

ACSEL



@AcseDigital
#ConfianceNum

9^{ème}
ÉDITION



acsel.eu

Baromètre de la confiance des Français dans le numérique

Mardi 15 février 2022

Synthèse


DOCAPOSTE

 GROUPE
BPCE

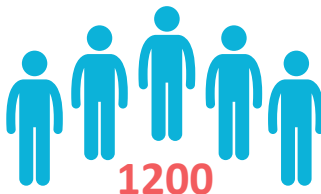

Caisse
des Dépôts
GROUPE

Étude réalisée par

 harris
interactive
a toluna company



Étude online
réalisée sur le panel de
Harris Interactive



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



Dates de terrain :
Du 3 au 21 décembre 2021

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

ACSEL



@AcseIDigital
#ConfianceNum

9^{ème}
ÉDITION




DOCAPOSTE



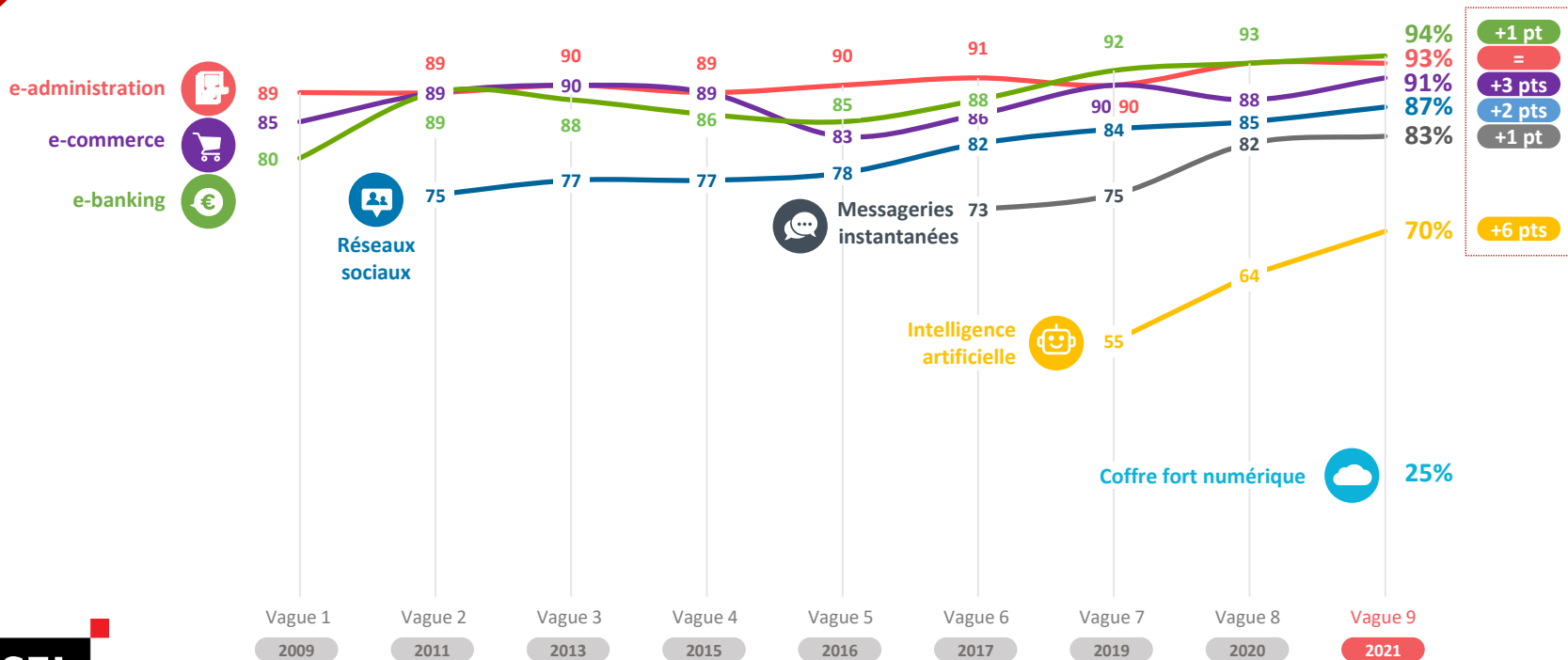
**GROUPE
BPCE**



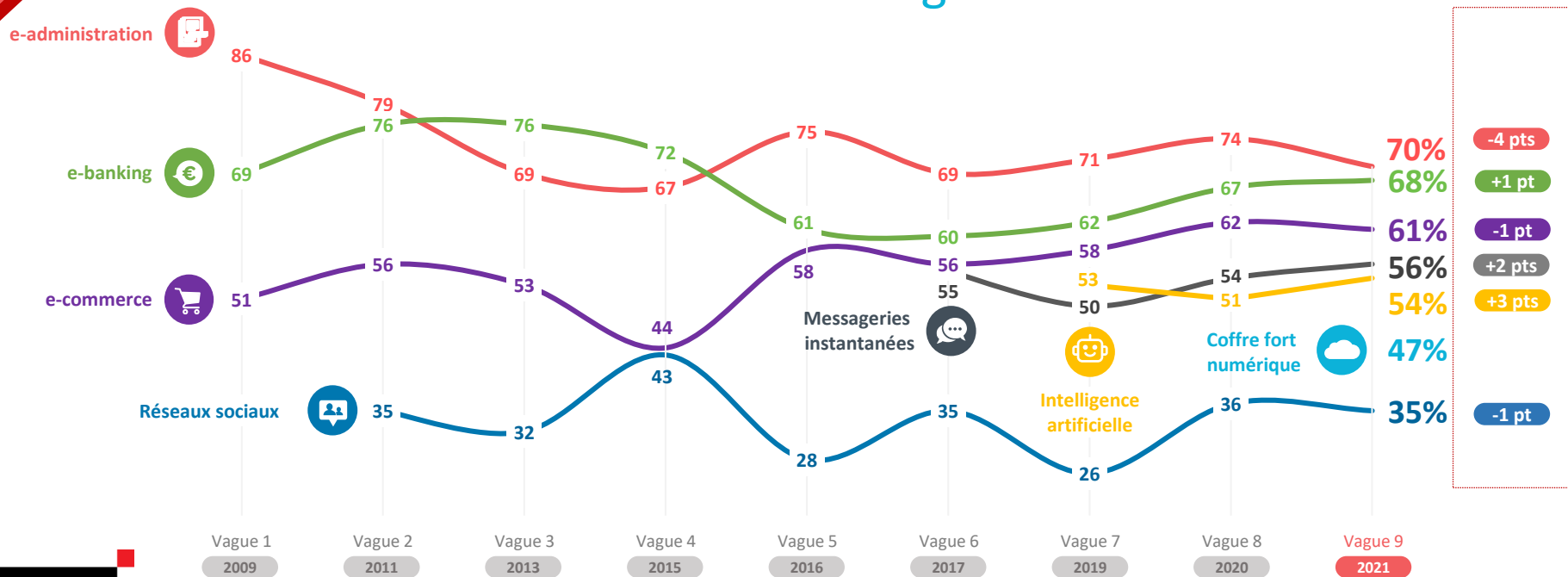
1. Dans un contexte d'usages élevés, la confiance stagne

Des usages qui se stabilisent à des niveaux élevés

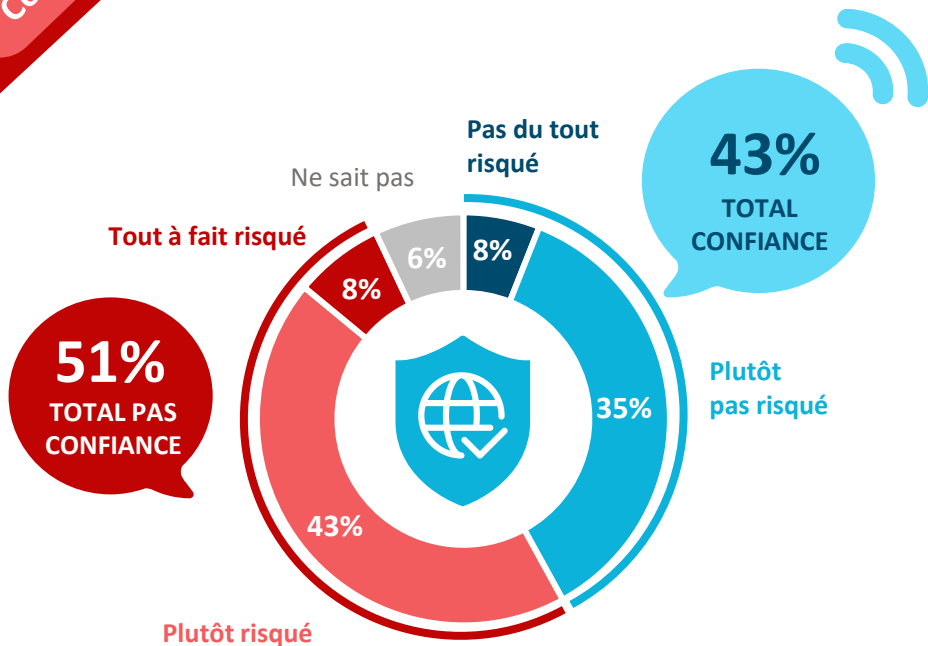
Progression pour les services faisant appel à l'IA



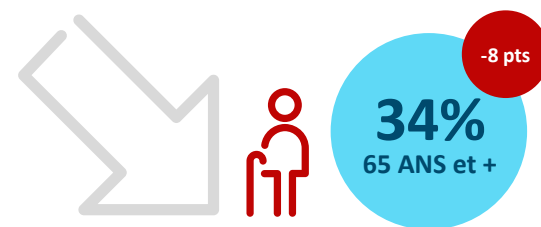
Des niveaux de confiance qui s'échelonnent du simple au double selon les usages



Une confiance globale à l'égard d'Internet qui stagne...



...et régresse chez les seniors



ACSEL



@AcseIDigital
#ConfianceNum

9^{ème}
ÉDITION




DOCAPOSTE



**GROUPE
BPCE**



2. Les risques d'escroquerie très présents à l'esprit des internautes

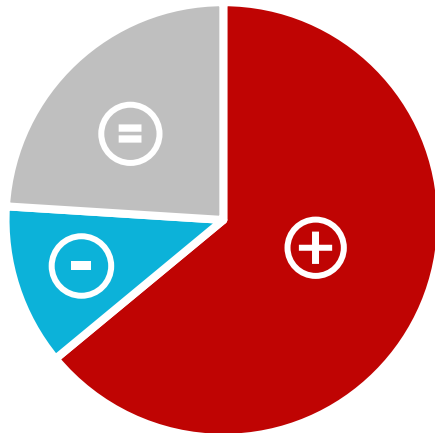
Les escroqueries en ligne jugées de plus en plus fréquentes pour 64% des internautes

24%

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

12%

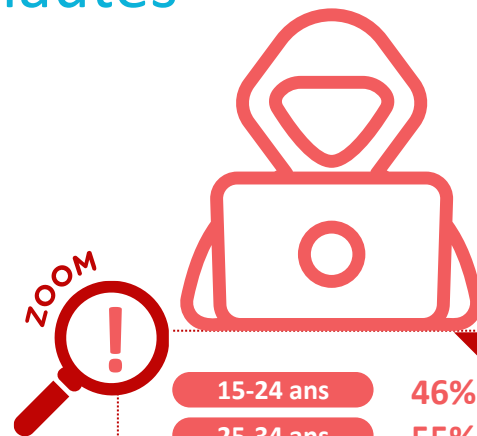
Sont de moins en
moins fréquentes



+++

64%

Sont de plus en
plus fréquentes



ZOOM

15-24 ans

46%

25-34 ans

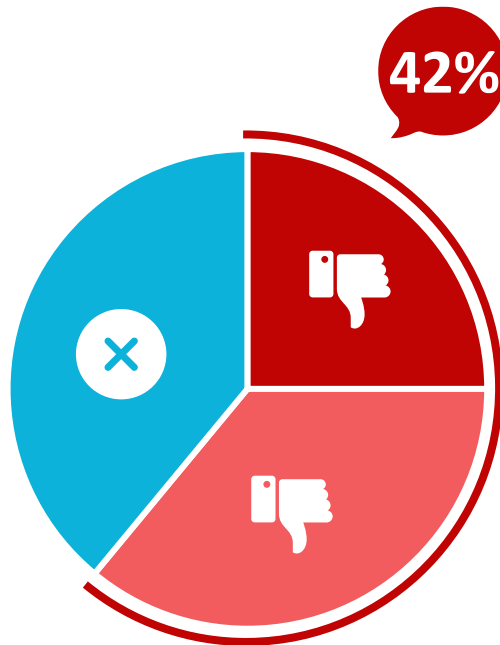
55%

65 ans et +

81% **+**

42% des internautes indiquent avoir subi des conséquences négatives suite à une escroquerie

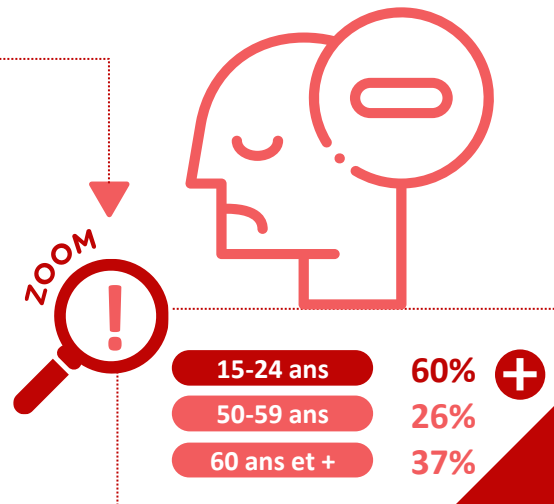
58%
NON



42% TOTAL « OUI »

17% | Oui, à plusieurs reprises

25% | Oui, 1 fois



L'hameçonnage reste l'escroquerie la plus répandue au cours des 6 derniers mois



Oui au cours des 6 derniers mois



Oui entre 6 et 12 mois



Oui il y a +d'1 an

Rappel 2020

Rappel 2019

Hameçonnage suite à un email frauduleux



21%

11%

10%

42%

41%

-

Arnaque ou malversation



7%

10%

14%

31%

27%

-

Fraude bancaire (numéro de carte ou de compte)



6%

8%

13%

27%

25%

20%

Quelqu'un a usurpé l'identité d'une autre personne



6%

7%

8%

21%

19%

28%

Votre identité a été usurpée par qqn sur internet



6%

6%

8%

20%

19%

10%

Ransomware (rançon)



6%

7%

7%

20%

19%

-

6 internautes sur 10 se sentent bien informés et protégés contre les escroqueries en ligne



62%

TOTAL BIEN

Bien informé(e)

sur les manières de vous prémunir contre les escroqueries en ligne

- de 35 ans 67%

65 ans et + 56%



14%

48%

29%

9%

Très bien

Assez bien

Assez mal

Très mal



11%

46%

32%

11%

57%

TOTAL BIEN

Bien protégé(e)

contre les différents types d'escroquerie en ligne

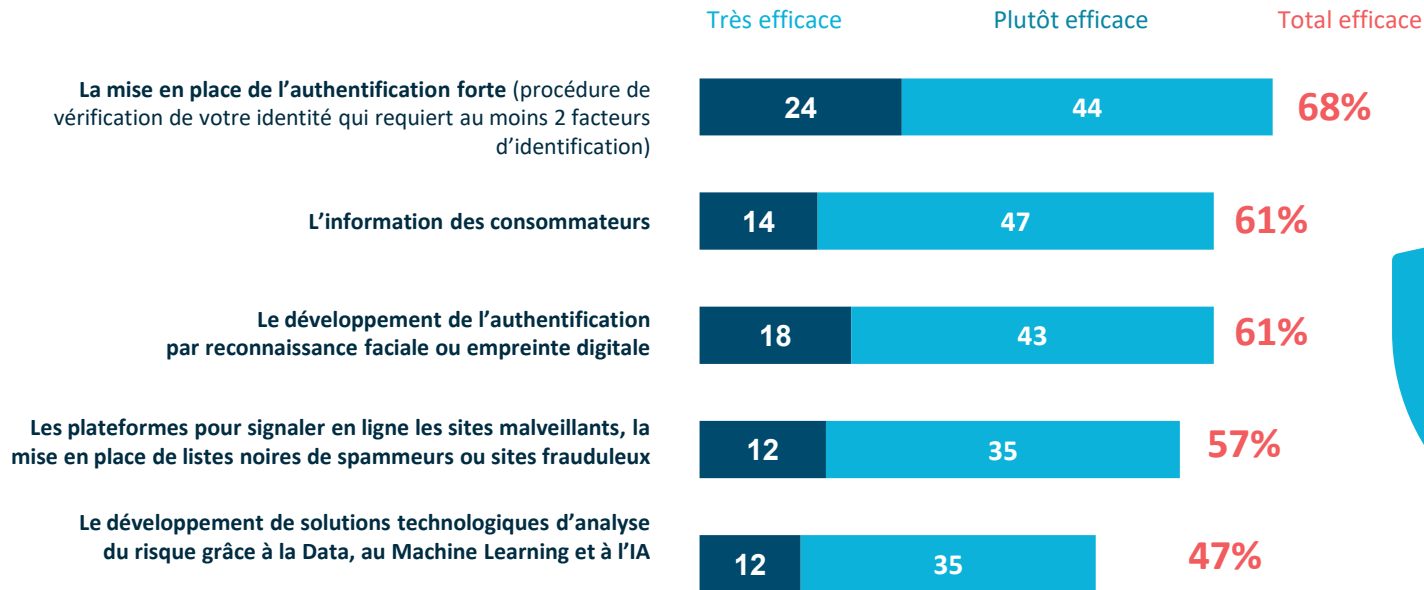
- de 35 ans 65%

65 ans et + 51%

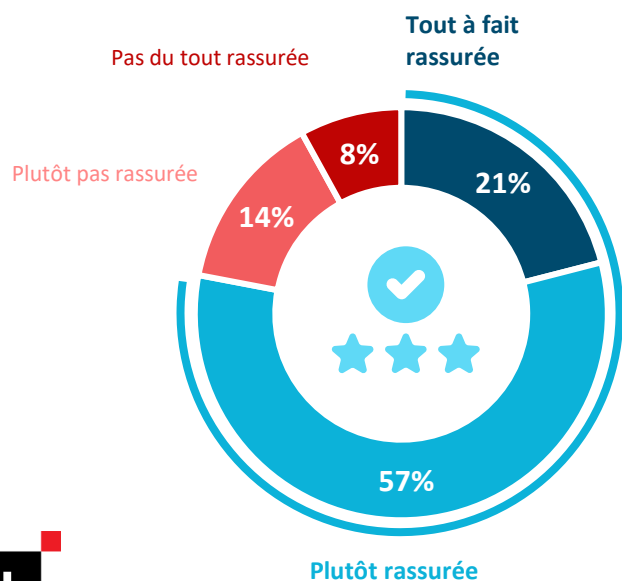




L'authentification forte est jugée comme le moyen le plus efficace de lutte contre les escroqueries en ligne



Un cyber-score « Yuka de la confiance numérique » rassurerait une grande partie des internautes



78%
TOTAL
RASSURÉE



25-34 ans	85%
CSP+	83%
65 ans et +	72%

ACSEL



@AcseIDigital
#ConfianceNum

9^{ème}
ÉDITION



DOCAPOSTE



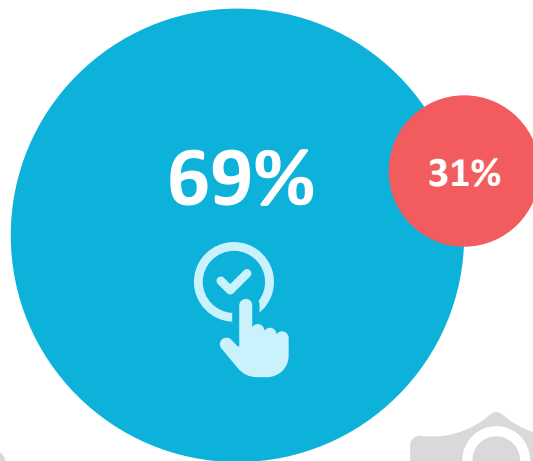
GROUPE
BPCE



3. Dans ce contexte de défiance, l'identité numérique certifiée rassure

Près de 7 internautes sur 10 plébiscitent le recours à une identité numérique certifiée

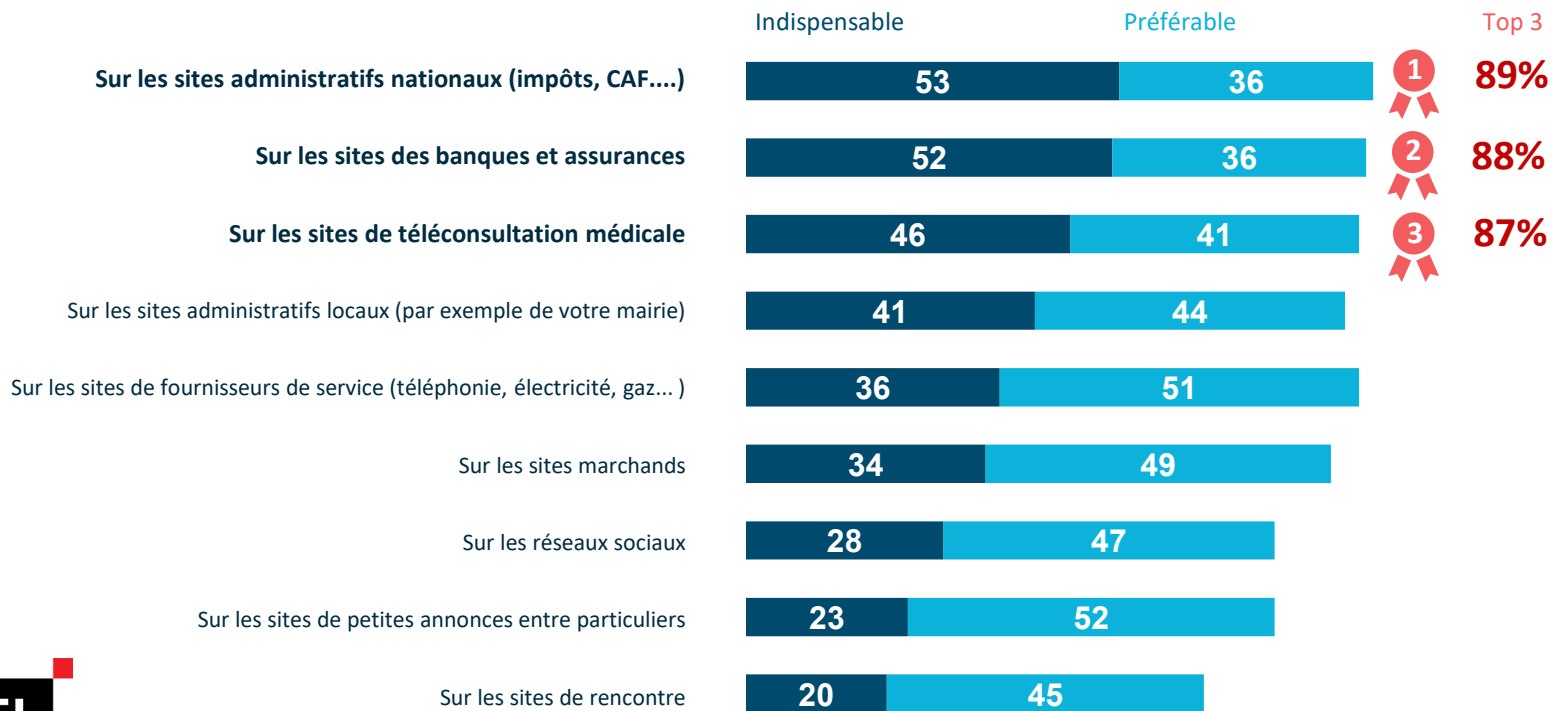
Utile car cela permet
d'améliorer la sécurité des
échanges et transactions
sur Internet



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



Son utilisation est surtout jugée nécessaire pour les sites administratifs nationaux, les banques et pour la téléconsultation médicale





Authentification

La confiance dans les comptes uniques d'authentification progresse 70% des internautes ont confiance dans France Connect

2019 2020
65% 65%

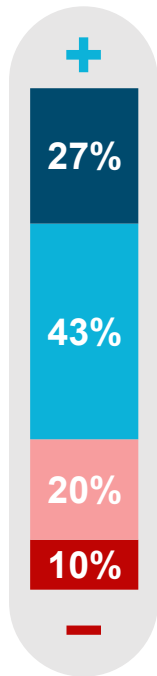
70%
TOTAL
CONFIANCE

Passant par un fournisseur d'identité comme



France
Connect

15 > 24 ans 60%

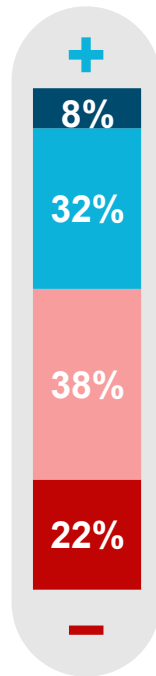


Tout à fait confiance

Plutôt confiance

Plutôt pas confiance

Pas du tout confiance



40%
TOTAL
CONFIANCE

2020 2019
35% 33%

Passant par un autre type de fournisseur d'identité comme Facebook Connect, Google Sign-in

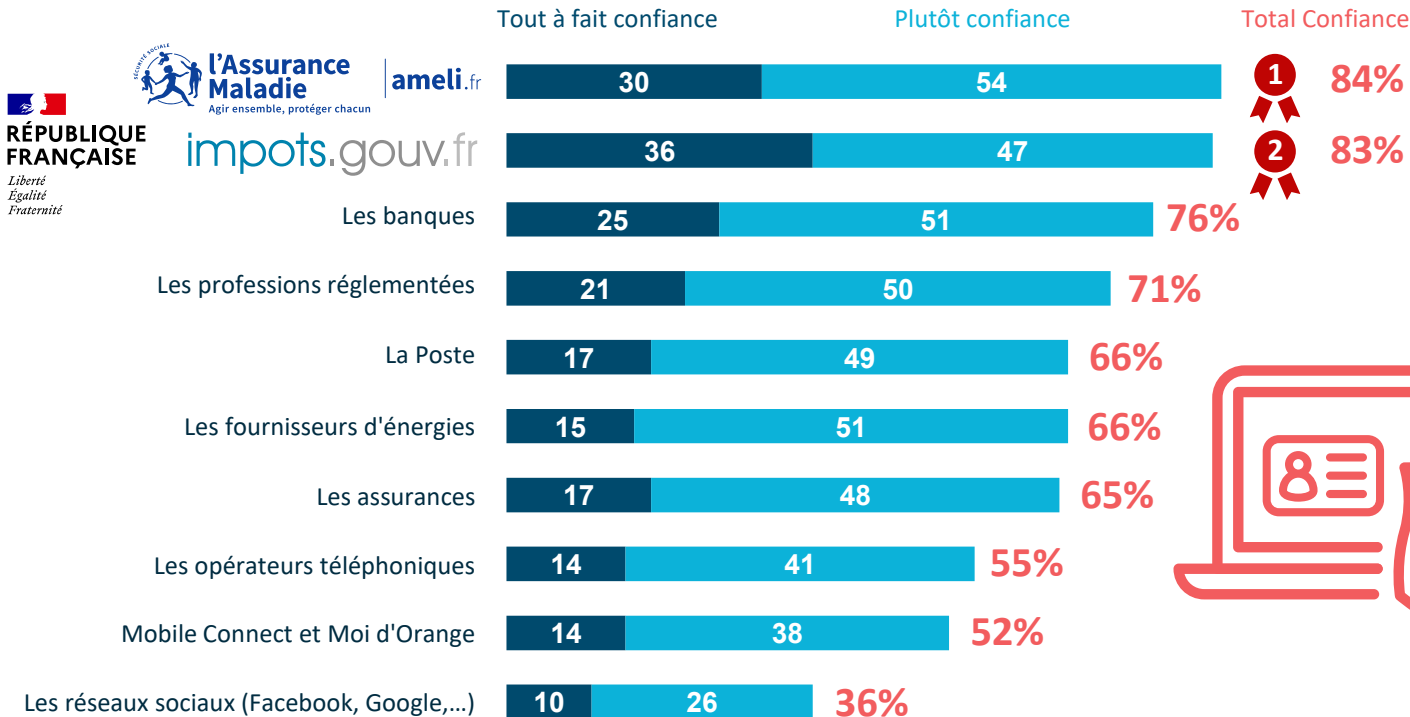


15 - 24 ans	60%
25 - 34 ans	58%
50 - 59 ans	29%
60 ans et +	22%



Authentification

Ameli et le site des impôts apparaissent comme les fournisseurs d'identité recueillant le plus de confiance



ACSEL



@AcseIDigital
#ConfianceNum

9^{ème}
ÉDITION



DOCAPOSTE

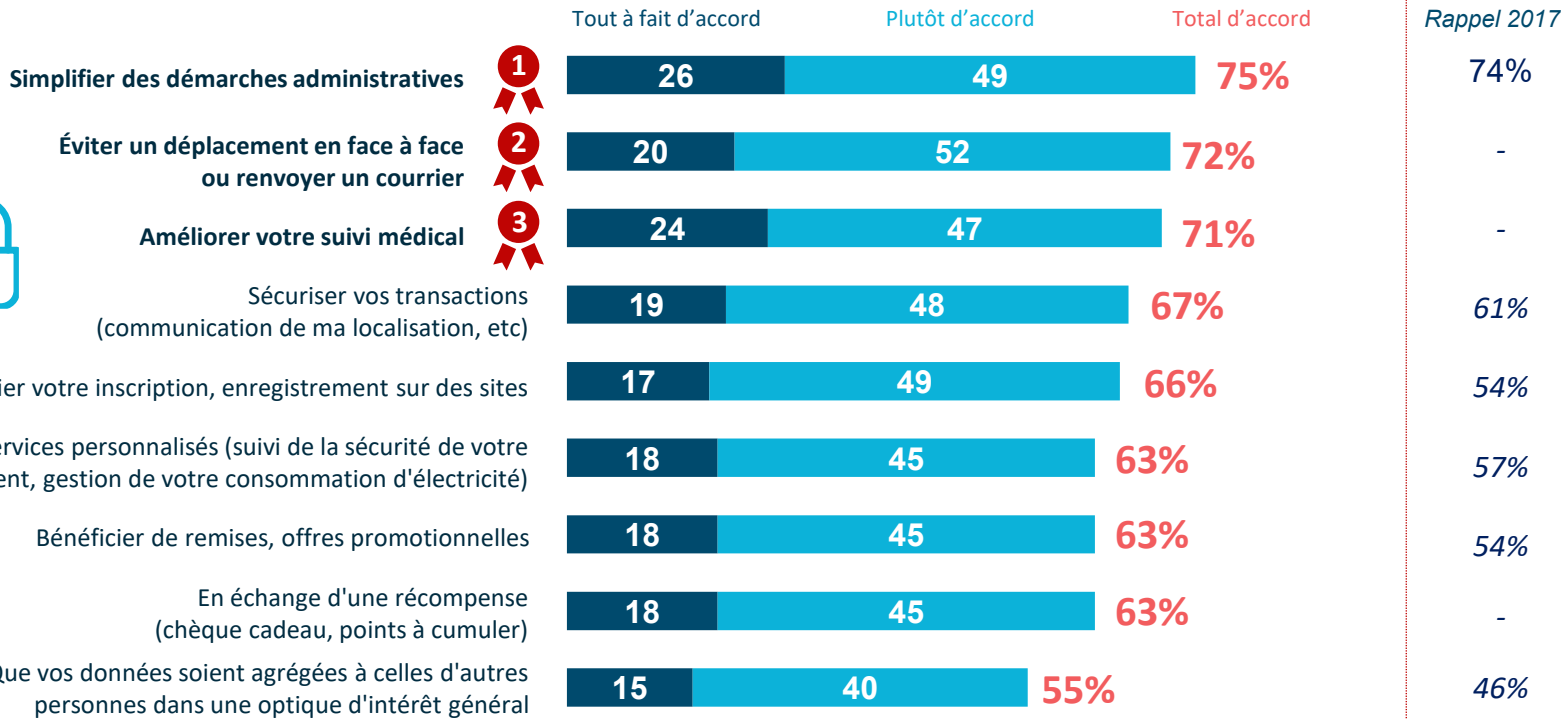


GROUPE
BPCE

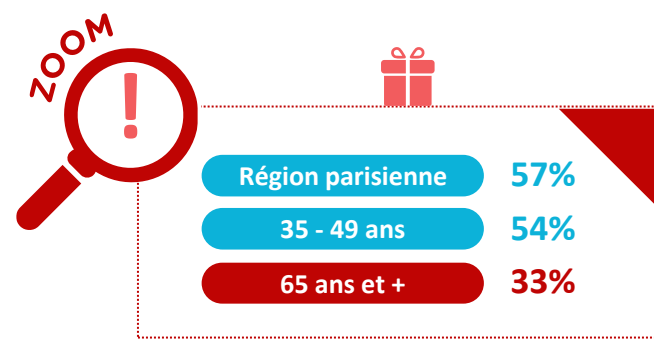
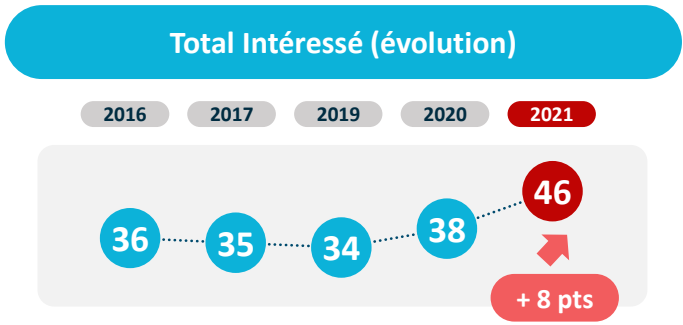
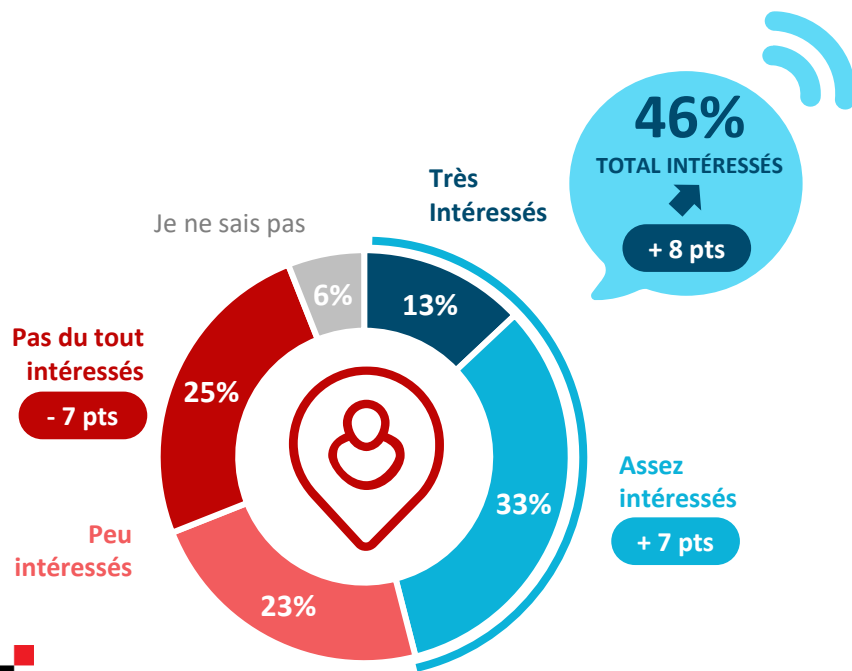


4. Les données personnelles, une denrée de plus en plus partagée

L'acceptabilité à transmettre des données personnelles progressse depuis 2017



Les répondants plus nombreux à se déclarer intéressés à être géolocalisés pour bénéficier d'offres commerciales



ACSEL



@AcseIDigital
#ConfianceNum

9^{ème}
ÉDITION



DOCAPOSTE



GROUPE
BPCE



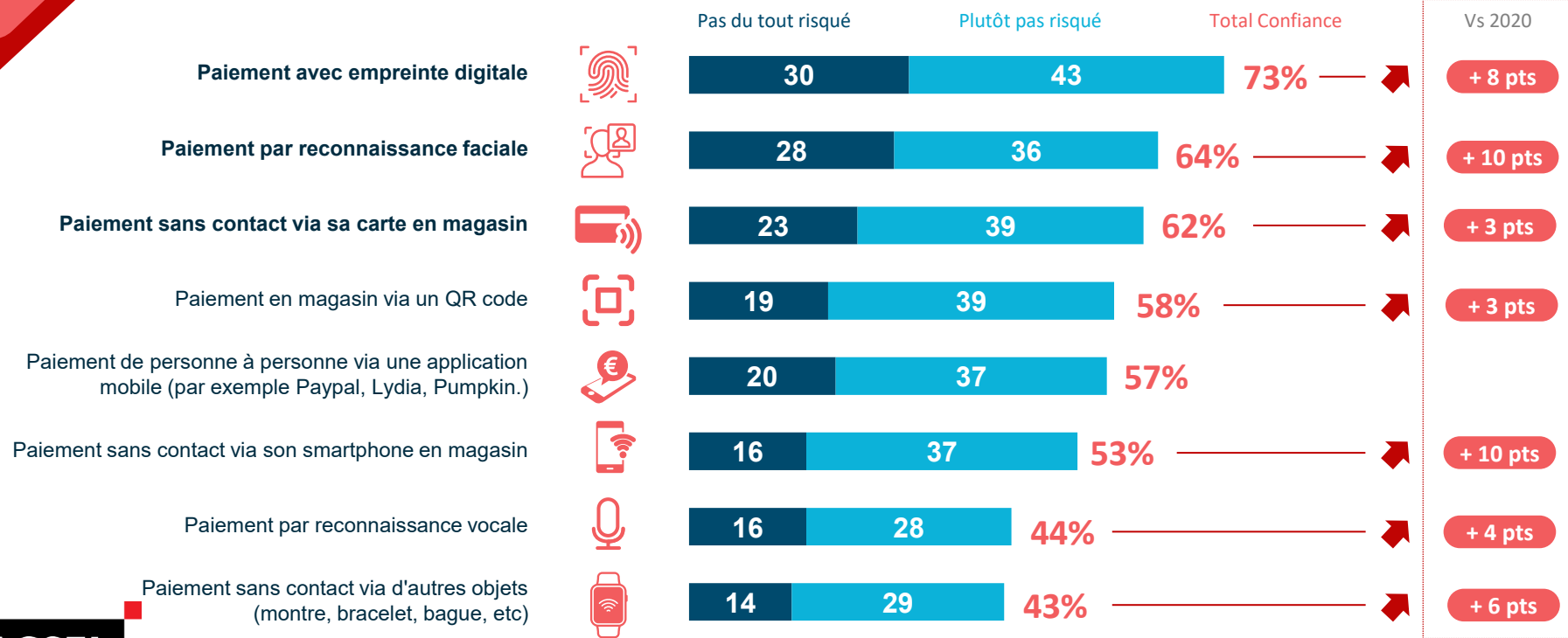
5. Les nouveaux usages numériques



Les nouveaux usages numériques

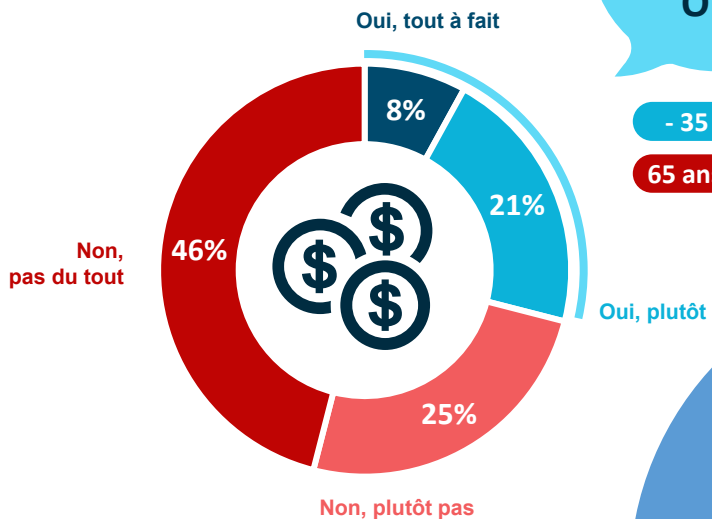
- ▶ 5.1 Les nouveaux moyens de paiement
- 5.2 Le métavers
- 5.3 L'e-santé

Hausse de la confiance dans les différents moyens de paiement notamment via le téléphone



Un peu moins de 3 répondants sur 10 se projettent dans l'utilisation de crypto-monnaies, avec de fortes disparités selon l'âge des répondants

Investir dans une crypto-monnaie Acheter de la crypto-monnaie



29%
TOTAL
OUI

- 35 ans 49%

65 ans et + 10%

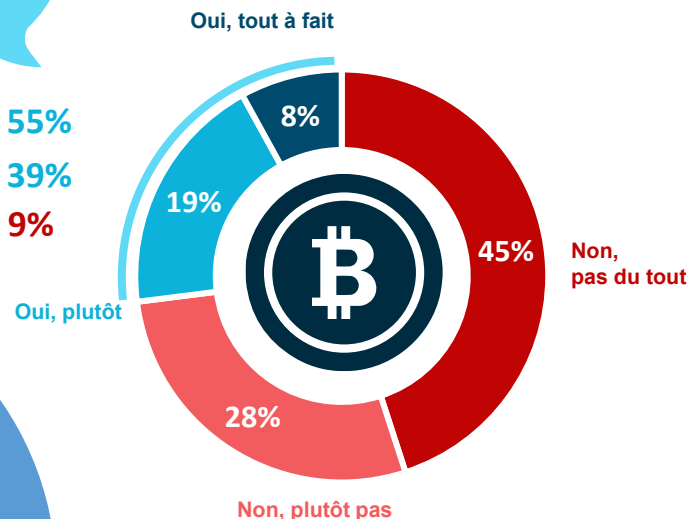
27%
TOTAL
OUI

25-34 ans 55%

15-24 ans 39%

60 ans et + 9%

Réaliser des paiements avec une crypto-monnaie



Confiance
dans les crypto-monnaies
comme moyen de paiement



36% ↗ + 3 pts

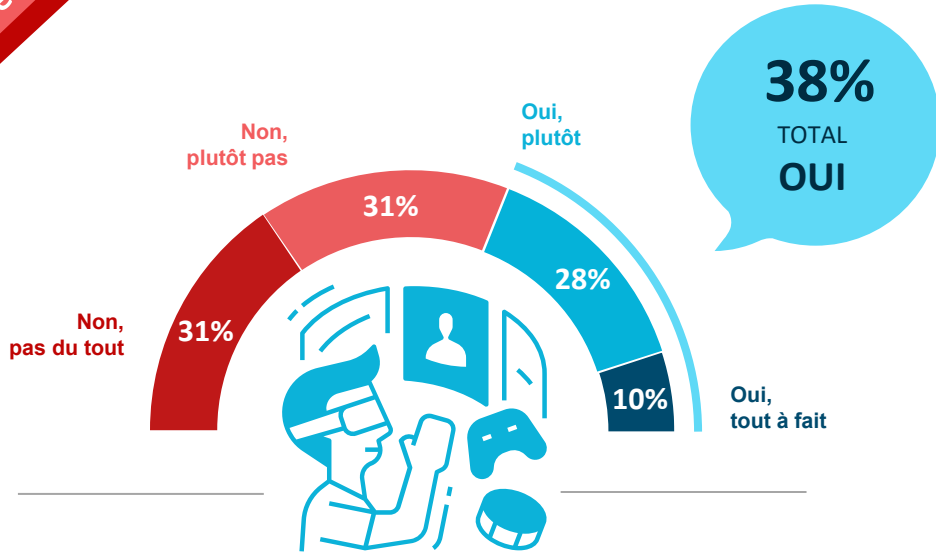


Les nouveaux usages numériques

5.1 Les nouveaux moyens de paiement

▶ 5.2 Le métavers

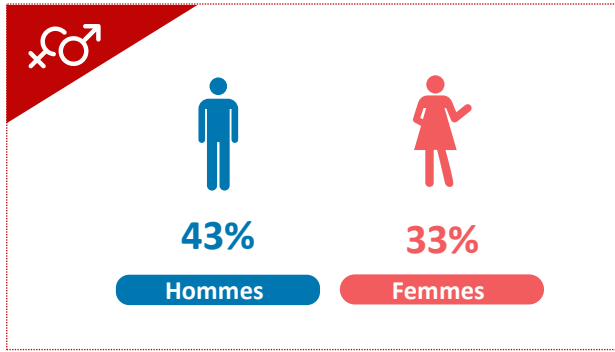
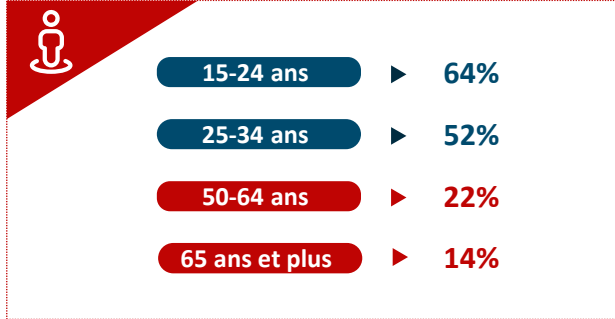
5.3 L'e-santé



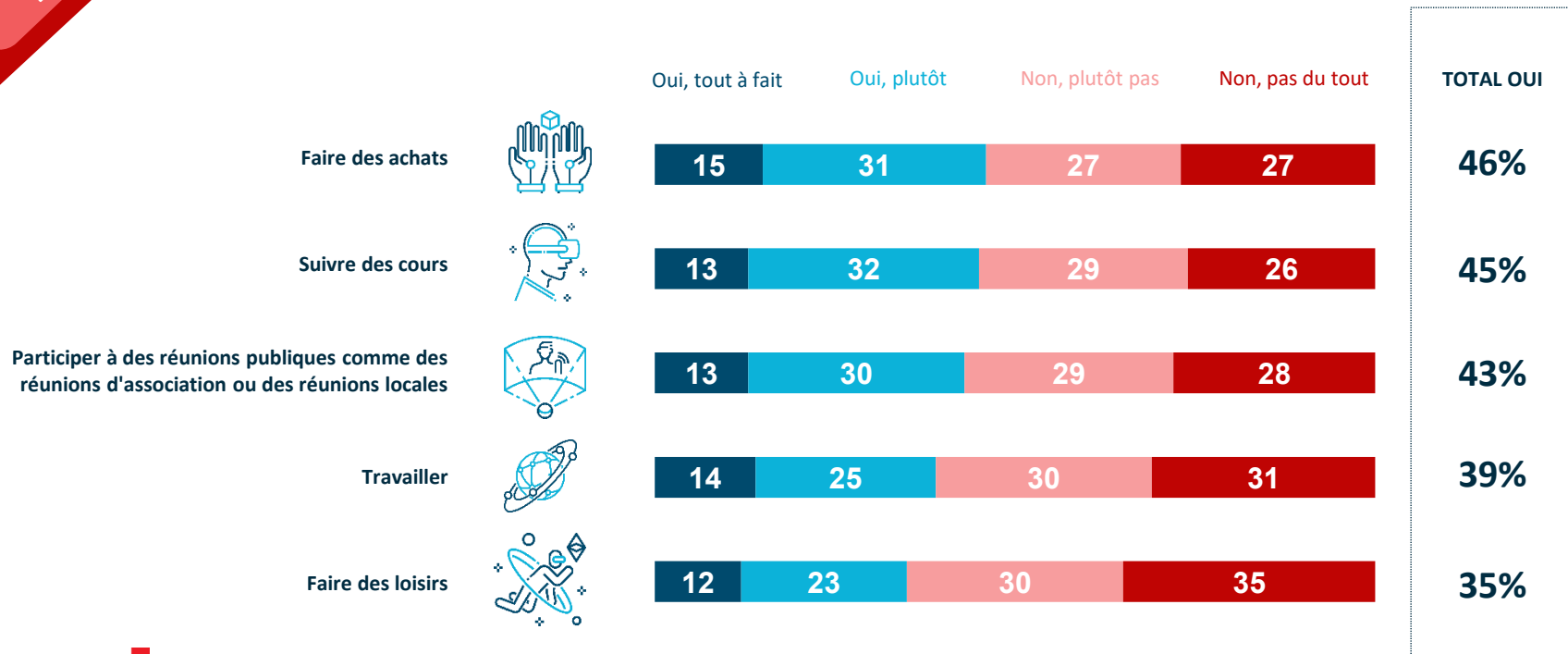
Près de **4 internautes sur 10**

indiquent avoir envie d'évoluer dans **le métavers**

Des différences notables selon l'âge mais aussi selon le genre



La pratique la plus projetée est de faire des achats dans un tel univers virtuel





Les nouveaux usages numériques

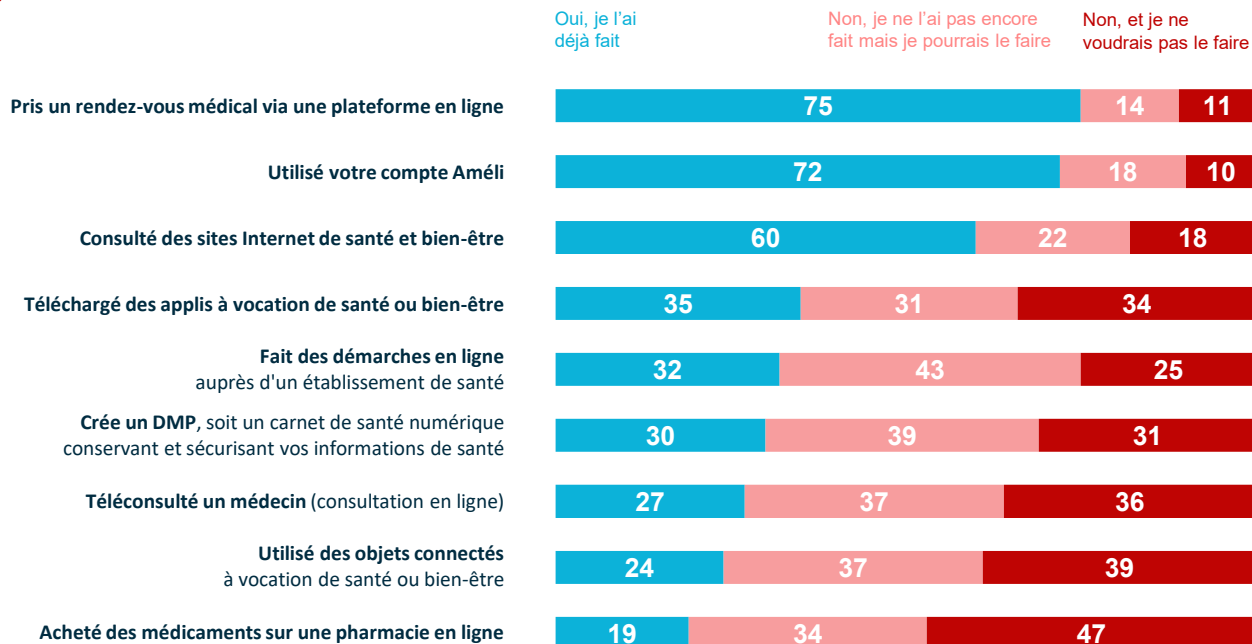
5.1 Les nouveaux moyens de paiement

5.2 Le métavers

▶ 5.3 L'e-santé



9 internautes sur 10 ont déjà eu au moins une pratique d'e-santé



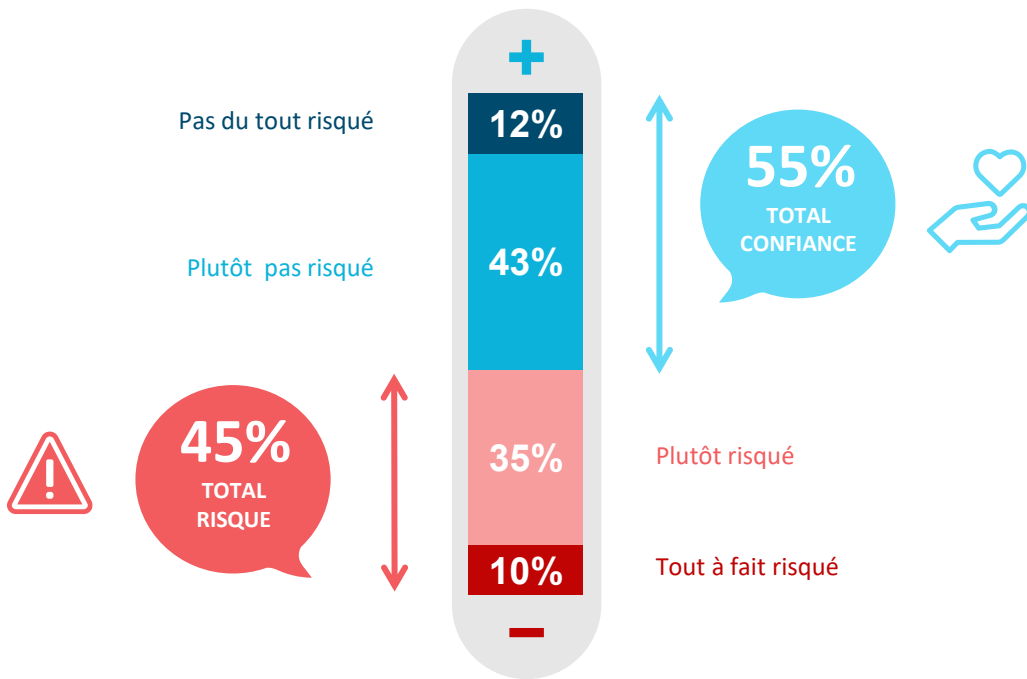
92%



Au moins
1 usage



45% des internautes estiment qu'il est risqué d'utiliser les nouvelles technologies dans le domaine de santé



« ne sait pas » : 11%



La confiance à l'égard des différents acteurs pour la protection des données de santé est majoritaire, sauf pour les start-ups et les GAFAM

