

ACSEL



Comment construire  
une société numérique  
de confiance ?

# 11ème édition

## Baromètre de la confiance des Français dans le numérique

Mardi 12 mars 2024

09:00 - 12:00

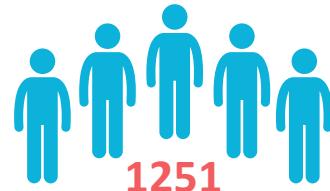


Étude réalisée par **toluna**  **harris interactive** 

# Méthodologie d'enquête



**Étude online**  
réalisée sur le panel de  
Toluna Harris Interactive



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



**Dates de terrain :**  
Du 17 novembre  
au 1er décembre 2023

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



@AcselDigital  
#ConfianceNum



---

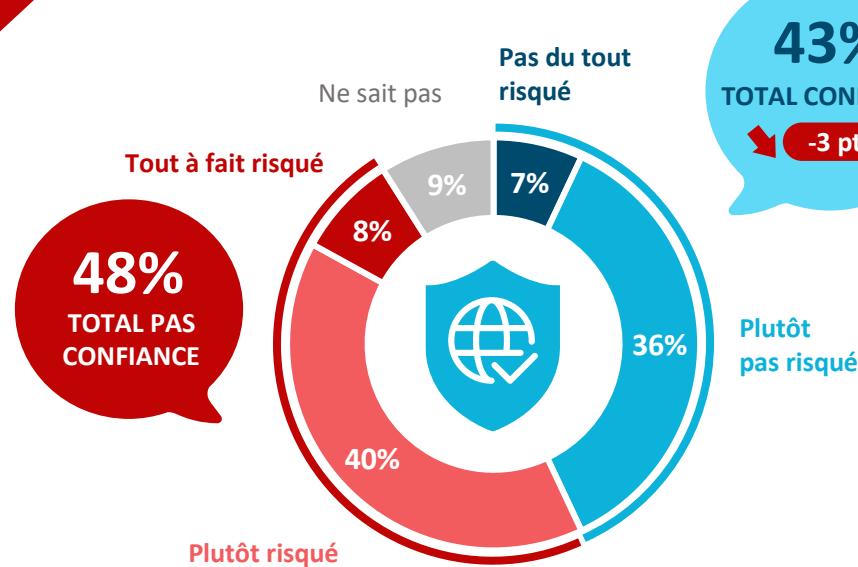
**Une confiance de  
retour à son niveau  
de 2021**

---



Confiance globale

# Une baisse de la confiance globale dans Internet



## Total Confiance (évolution)

2015 2016 2017 2019 2020 2021 2022 2023



Moyenne 2015-2023 : 41%



Confiance globale

# 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 ?



Q : Au final, et d'une manière générale, pensez-vous qu'il est risqué d'utiliser Internet ?



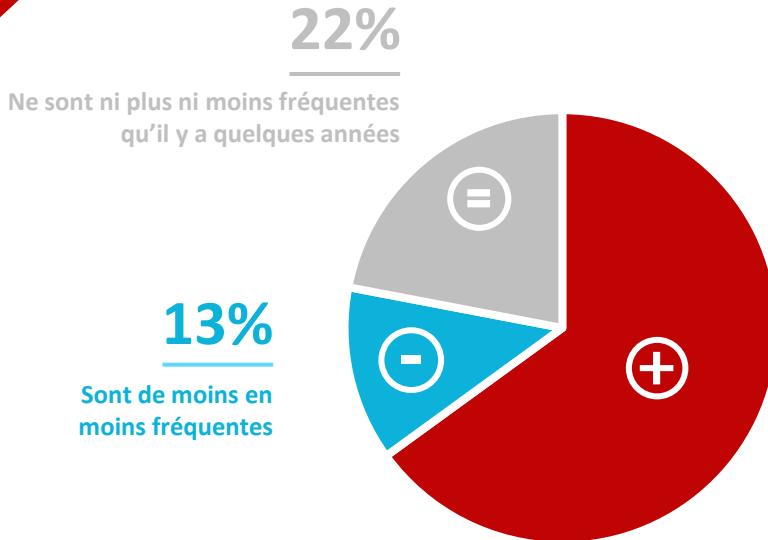
@AcselDigital  
#ConfianceNum



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



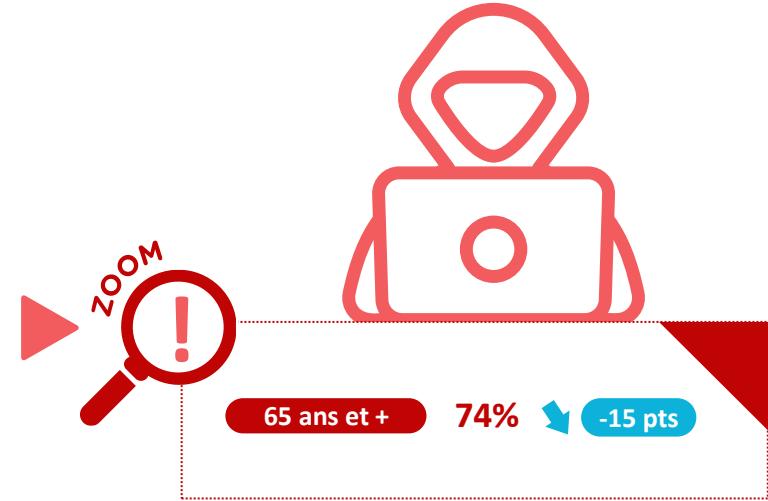
## Les escroqueries en ligne apparaissent moins fréquentes, y compris aux yeux des plus seniors



**65%**

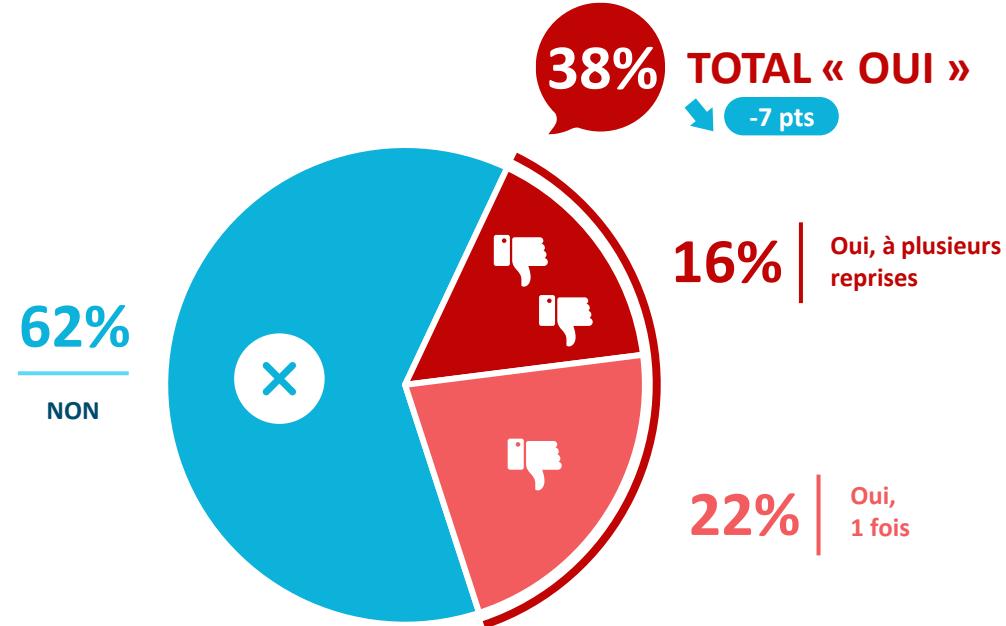
Sont de plus en plus fréquentes

▲ -6 pts





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



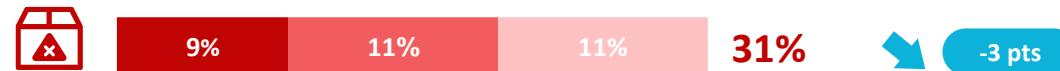
Q : Personnellement, avez-vous déjà été victime d'une escroquerie en ligne  
(arnaque à l'assurance maladie, phishing, piratage, fraude à la carte bancaire, ventes de contrefaçons en ligne, virus...) ?



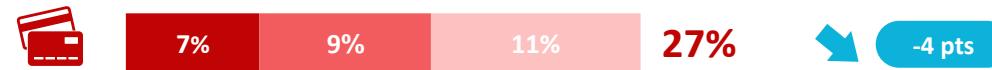
# Des internautes moins nombreux à déclarer avoir souffert de conséquences négatives engendrées par une escroquerie en ligne: **l'hameçonnage reste en tête.**



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



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



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



# Un sentiment d'information et de protection

face aux escroqueries en ligne **de retour au niveau de 2021**



61%

TOTAL BIEN

## Bien informé(e)

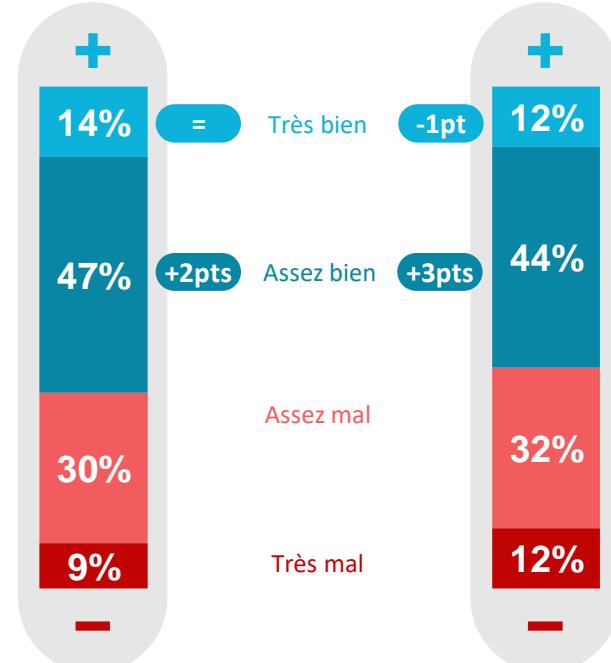
sur les manières de vous  
prémunir contre les  
escroqueries en ligne



+2 pts

Rappel 2022   Rappel 2021

59%   62%



56%

TOTAL BIEN



## Bien protégé(e)

contre les différents types  
d'escroquerie en ligne



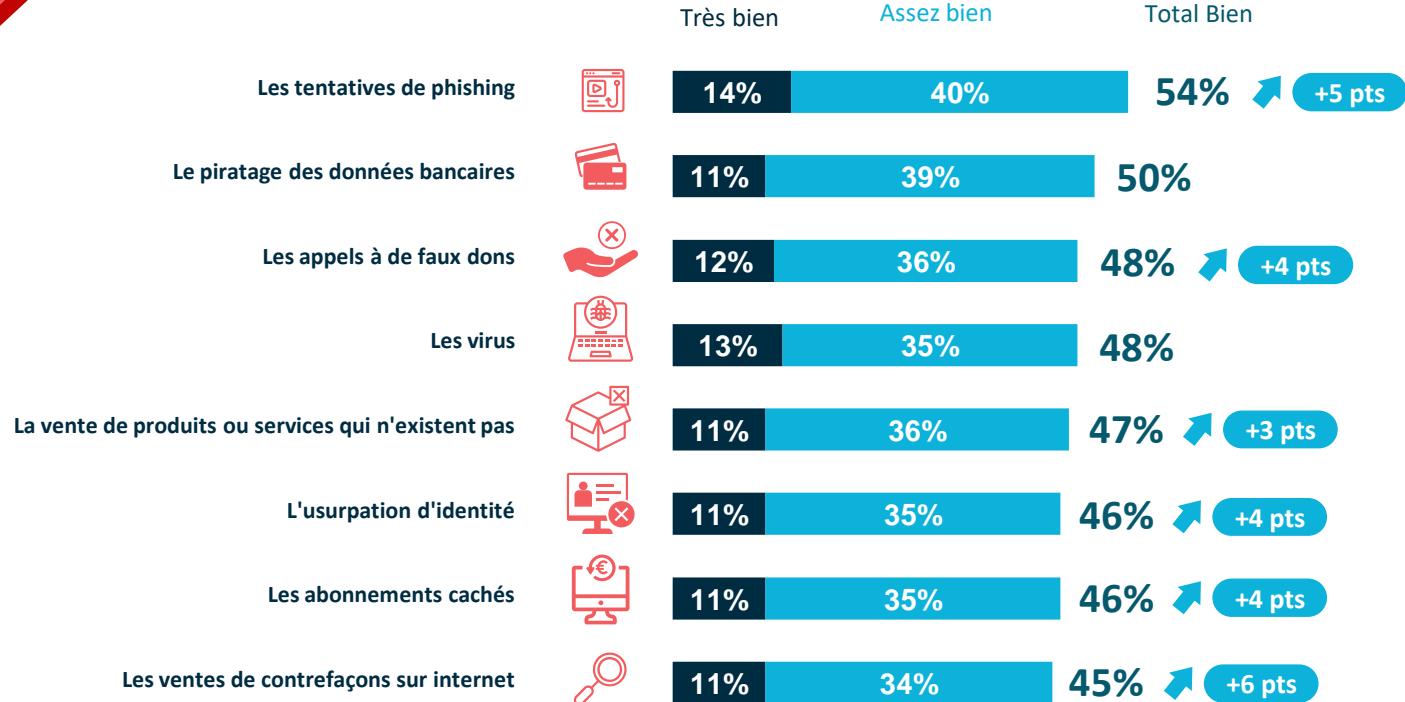
+2 pts

Rappel 2022   Rappel 2021

54%   57%



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





@AcselDigital  
#ConfianceNum



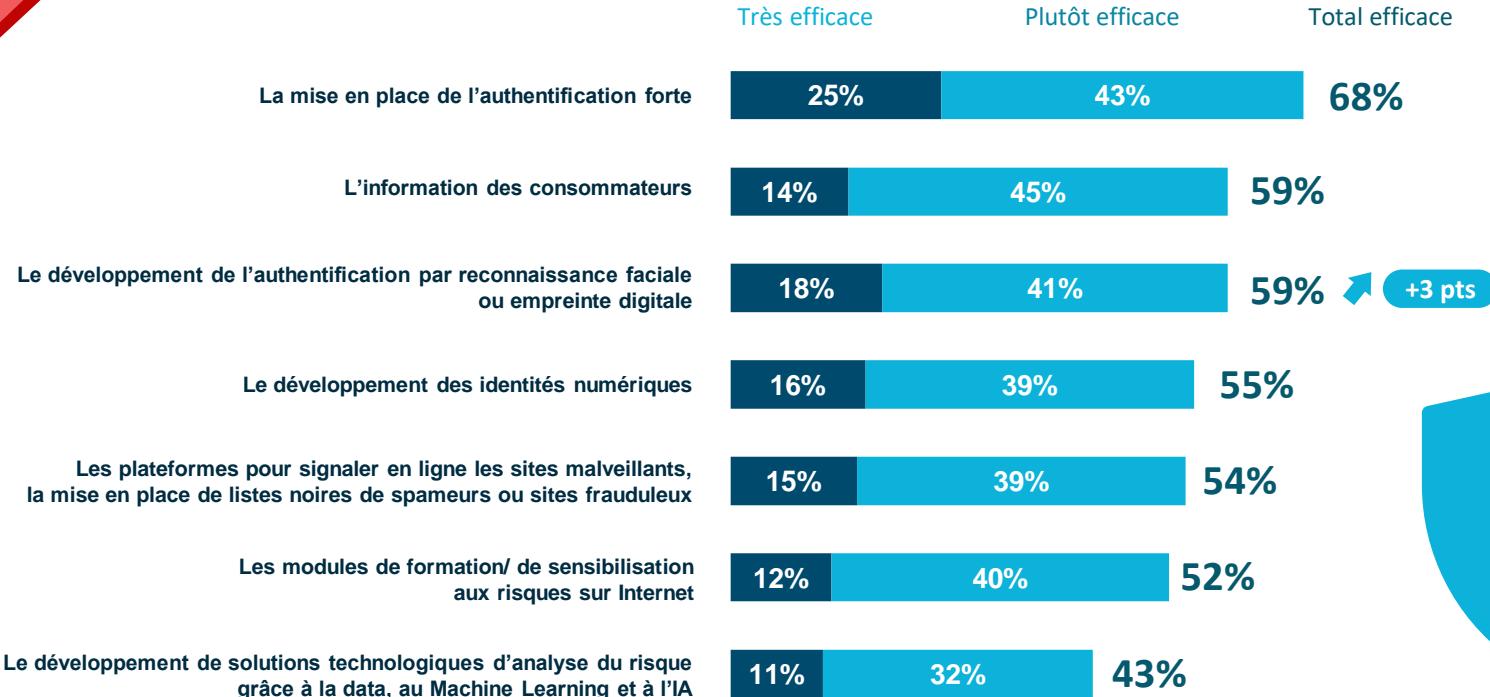
---

Des moyens pour  
sécuriser Internet  
plébiscités et des  
internautes actifs

---



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





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

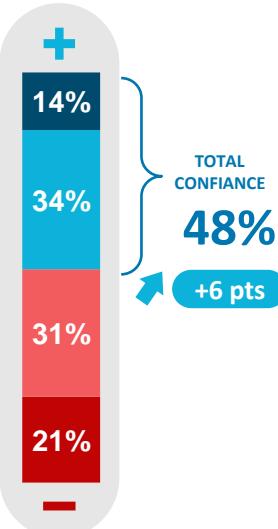
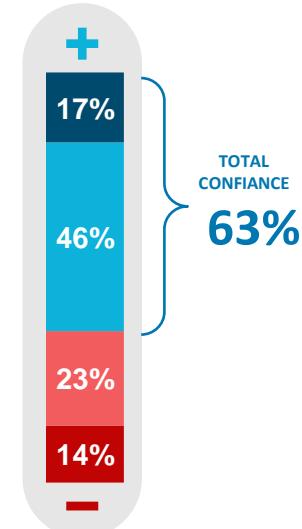
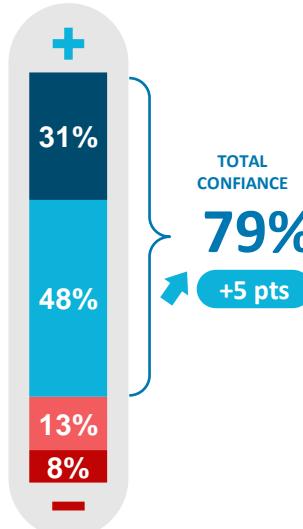
Passant par un fournisseur d'identité comme...



L'Identité Numérique



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



Q : Avez-vous ou auriez-vous confiance dans un compte unique d'identification... ?

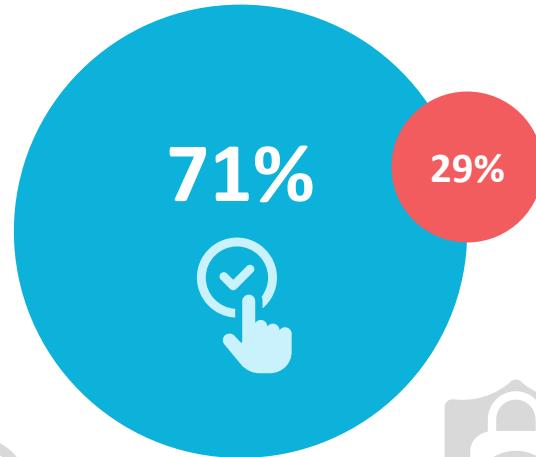


## Hausse de l'utilité de la création d'une identité numérique pour améliorer la sécurité des échanges et transactions sur Internet

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



+11 pts



29%

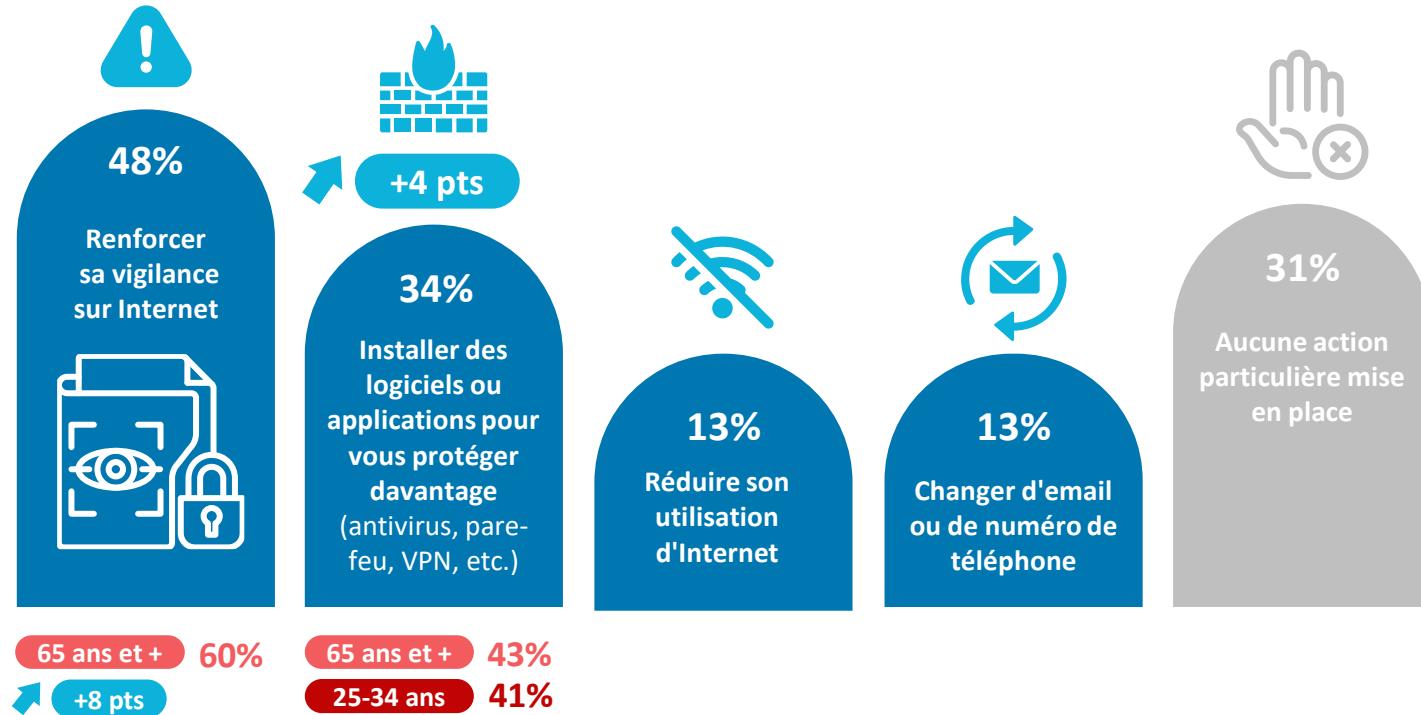
- 11 pts

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



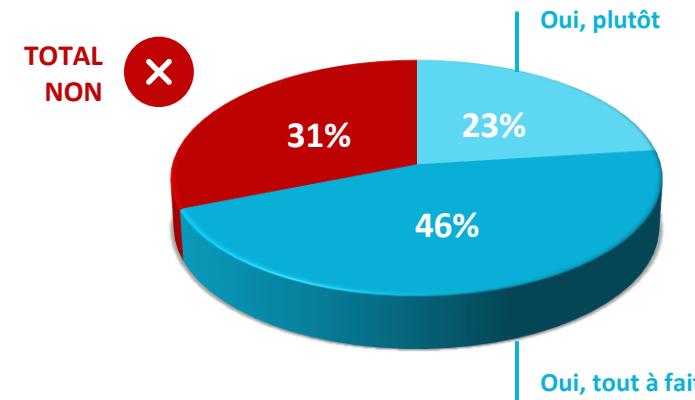


## Une vigilance accrue des internautes, notamment parmi les plus seniors, et une hausse de l'installation de logiciels pour contrer les nouvelles escroqueries





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



TOTAL OUI **69%**  
+3 pts



@AcselDigital  
#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**

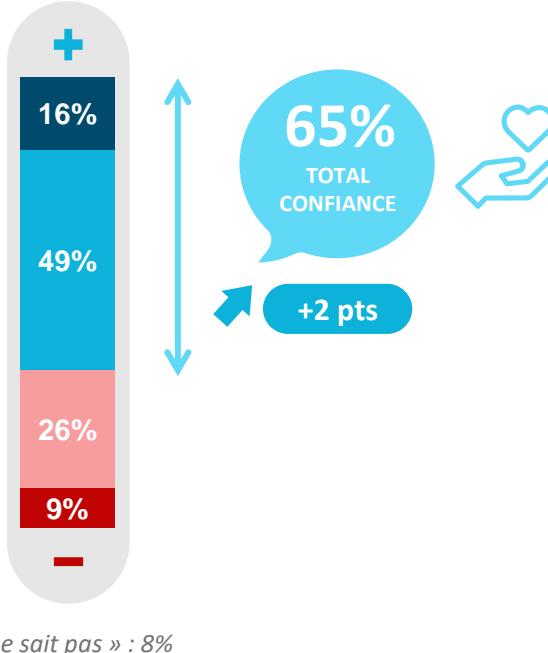


▲  
Pas du tout risqué

Plutôt pas risqué

Plutôt risqué

Tout à fait risqué  
▼

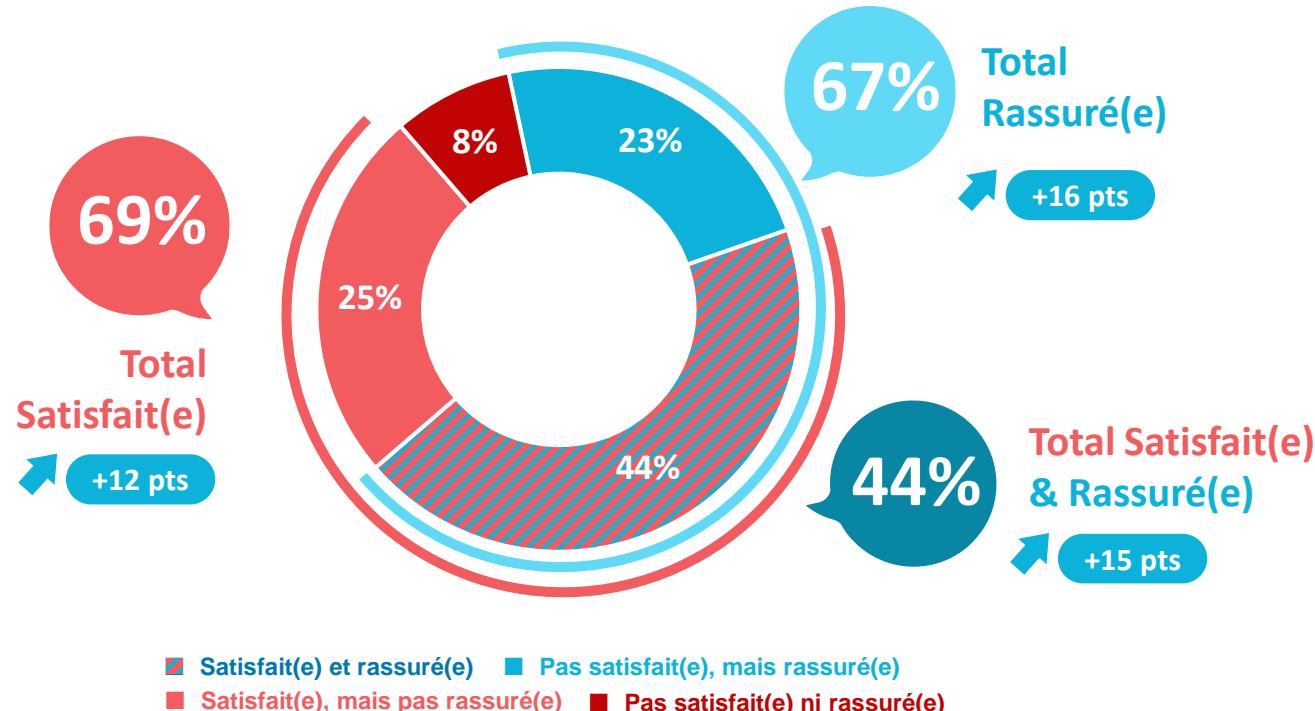


Quels sont les profils au sein desquels la confiance évolue le plus

	2021	2022	2023	2023 / 2022
CSP-	67	64	59	-5 pts
15 - 24 ans	66	61	74	+13 pts
25 - 34 ans	66	66	62	-4 pts
35 - 49 ans	68	65	60	-5 pts
65 ans et +	67	58	65	+7 pts
Hommes	72	65	68	+3 pts



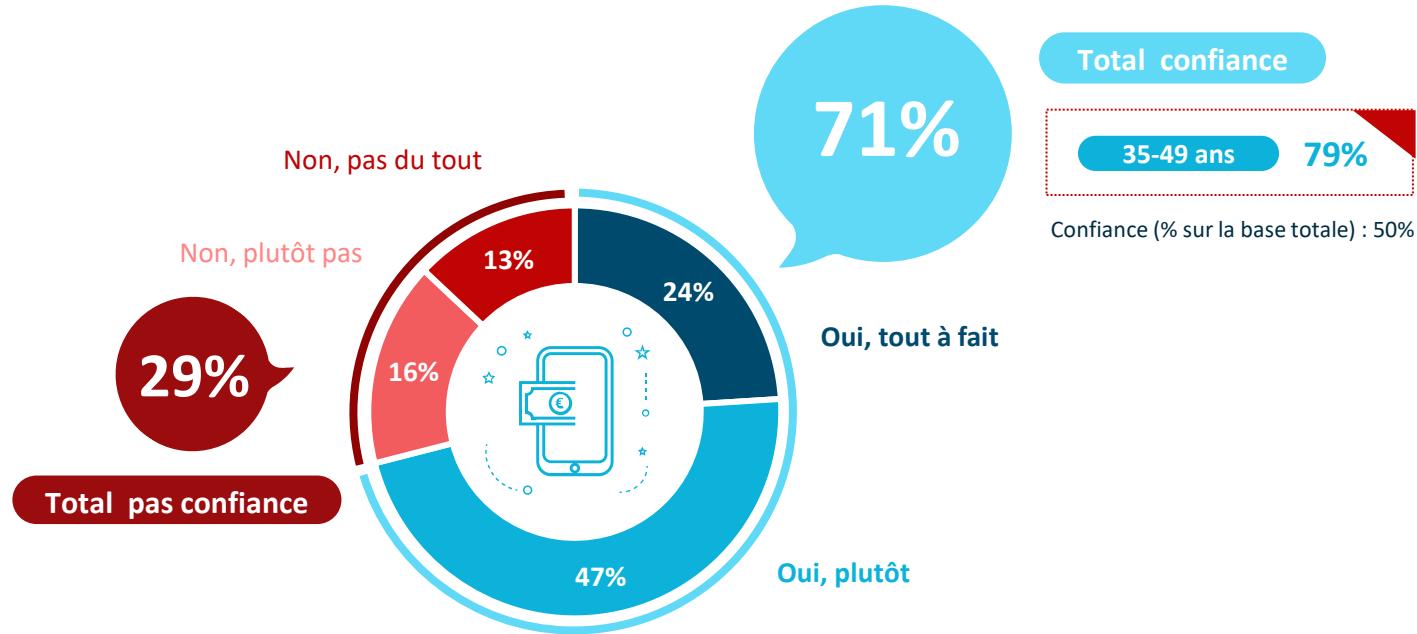
## Une confiance et une satisfaction à l'égard des nouvelles méthodes d'authentification pour payer sur Internet en forte hausse



Q : Avec les nouvelles méthodes d'authentification au moment de payer sur internet (sms, code de sécurité, via application bancaire), vous vous sentez ?



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



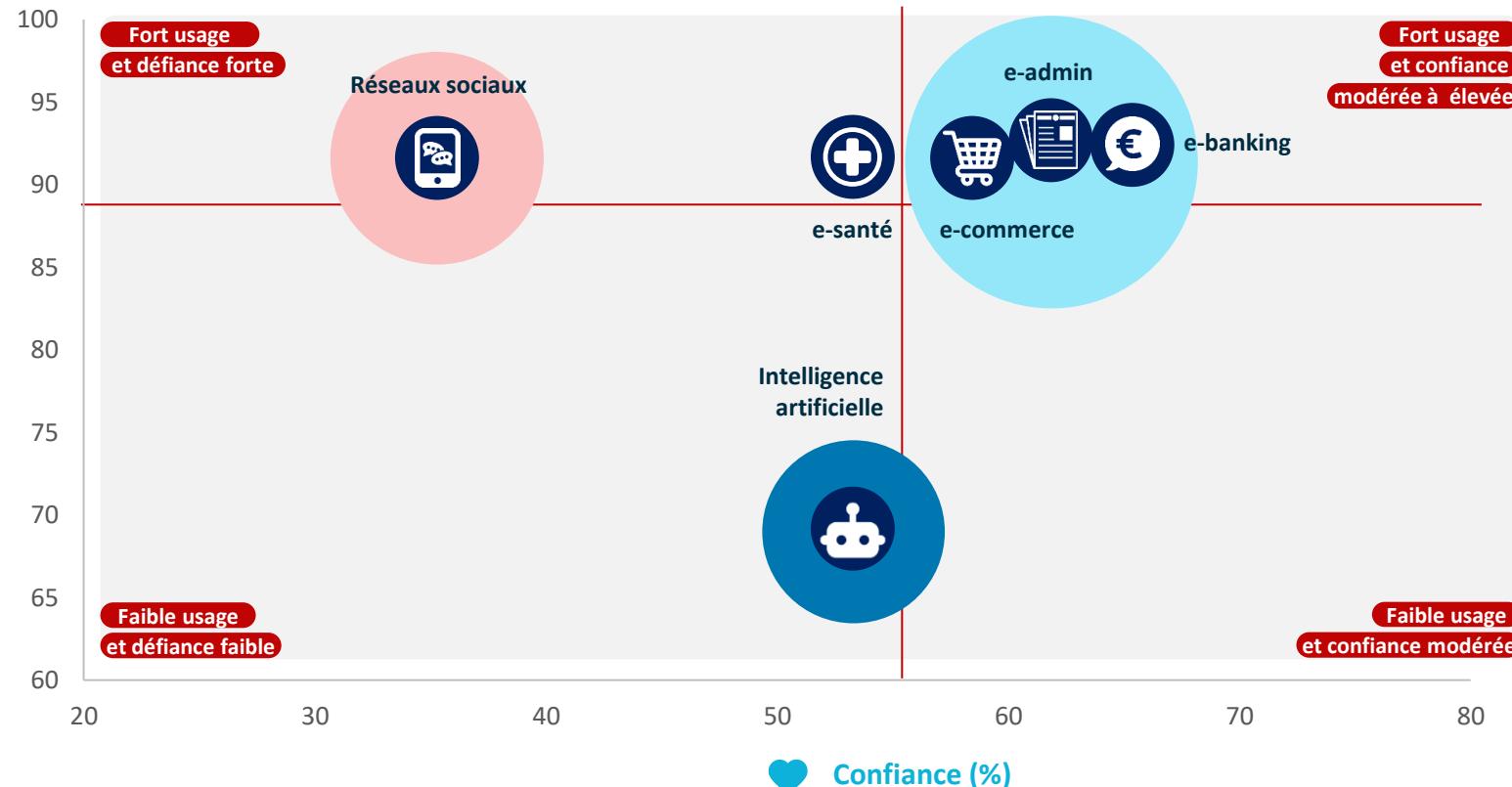
Base : ceux qui utilisent des solutions de paiement en ligne (en %)

Q : D'une manière générale, avez-vous confiance en ce type de solutions de paiement ou de transfert instantané d'argent via une application ou sur Internet (type PayPal, Lydia, Paylib) ?



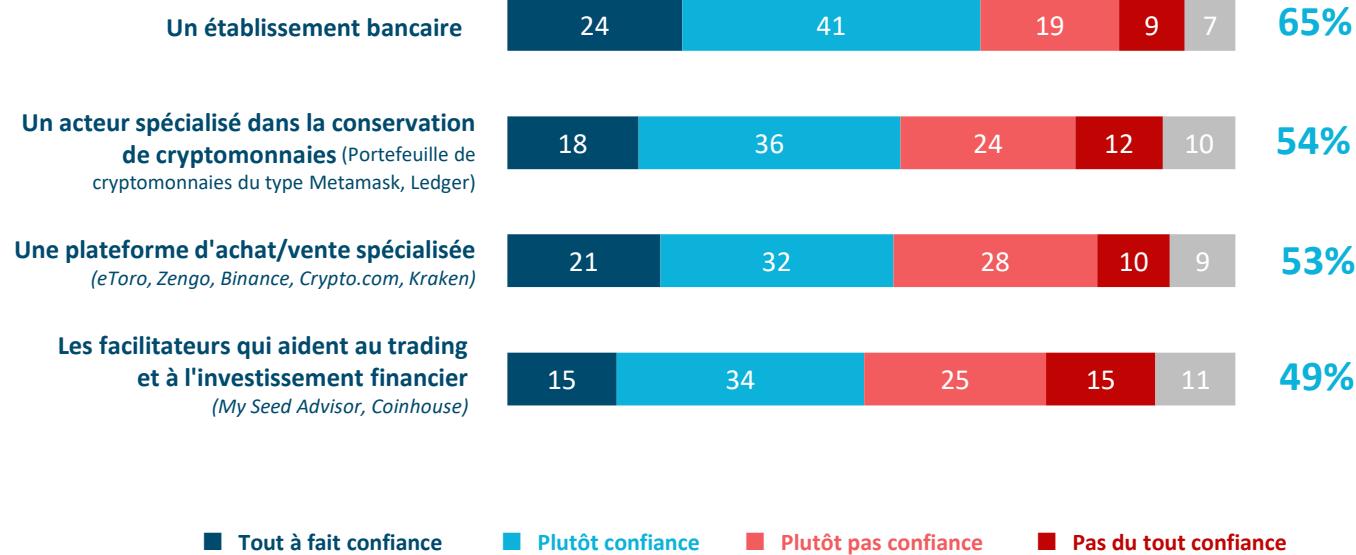
Les usages internet

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



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

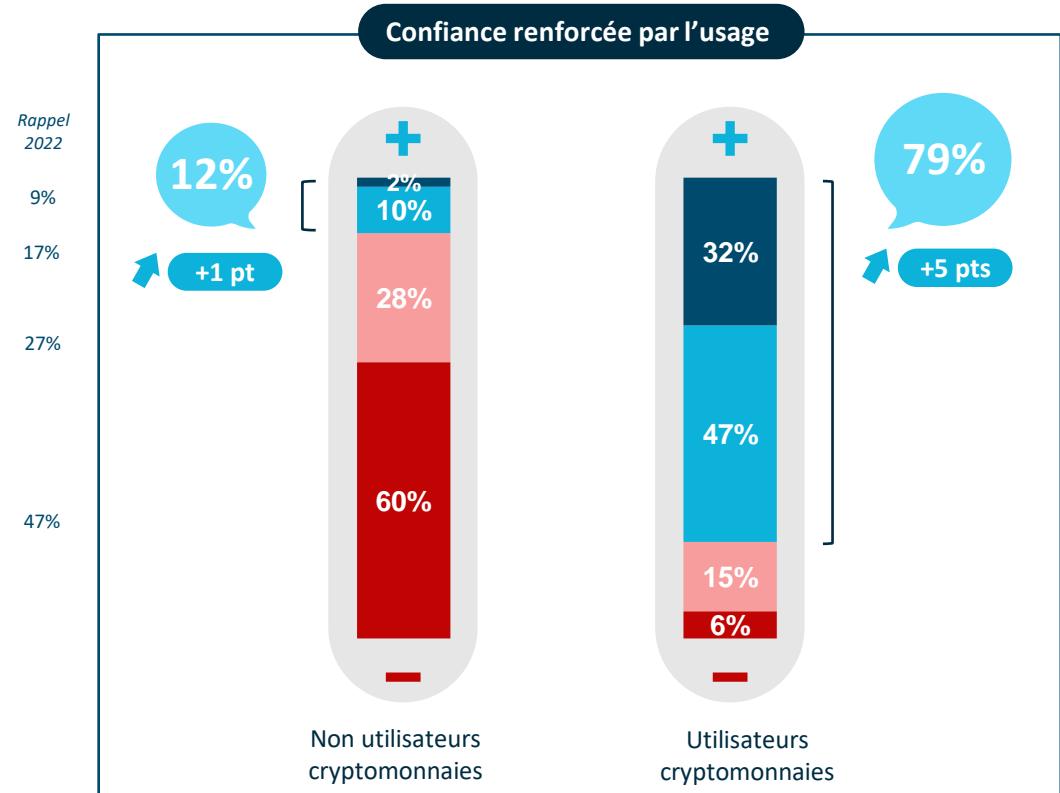
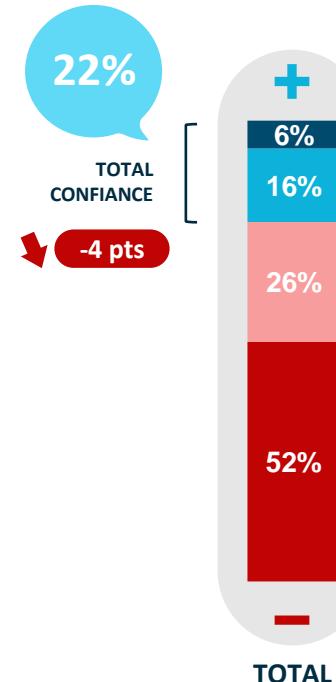
Total Confiance



Q : Si vous aviez à réaliser des opérations d'achat, de vente, de conservation de cryptomonnaies, en qui auriez-vous confiance pour réaliser ces opérations ?



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





Moyens de paiement



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

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

19%

TOTAL PRÊTS

-2 pts

+

6%

13%

13%

68%

-

Prêts à acheter des NFT

Confiance renforcée par l'usage

15%

3%

12%

7%

78%

-

+

53%

35%

9%

3%

88%

N'a pas déjà acheté  
ou vendu des NFT

A déjà acheté  
ou vendu des NFT



@AcselDigital  
#ConfianceNum



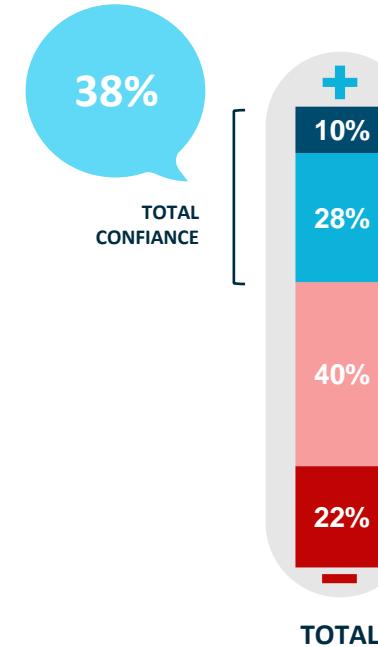
---

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

---



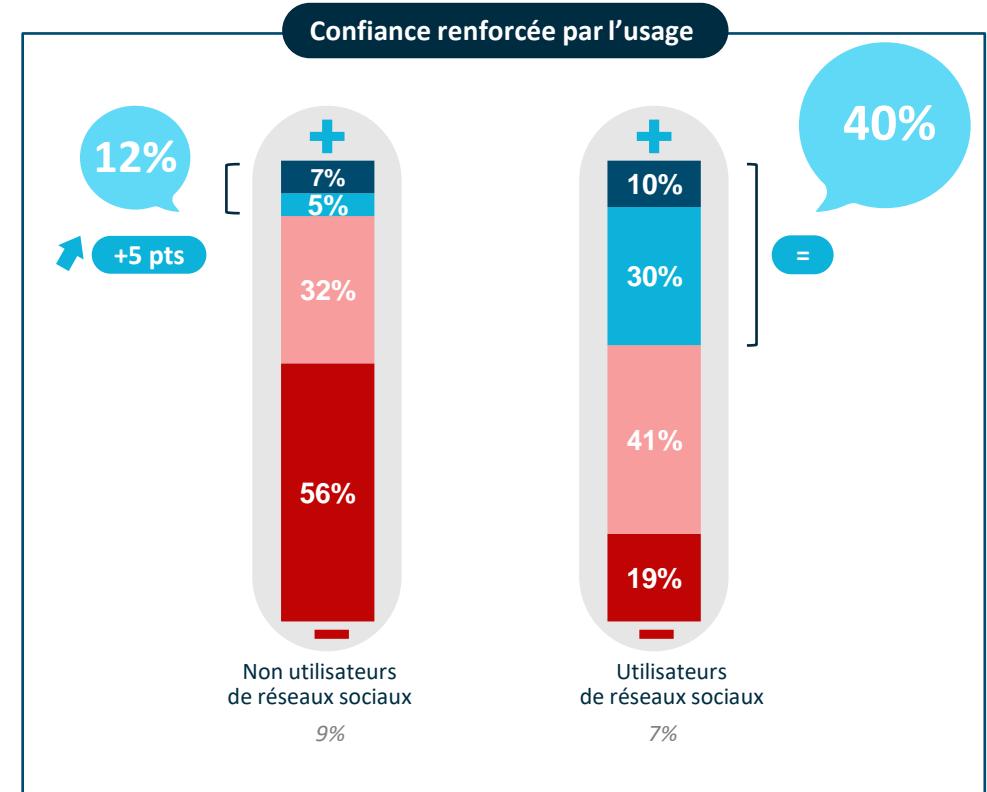
- Pas du tout risqué
- Plutôt pas risqué
- Plutôt risqué
- Tout à fait risqué



« ne sait pas »

7%

## Une confiance qui reste fragile même auprès de ses utilisateurs

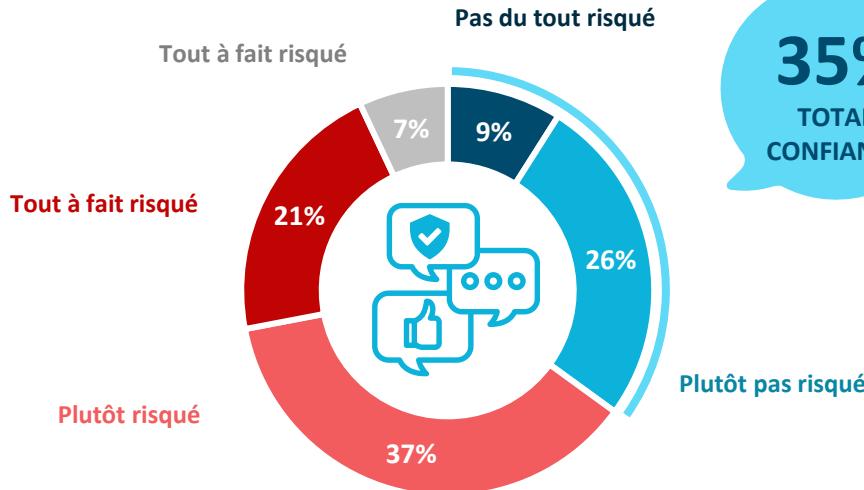


Q : Pensez-vous qu'il est risqué d'utiliser les réseaux sociaux ?

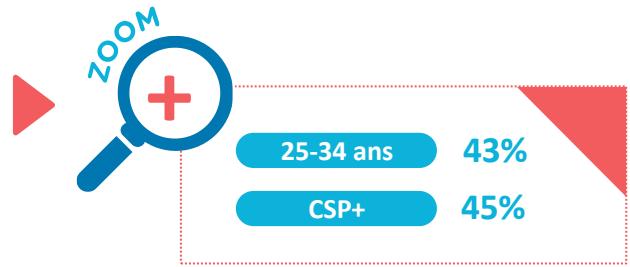


## Publier du contenu sur les réseaux sociaux est une pratique jugée risquée

### Confiance dans la publication de contenu



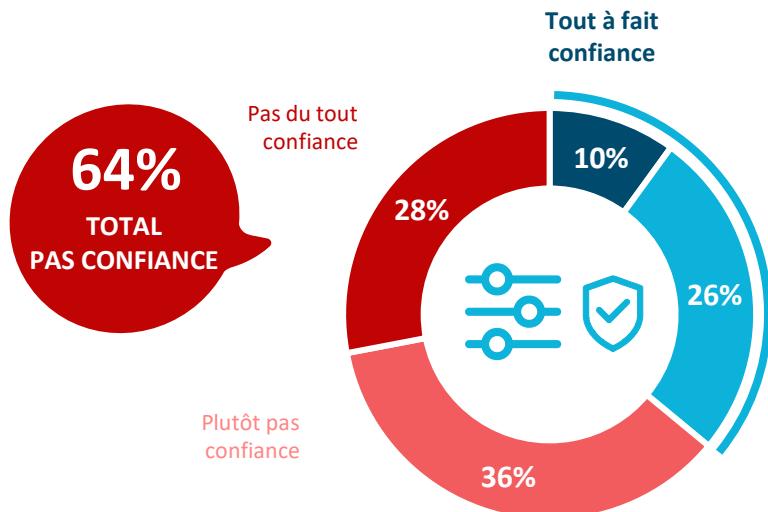
**35%**  
TOTAL  
CONFIAНCE





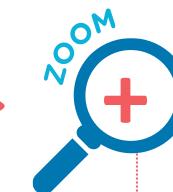
# La confiance des internautes dans les réseaux sociaux pour mieux réguler leurs contenus reste faible et s'effrite au sein des 15-24 ans

## Confiance dans la régulation de contenu

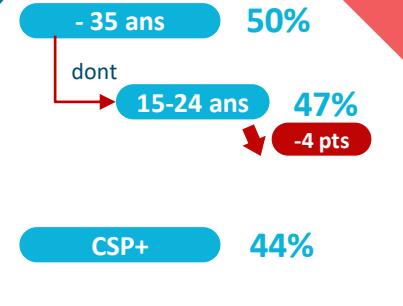


**36%**  
TOTAL CONFIANCE

Plutôt confiance



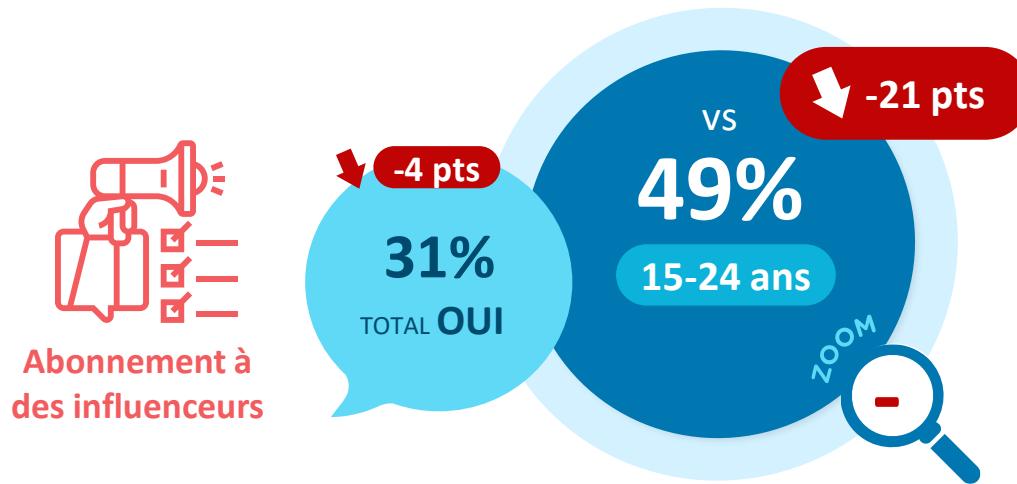
zoom





## 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



Q : Sur les réseaux sociaux, on retrouve de nombreux comptes d'influenceurs. Ces influenceurs possèdent une large audience et ont vocation à agir sur l'opinion et la consommation de leurs abonnés grâce à leur notoriété. Personnellement, êtes-vous abonné(e) à un ou plusieurs comptes d'influenceurs ?



@AcselDigital  
#ConfianceNum



---

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

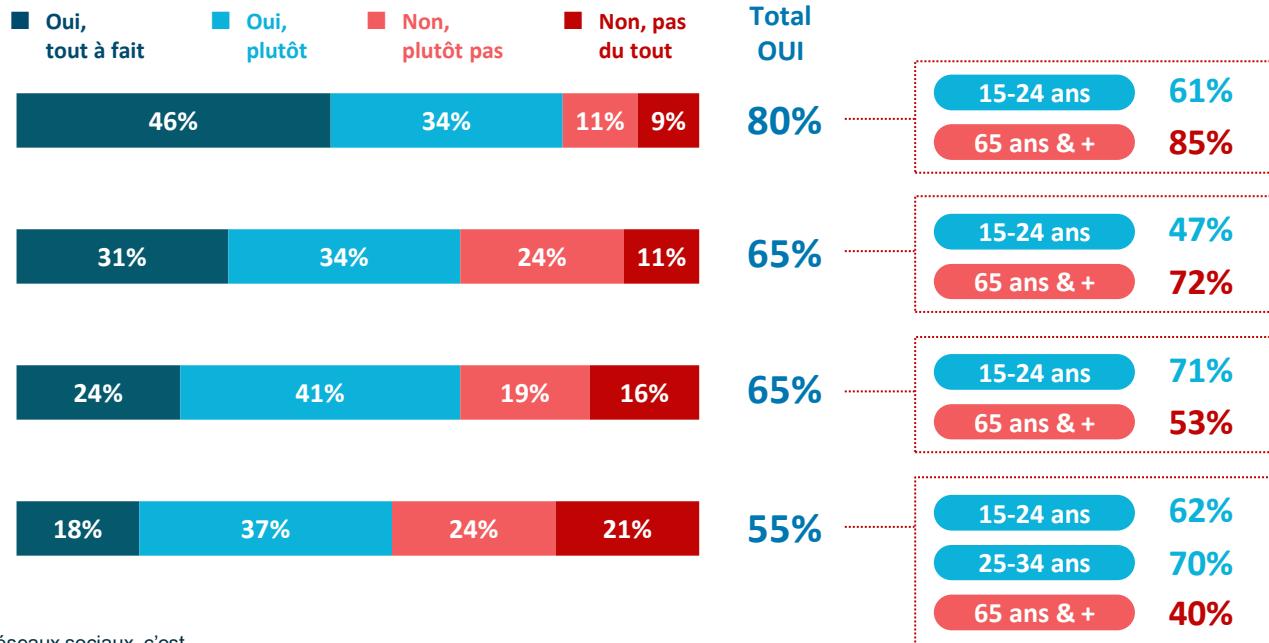
---



# 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

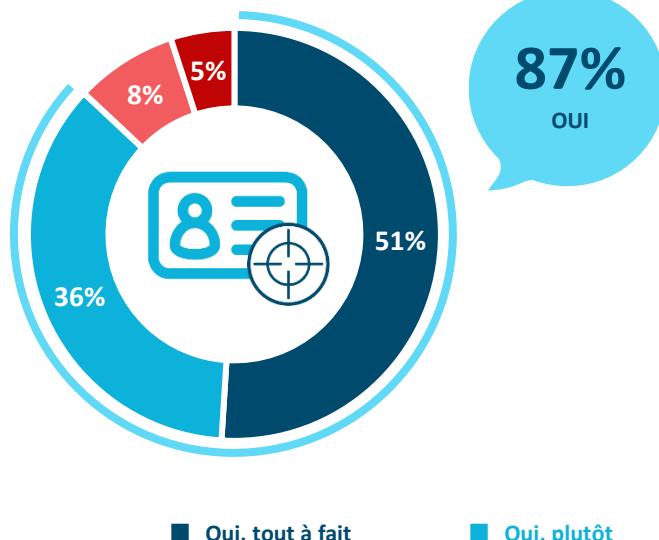
**Un élément qui encourage des comportements inappropriés**  
(harcèlement, menaces, fausses informations, incitations à la haine, escroquerie...)



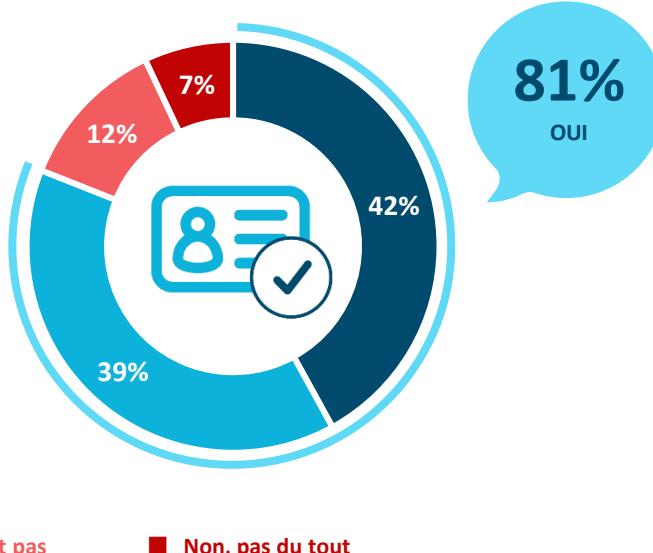


# La vérification de l'identité des personnes inscrites sur les réseaux sociaux est solidement plébiscitée par une large majorité d'internautes

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



## Accepter que son identité soit vérifiée



Q : Afin de lutter contre les comportements inappropriés (harcèlement, menaces, fausses informations, incitations à la haine, escroquerie...), pensez-vous que l'identité des personnes inscrites sur les réseaux sociaux devrait être vérifiée ?  
Q : Et vous, accepteriez-vous que votre identité soit vérifiée ?



@AcselDigital  
#ConfianceNum



---

## Zoom:

# Défiance à l'égard de l'IA générative

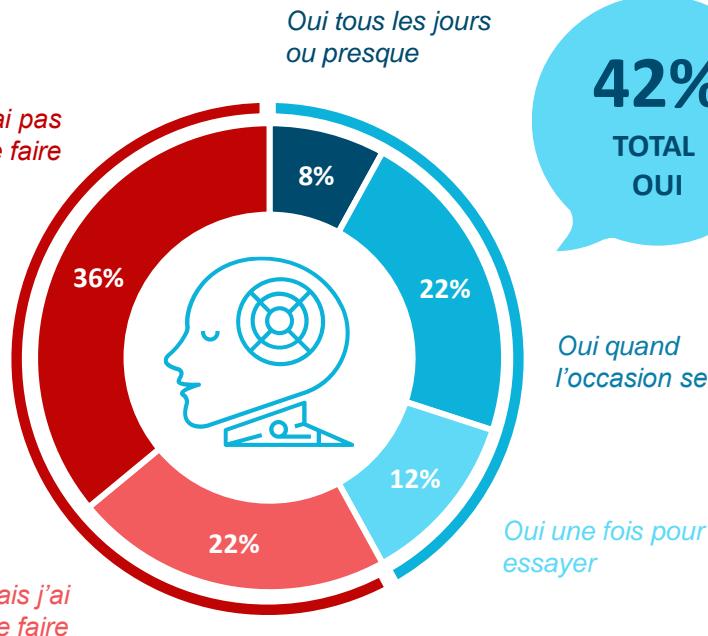
---



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

**58%**  
TOTAL  
NON

*Non, et je n'ai pas  
l'intention de le faire*



**42%**  
TOTAL  
OUI

*Oui quand  
l'occasion se présente*



15-24 ans	64%
25-34 ans	67%
50-64 ans	26%
65 ans &+	18%
CSP+	48%



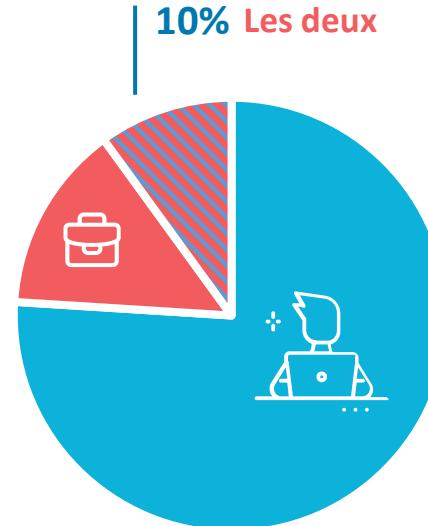
## ...et essentiellement à des fins personnelles

CSP+ 22%

14%

### À des fins professionnelles

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



76%

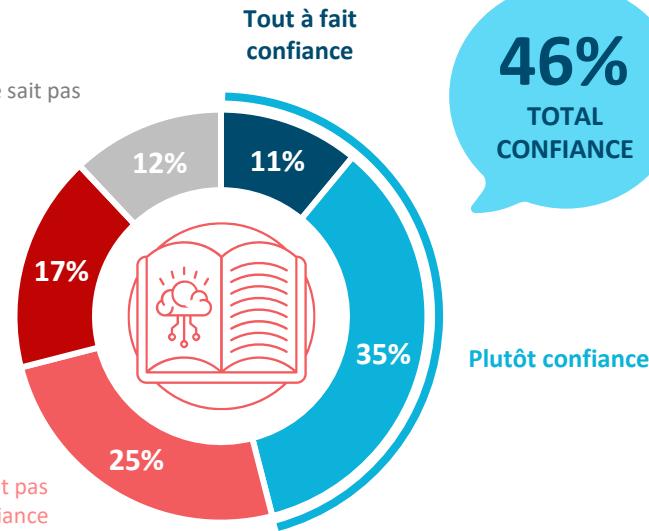
### À des fins personnelles

- 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

**42%**  
TOTAL PAS  
CONFIANCE



La qualité des contenus générés  
(cohérence, logique, réalisme...)

**46%**  
TOTAL  
CONFIANCE

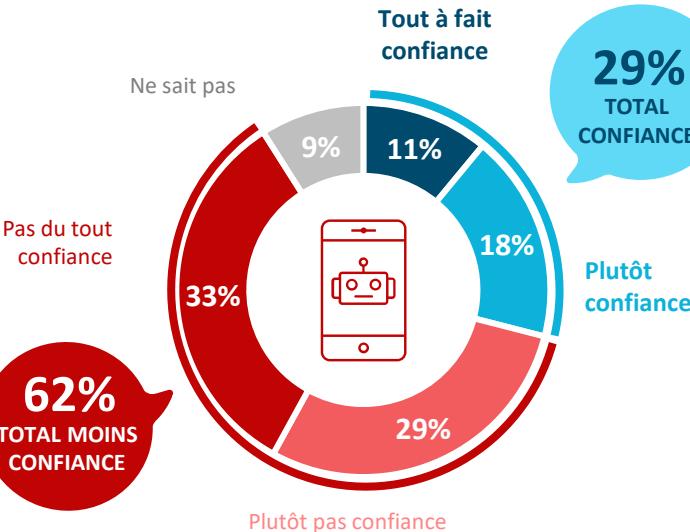


35-49 ans 55%  
CSP- 54%

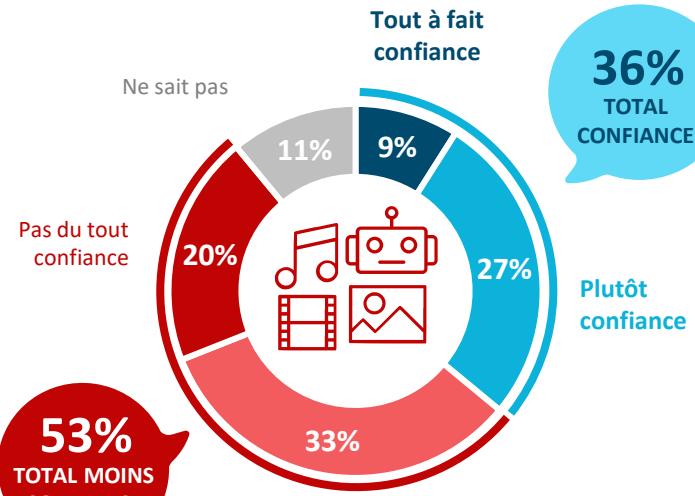


## Avec le développement croissant de l'intelligence artificielle générative des internautes qui ont peu confiance en ce qu'ils peuvent voir sur les réseaux sociaux ou les médias

### 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

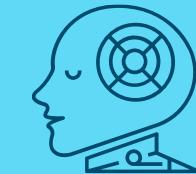
31%

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

28%

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

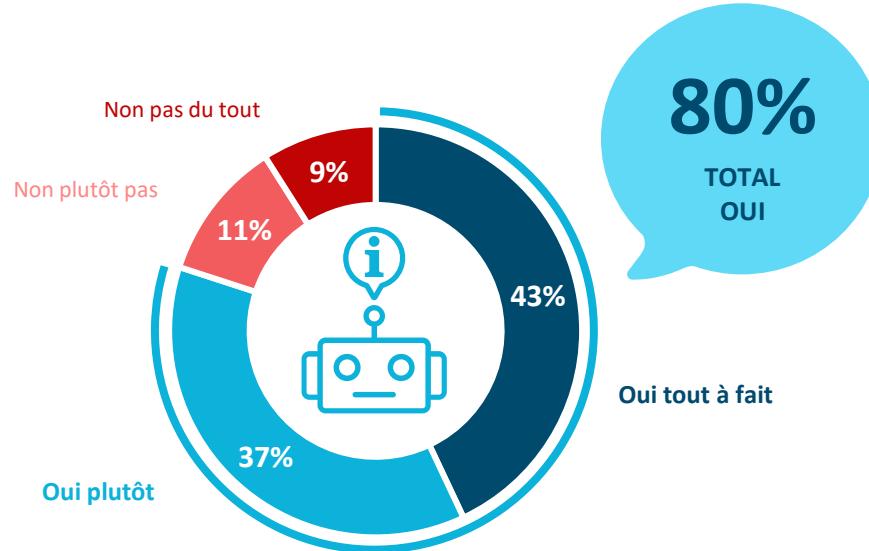
55%



Q : L'intelligence artificielle générative est une technologie qui permet à un ordinateur de créer du contenu de manière autonome grâce à sa propre capacité de raisonnement. Elle est ainsi capable de générer du texte/ une conversation, des images, des vidéos, de la musique ou d'aider à la conception d'objets. Avez-vous déjà été confronté(e) à des contenus générés par de l'IA générative ?

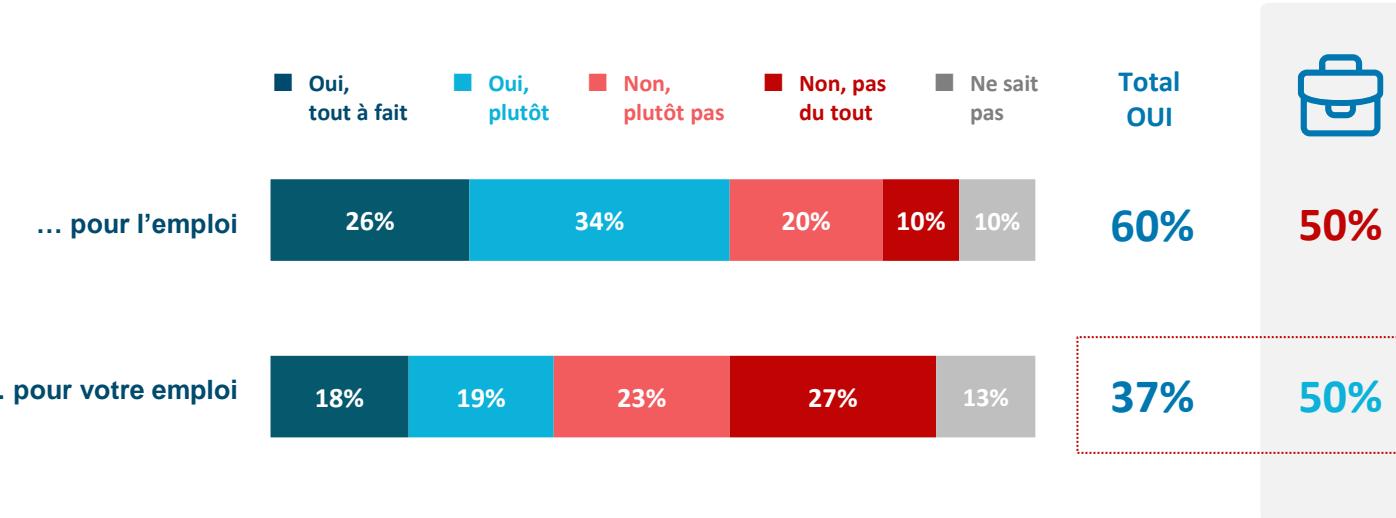


## Un fort souhait d'être systématiquement informé s'il est fait d'usage de l'IA générative sur Internet ou sur les réseaux sociaux





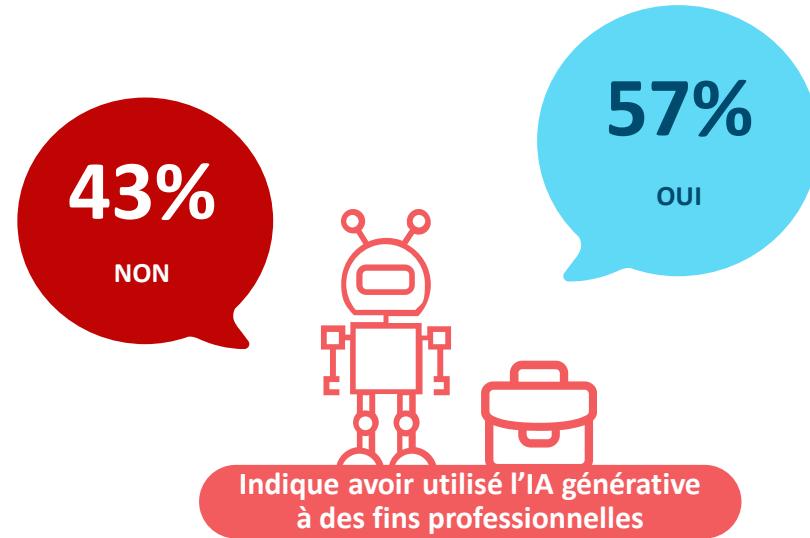
**L'intelligence artificielle générative est perçue comme un danger pour l'emploi par une majorité, une inquiétude d'autant plus forte pour leur emploi quand ils utilisent déjà l'IA générative à des fins professionnelles**



Q : Pensez-vous que l'intelligence artificielle générative est un danger... ?



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

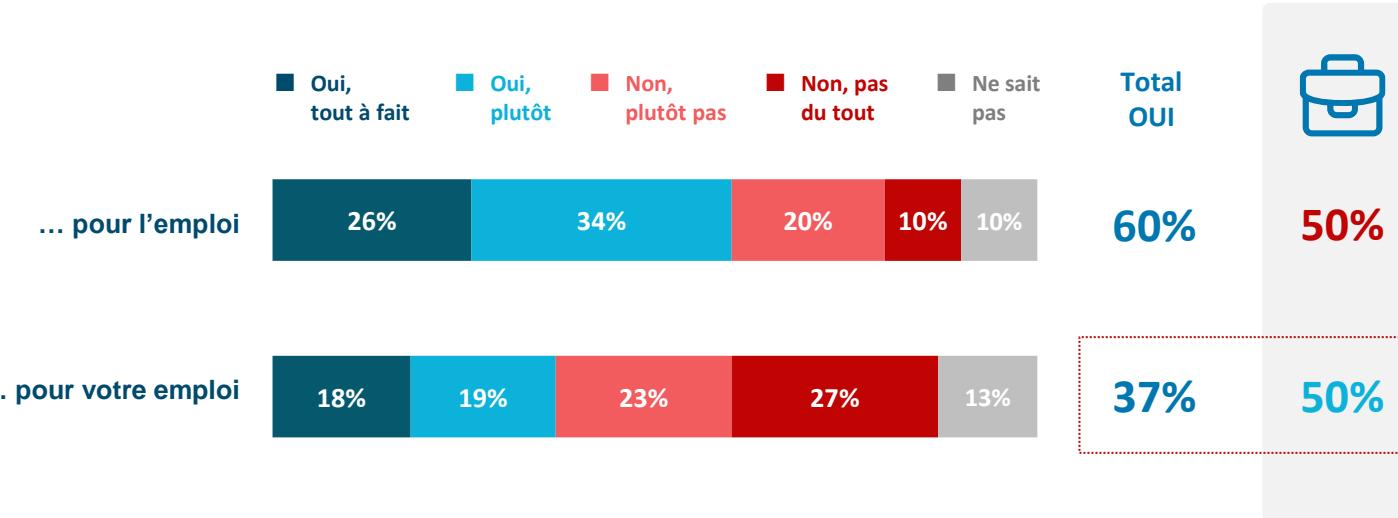


Base : à ceux qui ont déjà eu recours à de l'intelligence artificielle générative à des fins professionnelles (14%)

Q : Quand vous utilisez l'intelligence artificielle générative à des fins professionnelles, est-ce que vous indiquez l'avoir fait ?

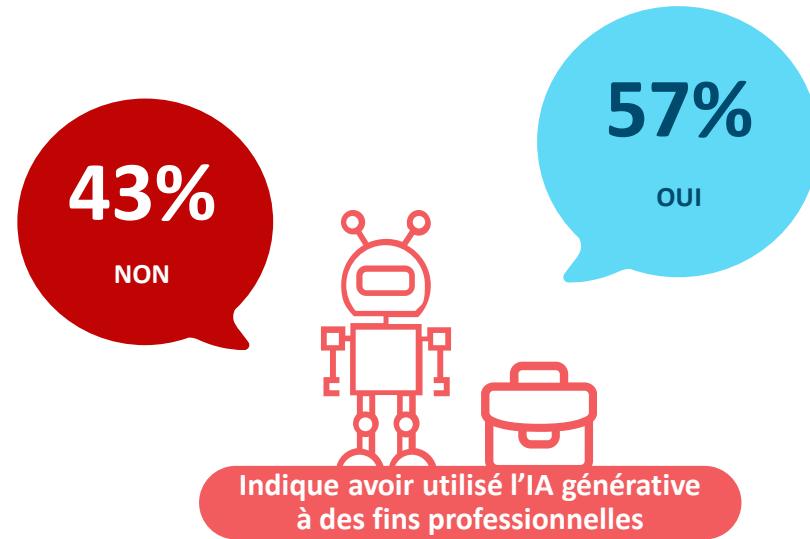


**L'intelligence artificielle générative est perçue comme un danger pour l'emploi par une majorité, une inquiétude d'autant plus forte pour leur emploi quand ils utilisent déjà l'IA générative à des fins professionnelles**





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



Base : à ceux qui ont déjà eu recours à de l'intelligence artificielle générative à des fins professionnelles (14%)

Q : Quand vous utilisez l'intelligence artificielle générative à des fins professionnelles, est-ce que vous indiquez l'avoir fait ?