

ACSEL



**Les leviers
de la confiance
dans le numérique**

12^{ème} édition **Baromètre de la** **Confiance des Français** **dans le Numérique**

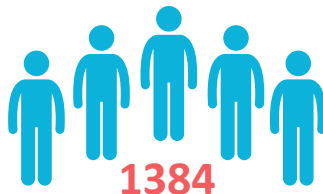
Avril 2025



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 21 au 29
novembre 2024

ACSEL

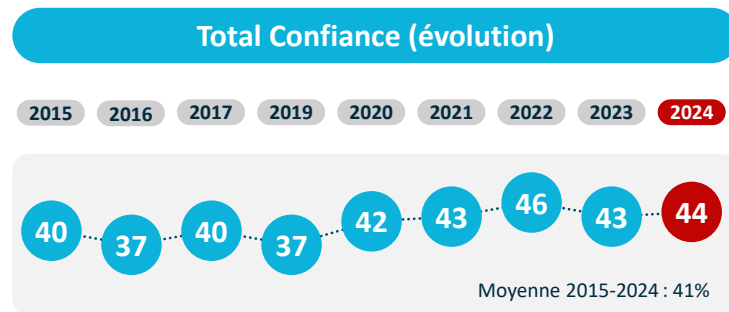
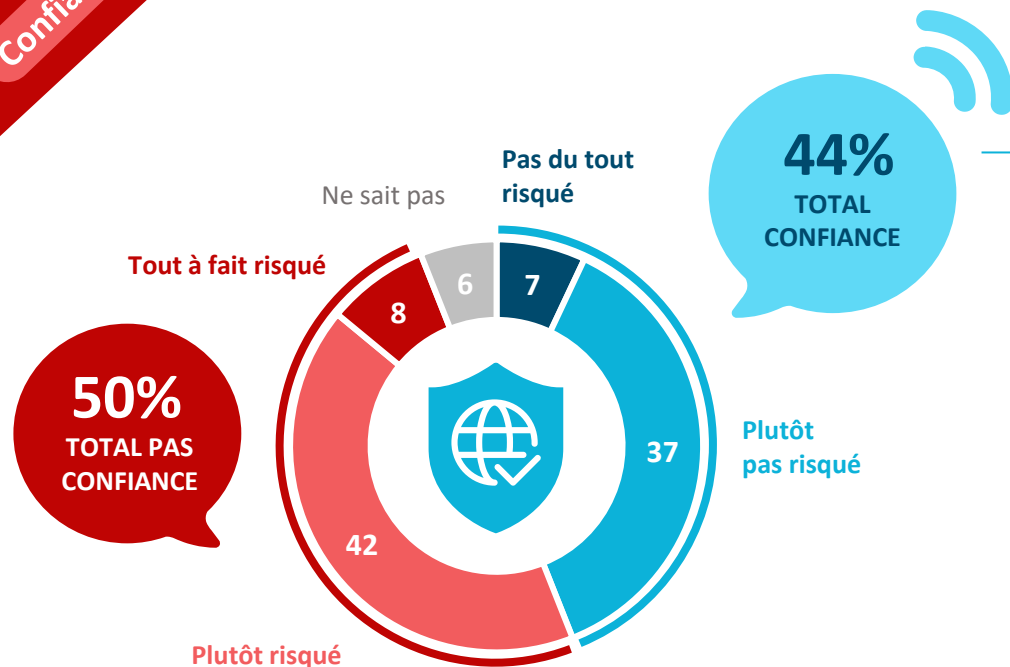


@AcseIDigital
#ConfianceNum



Une confiance qui peine à
grandir en raison d'un
sentiment d'escroquerie
qui augmente

La confiance dans l'utilisation d'Internet reste minoritaire.



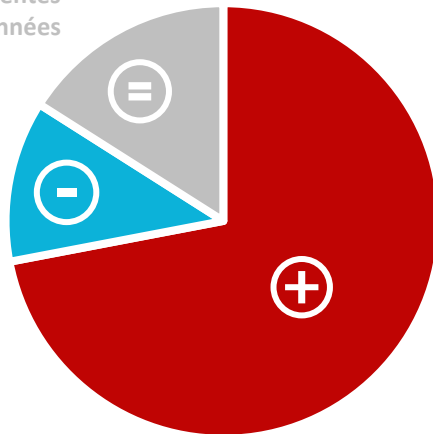


Risque d'escroquerie

Les Français ont le sentiment que les escroqueries en ligne deviennent de plus en plus fréquentes.

16%
Ne sont ni plus ni moins fréquentes
qu'il y a quelques années

12%
Sont de moins en
moins fréquentes



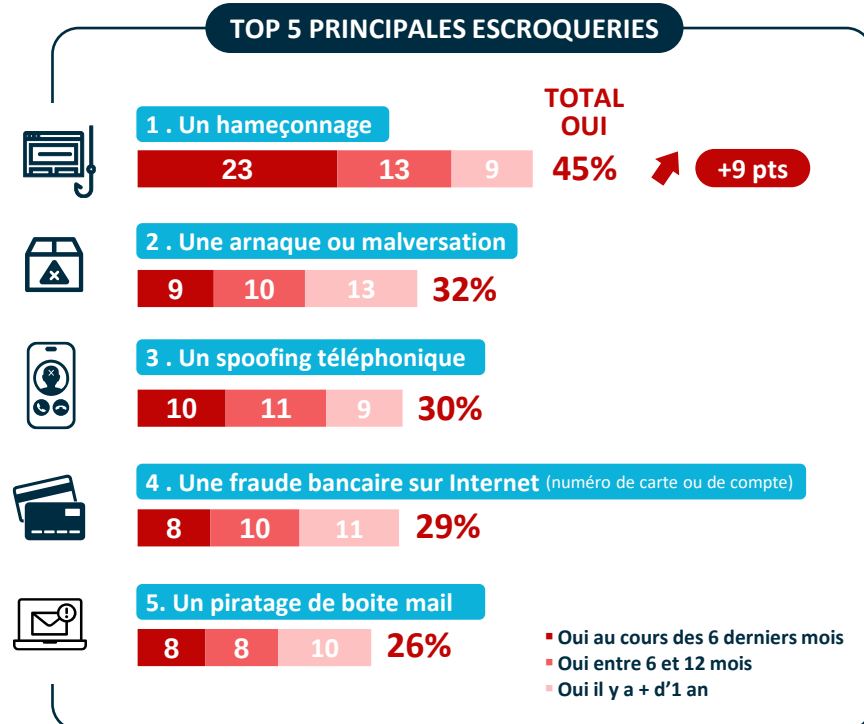
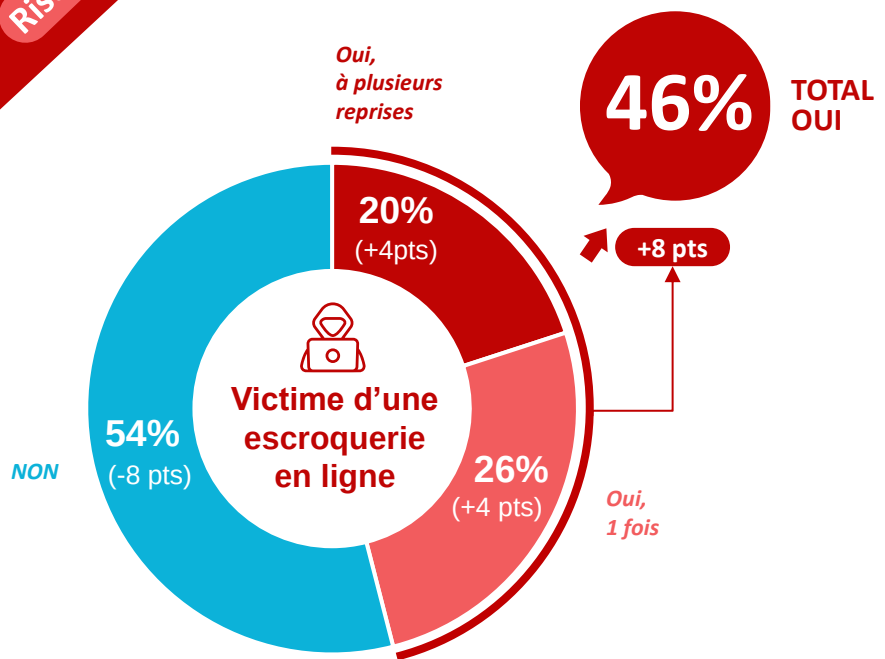
72%
Sont de plus en
plus fréquentes
+8 pts



25-34 ans +14 pts

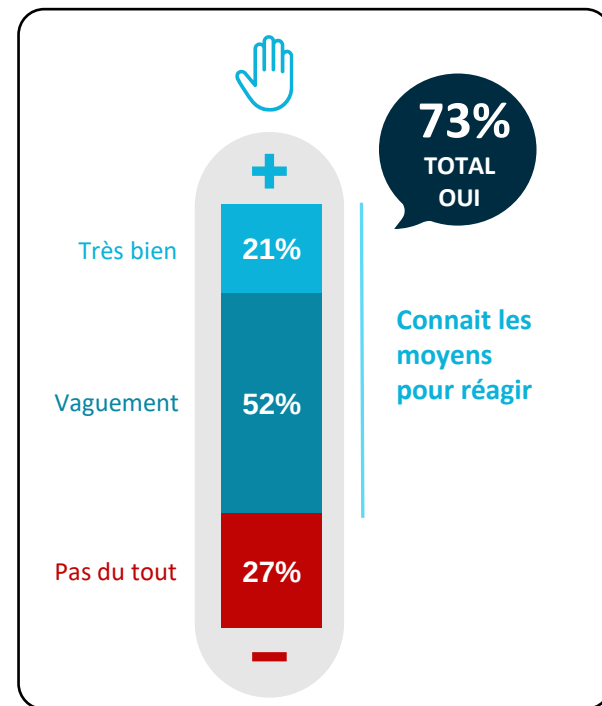
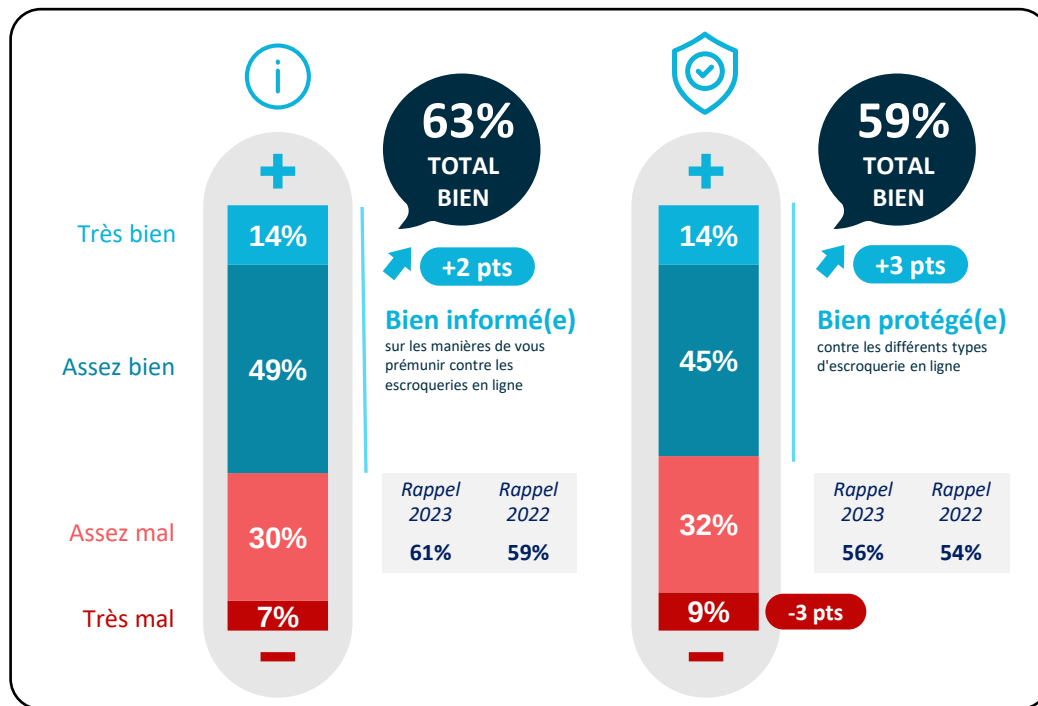
65 ans et + +13 pts

46% des Français déclarent avoir déjà été victimes d'une escroquerie, un chiffre à la hausse. Le hameçonnage reste la principale menace.

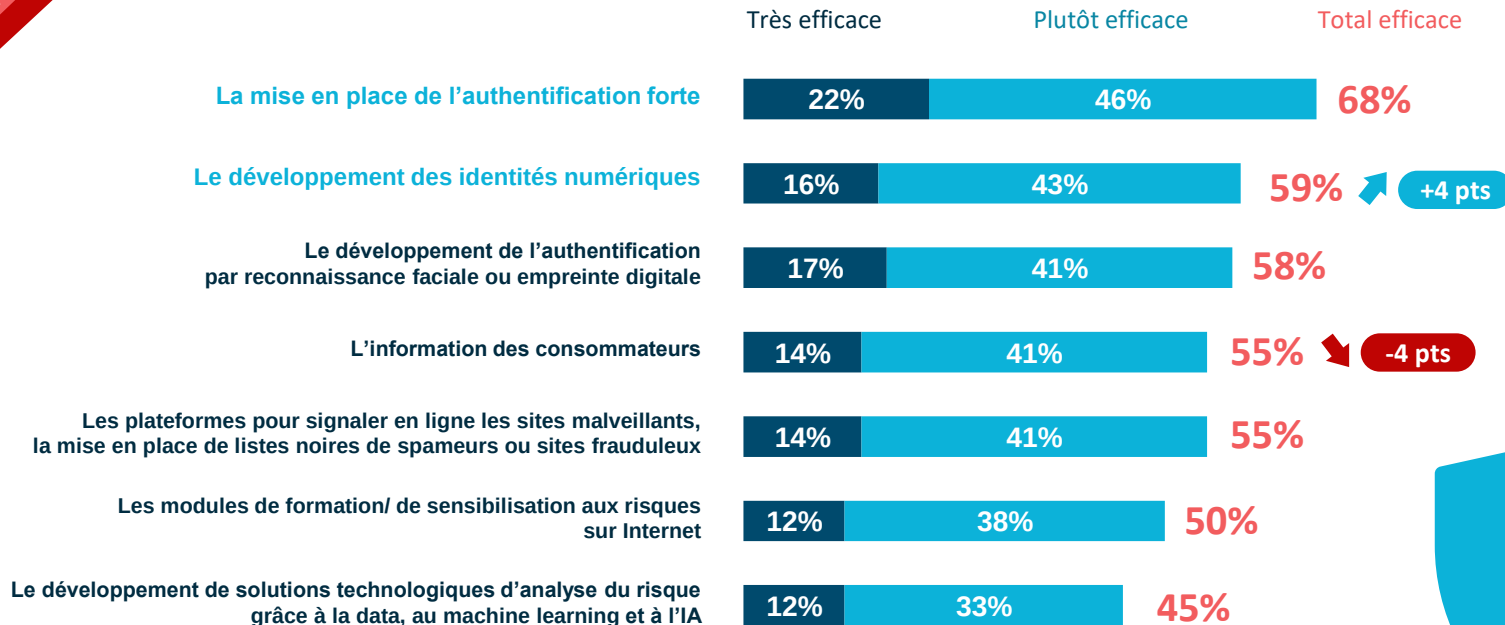


Base ensemble – en %
Personnellement, avez-vous déjà été victime d'une escroquerie en ligne ?
Personnellement, avez-vous déjà été victime (par victime, nous entendons le fait d'avoir souffert de conséquences négatives) ... ?

De plus en plus de Français ont le sentiment d'être mieux protégés. Des Français avisés qui savent comment agir.



L'authentification forte demeure le moyen de lutte le plus efficace contre l'escroquerie, devant l'identité numérique qui progresse.



ACSEL



@AcseIDigital
#ConfianceNum

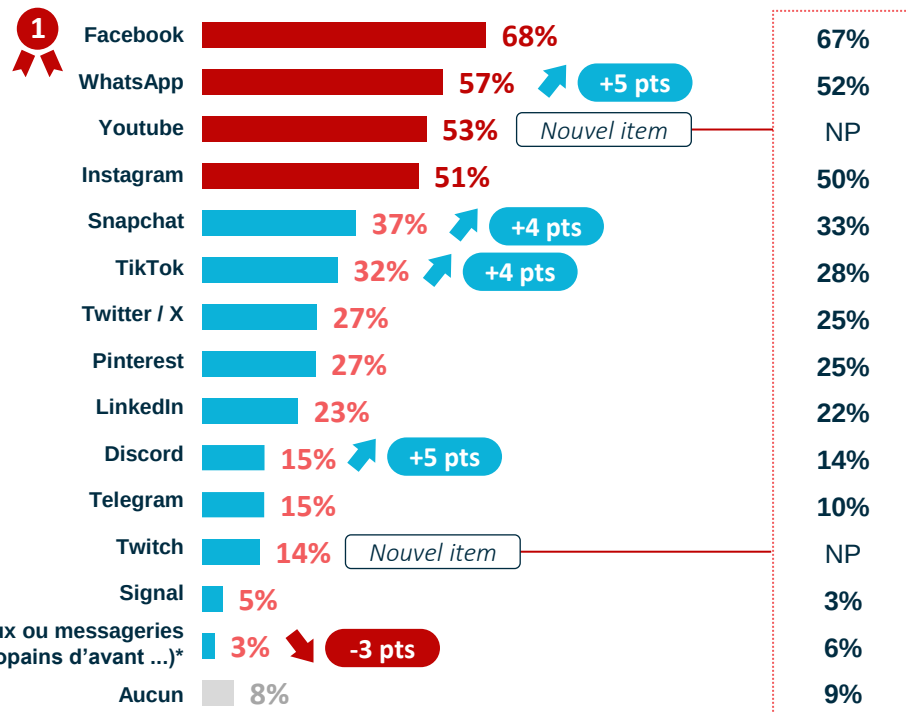


RÉSEAUX SOCIAUX

**Une utilisation croissante
mais une confiance toujours
fragile**

L'utilisation de WhatsApp, Snapchat, Tiktok et Telegram progresse sur un an.

RAPPELS 2023



Malgré une utilisation toujours plus répandue des réseaux sociaux, la confiance stagne à un gros tiers des internautes.

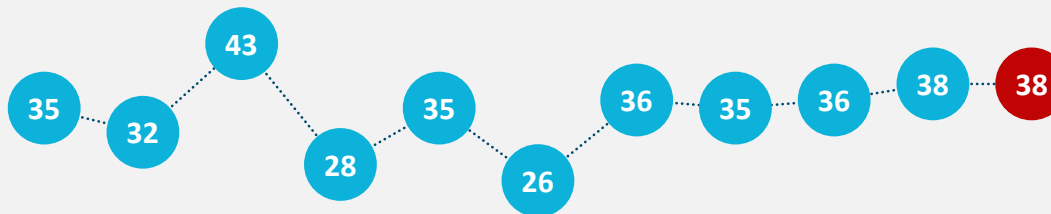
Confiance globale en internet

44%



Une confiance limitée dans les réseaux sociaux

2011 2013 2015 2016 2017 2019 2020 2021 2022 2023 2024



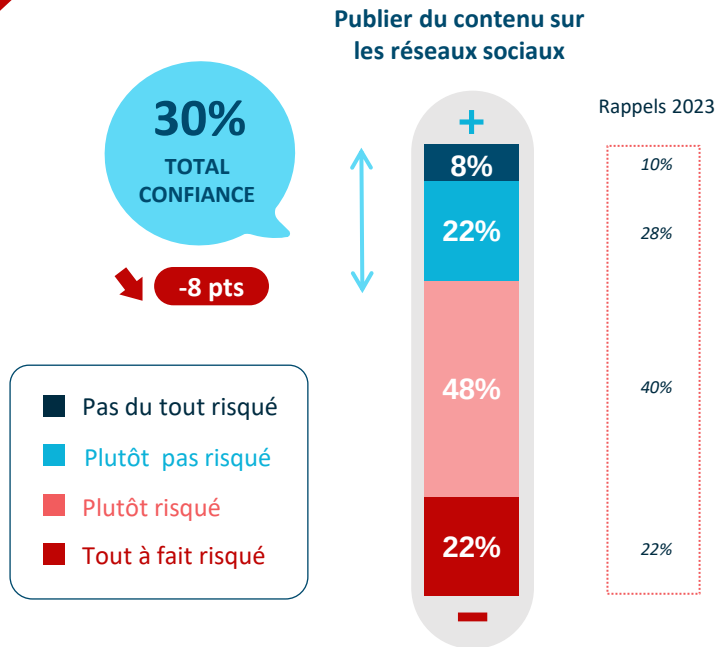
CSP-

45%

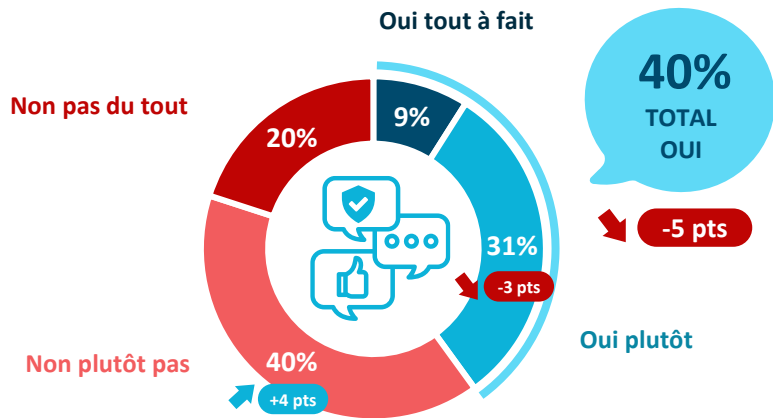
35-49 ans

45%

Publier sur les réseaux sociaux est jugé encore plus risqué en 2024, et s'accompagne de craintes grandissantes sur la protection des données.



Les réseaux sociaux garantissent la protection des données personnelles



Base personnes qui utilisent les réseaux sociaux (92%)

- Base ensemble (hors nsp) : Pensez-vous qu'il est risqué de publier du contenu sur les réseaux sociaux ?
- Base personnes qui utilisent les réseaux sociaux (92%) : Estimez-vous que les réseaux sociaux garantissent suffisamment la protection des données personnelles (âge, adresse mail, préférences, photos, messages) que vous avez enregistrées sur le site ?

Le risque d'usurpation d'identité continue de croître

De nouveaux risques (cyberharcèlement, fake news, exposition des enfants) s'inscrivent parmi les principales craintes.

TOP 5 DES RISQUES

L'usurpation de mon identité
(le fait que quelqu'un pirate mon identité
et se fasse ensuite passer pour moi)



+4 pts

Le cyberharcèlement



Le piratage de mon compte



La diffusion de fausses informations
(fake news, etc.)

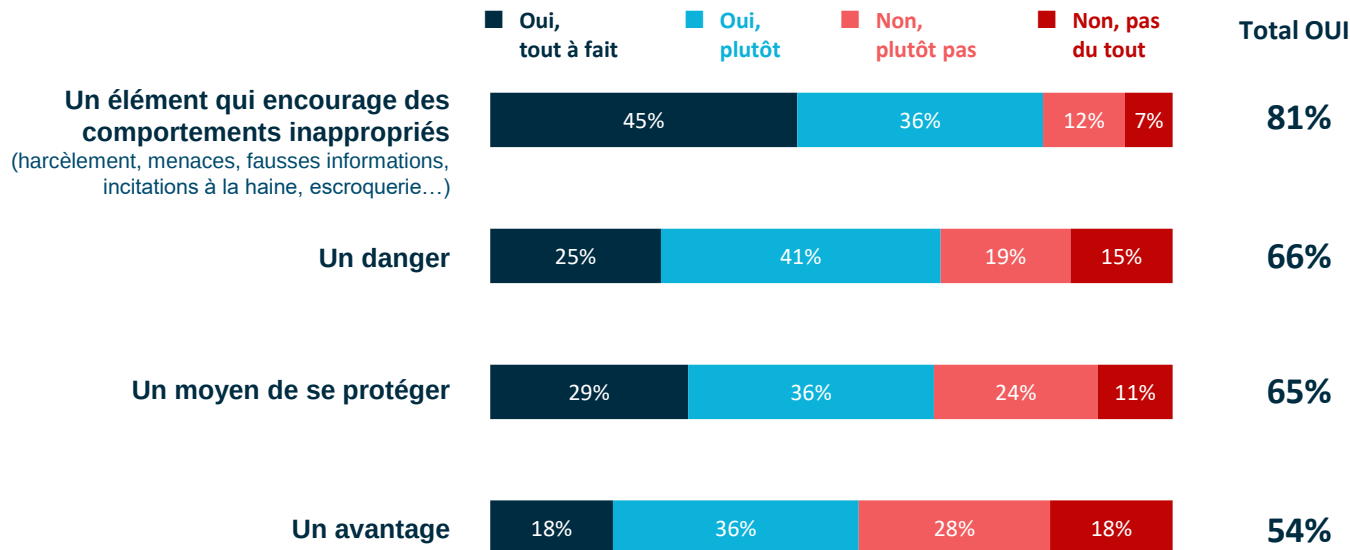


**L'exposition des enfants
à des contenus inappropriés**

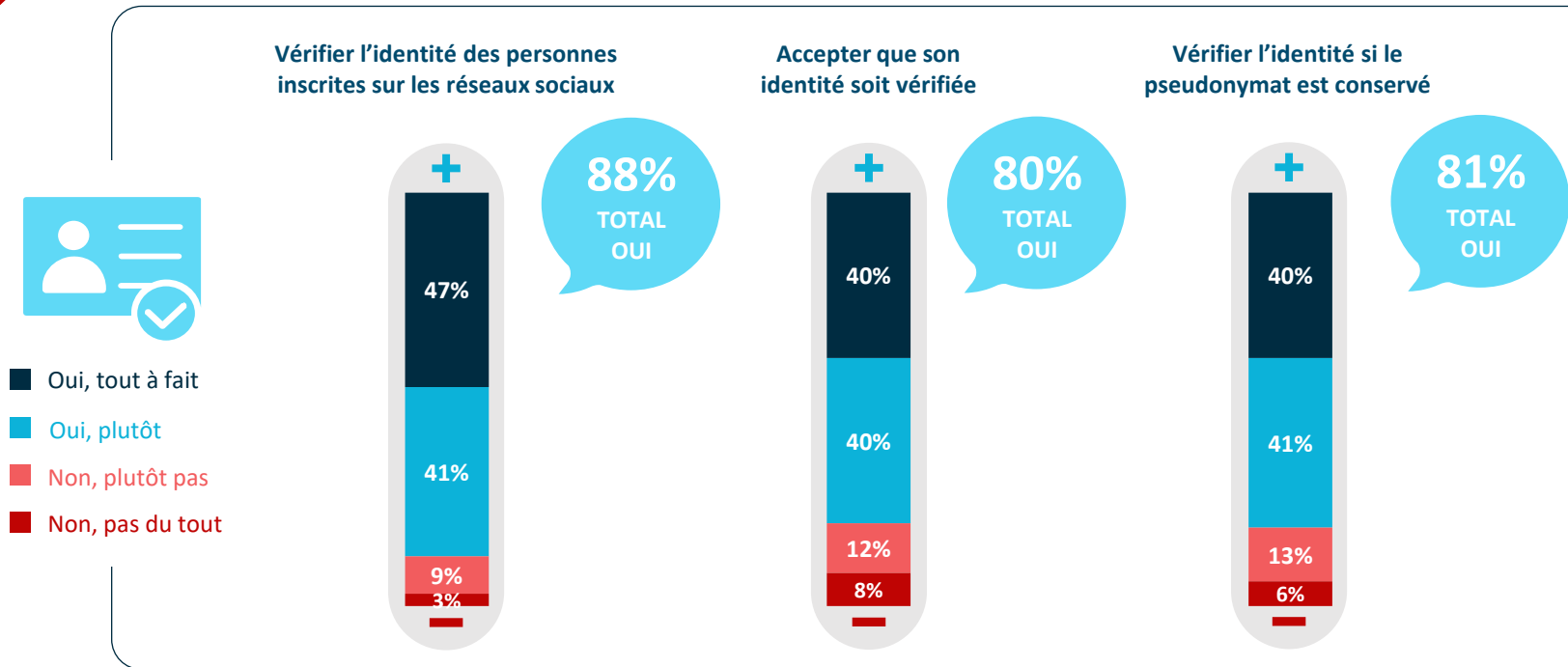


Comme en 2023, 8 répondants sur 10 estiment que
l'anonymat encourage les comportements inappropriés.

L'anonymat sur les réseaux sociaux



Une acceptation toujours forte de la vérification de l'identité. Des Français massivement favorables au pseudonymat.



Base ensemble – en %

- Afin de lutter contre les comportements inappropriés, pensez-vous que l'identité des personnes inscrites sur les réseaux sociaux devrait être vérifiée ?
- Et vous, accepteriez-vous que votre identité soit vérifiée ?
- Êtes-vous favorable à la fin de l'anonymat si le pseudonymat est dans le même temps conservé ?

ACSEL



@AcseIDigital
#ConfianceNum

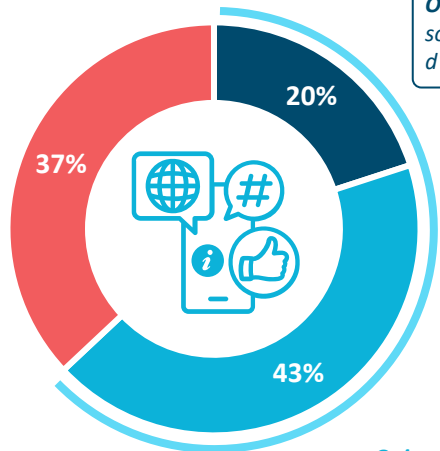


L'INFORMATION

Une confiance surtout
portée par les médias
traditionnels

Près de 2/3 des internautes déclarent s'informer via les réseaux sociaux. Pour 1 internaute sur 5, il s'agit de la principale source d'information.

S'informer via les réseaux sociaux



Non, je ne m'informe pas avec les réseaux sociaux

Oui, les réseaux sociaux sont ma principale source d'information

63%
TOTAL OUI

Oui, mais en complément des médias traditionnels (TV, radio, presse.)

Pour quelles raisons n'utiliser que les réseaux sociaux pour s'informer ?

Cela donne la possibilité de réagir, d'interagir 34%

L'information est disponible plus rapidement 34%

Il y a plus de diversité dans les points de vue 32%

Je préfère les formats utilisés (courtes vidéos, etc.) 31%

L'information est plus libre et indépendante 31%

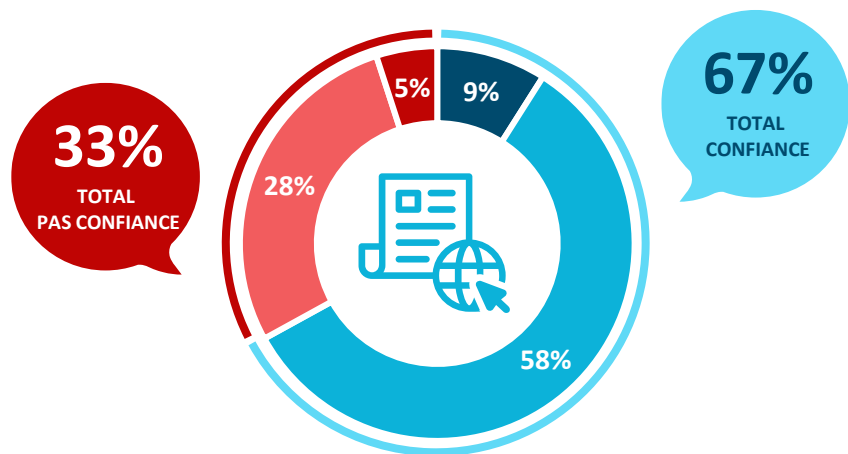


Les réseaux sociaux

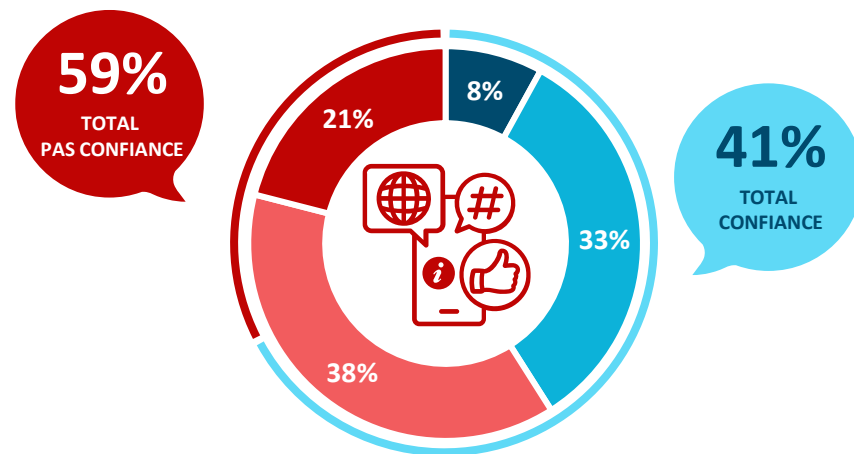
Une majorité des internautes a confiance dans l'information en ligne.

Une confiance bien supérieure à celle accordée sur les réseaux sociaux

L'information que l'on trouve en
ligne de manière générale



L'information que l'on trouve sur
les réseaux sociaux



■ Tout à fait confiance

■ Plutôt confiance

■ Plutôt pas confiance

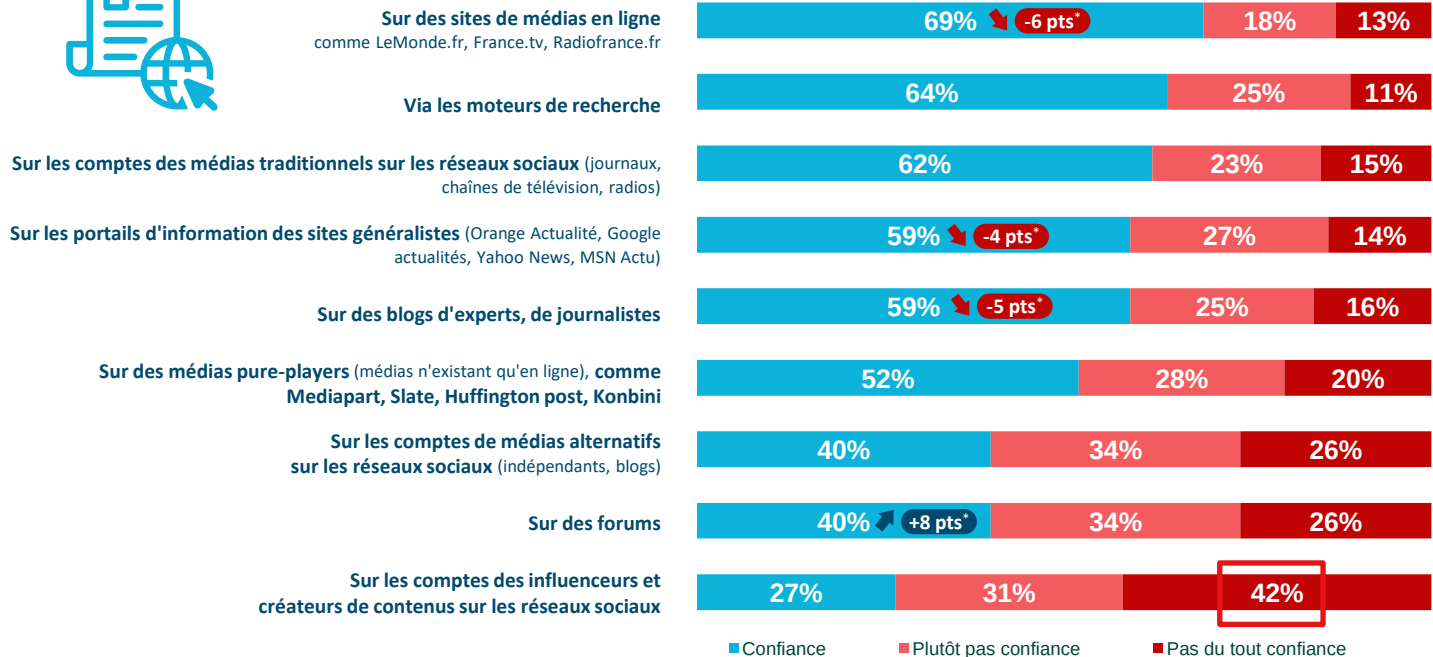
■ Pas du tout confiance

ACSEL

Base ensemble – en %

- De manière générale, avez-vous confiance dans l'information que vous pouvez trouver en ligne ?
- De manière générale, avez-vous confiance dans l'information diffusée sur les réseaux sociaux ?

Les médias traditionnels suscitent le plus la confiance des internautes, bien qu'elle soit en baisse depuis 2017.



Base ensemble – en %
Faites-vous confiance aux informations que vous trouvez sur chacun de ces supports ?

*Chiffres 2017

La désinformation est le premier risque perçu en matière d'information en ligne, devant les arnaques et la manipulation de l'opinion.



La notoriété de la source, sa citation, les preuves de vérification restent les meilleurs leviers pour renforcer la confiance dans l'information, bien que leur impact ait diminué



Le fait que l'émetteur / la source soit connu(e)
(journalistes, médias, agences de presse, sites institutionnels, etc.)



*Chiffres 2017

Des preuves de vérification via des outils *comme le Décodex,
Les Décodeurs du Monde, AFP Factuel, Check News de Libération.*



La citation des sources, des crédits des photos, etc.



**Une charte d'engagement de l'émetteur sur la véracité
des informations fournies**



Des liens vers d'autres sources, d'autres articles



Le fait d'être informé de l'usage de l'intelligence artificielle



ACSEL



@AcseIDigital
#ConfianceNum



L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Un usage répandu mais
clivant en termes de
confiance

Plus des 2/3 des internautes utilisent les techniques d'IA. Un usage stable depuis 3 ans. Toutefois la confiance reste à peine majoritaire.

USAGE



70%

ont déjà utilisé au moins une technique d'intelligence artificielle

15-34 ans 92%

CSP+ 75%

Évolution de l'usage

2019 2020 2021 2022 2023 2024



CONFIANCE

Pas du tout confiance

Tout à fait confiance

54%
TOTAL
CONFIANCE

**15-34 ans
67%**

Plutôt pas confiance

46%
TOTAL PAS
CONFIANCE

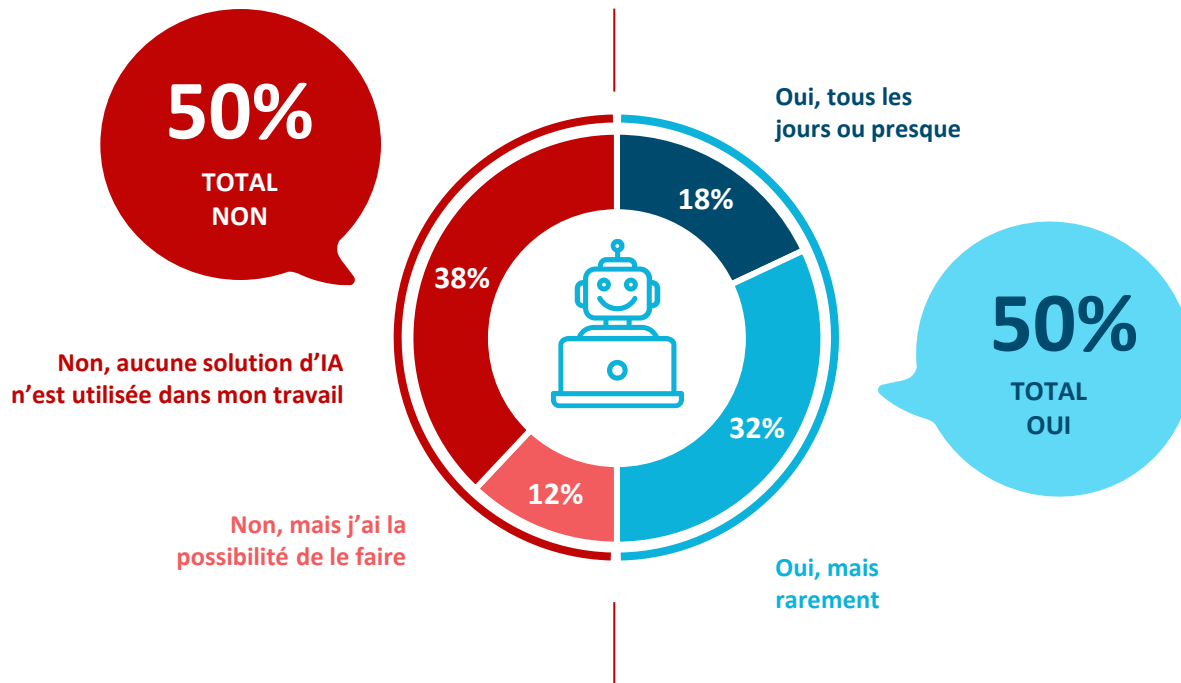
Plutôt confiance

Évolution de la confiance

2019 2020 2021 2022 2023 2024



Un actif sur deux déclare utiliser des solutions faisant appel à l'IA dans le cadre de son travail.



ACSEL



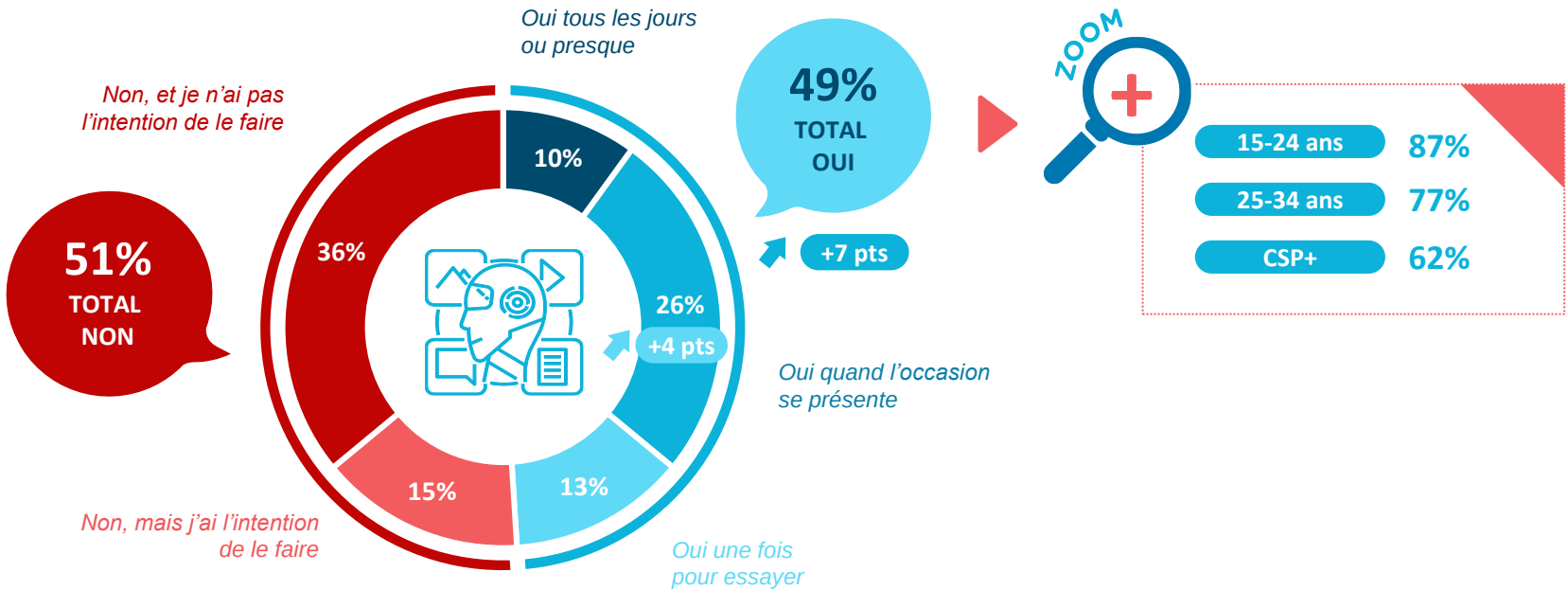
@AcseIDigital
#ConfianceNum



IA GÉNÉRATIVE

**Un usage croissant mais
une confiance toujours
limitée**

Près de la moitié des internautes ont recours à l'IA générative.
Un usage très largement majoritaire au sein des moins de 35 ans.



Base ensemble – en %
Avez-vous déjà eu recours à de l'intelligence artificielle générative (texte, images, vidéos, musique ou conception d'objets...) ?

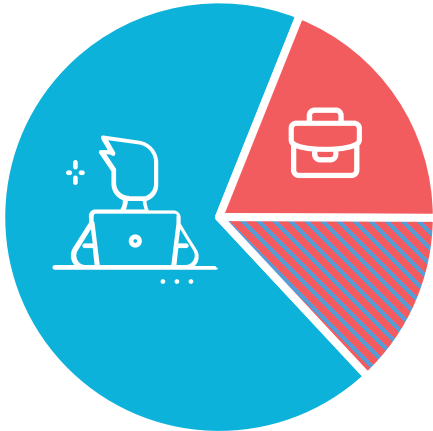


L'intelligence artificielle

L'IA générative est encore majoritairement utilisée à des fins personnelles, néanmoins son usage professionnel ou mixte progresse.

Base : à ceux qui ont déjà eu recours à de l'intelligence artificielle générative (49%)

68%
À des fins
personnelles
-8 pts



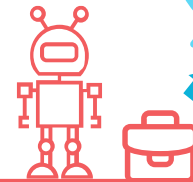
19%
À des fins
professionnelles
+5 pts

13%
Les deux
+3 pts

Base : à ceux qui ont déjà eu recours à de l'intelligence artificielle générative à des fins professionnelles (19%)

Parmi ceux qui utilisent l'IA
générative à des fins
professionnelles...

60%



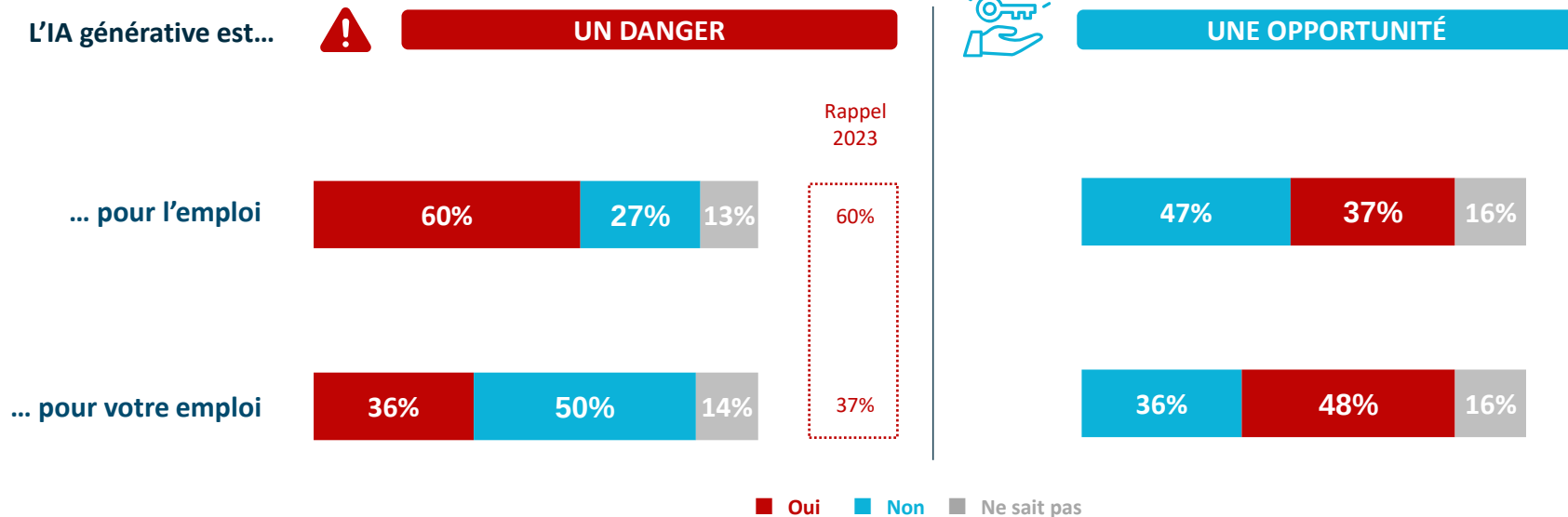
+3 pts

Sont transparents
et indiquent l'avoir fait

- À quelles fins avez-vous déjà utilisé de l'intelligence artificielle générative (texte, images, vidéos, musique ou conception d'objets...) ?
- Quand vous utilisez l'intelligence artificielle générative à des fins professionnelles, est-ce que vous indiquez l'avoir fait ?

L'IA générative suscite de l'inquiétude pour l'emploi en général.

Pour autant, s'agissant de son propre emploi, elle est perçue à part égale comme une opportunité ou comme une menace.

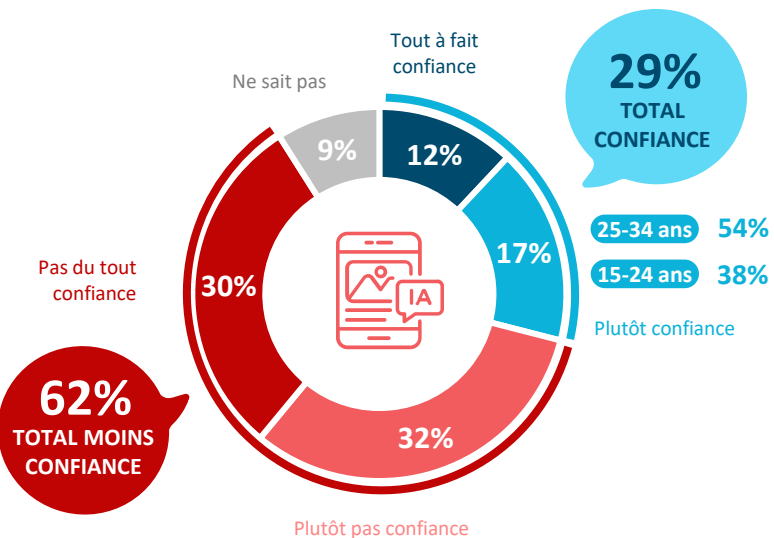


Base ensemble – en %

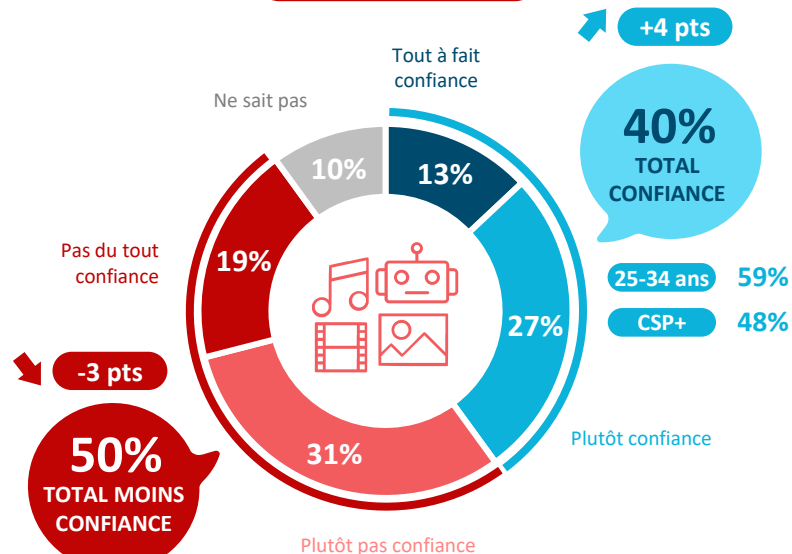
- Pensez-vous que l'intelligence artificielle générative est un danger... ?
- Et à l'inverse, pensez-vous que l'intelligence artificielle générative représente une opportunité...

Avec le développement de l'IA générative, la confiance des internautes dans les contenus reste limitée sur les réseaux sociaux mais elle progresse dans les médias.

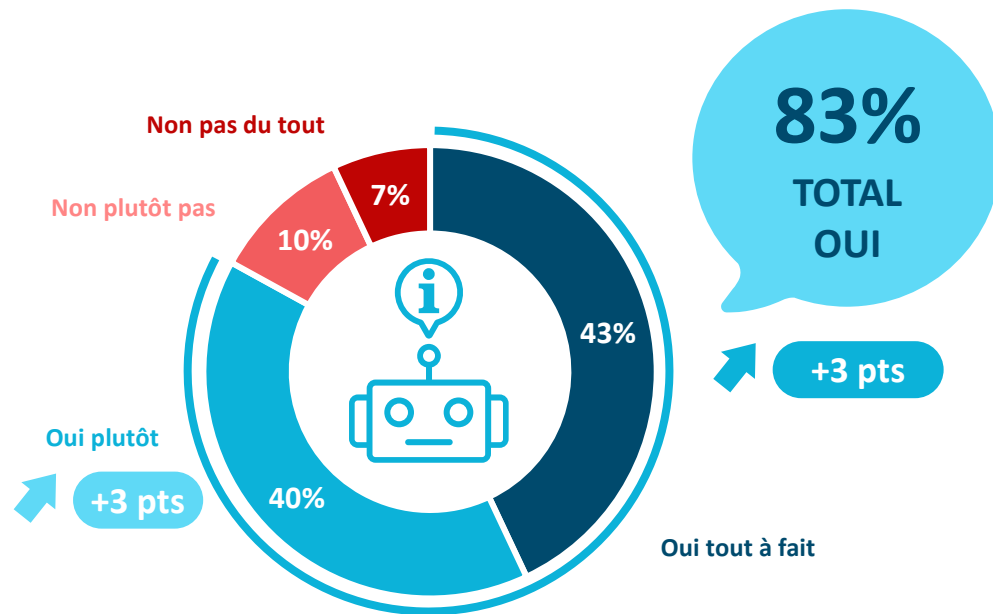
Sur les réseaux sociaux



Dans les médias



Une grande majorité des internautes toujours plus importante d'internautes **préfère être systématiquement informée lorsque l'IA générative est utilisée sur Internet ou sur les réseaux sociaux.**



ACSEL



@AcseIDigital
#ConfianceNum

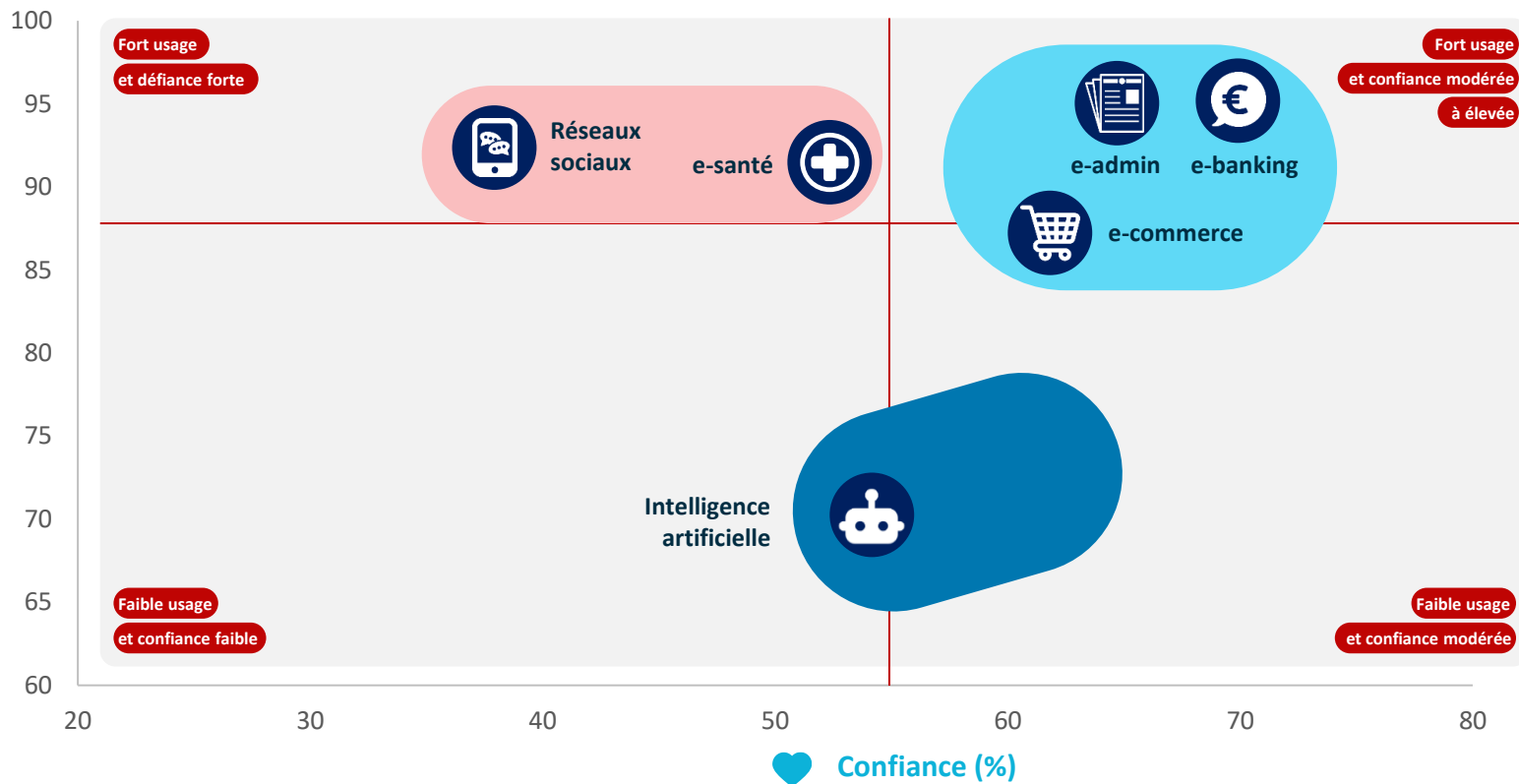


DES LEVIERS QUI SE CONFIRMENT

La confiance dans la
banque progresse de
nouveau

Pour un usage égal, l'e-banking passe devant l'e-admin en termes de confiance

Usage
(%)

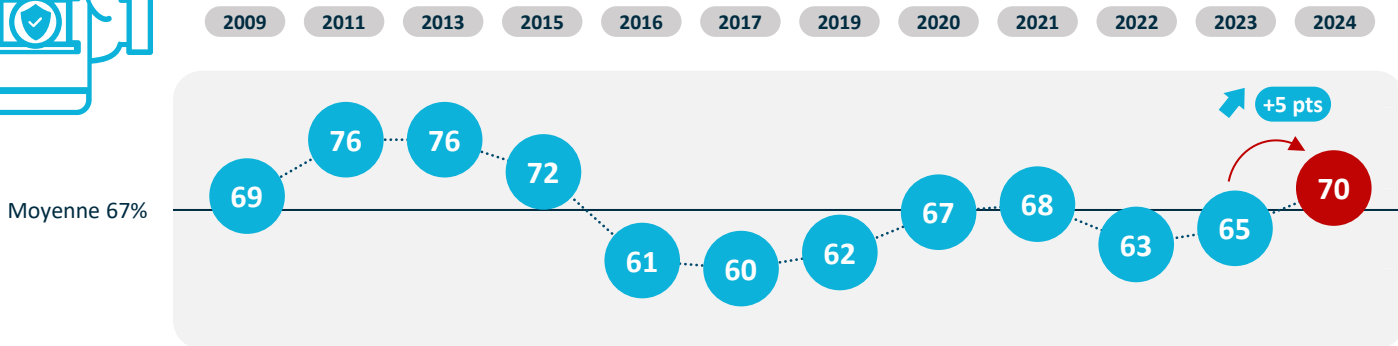




7 internautes sur 10 estiment qu'il n'est pas risqué de consulter ses comptes bancaires en ligne ou via des applications mobiles, un résultat en hausse qui dépasse tous les niveaux depuis 2016.



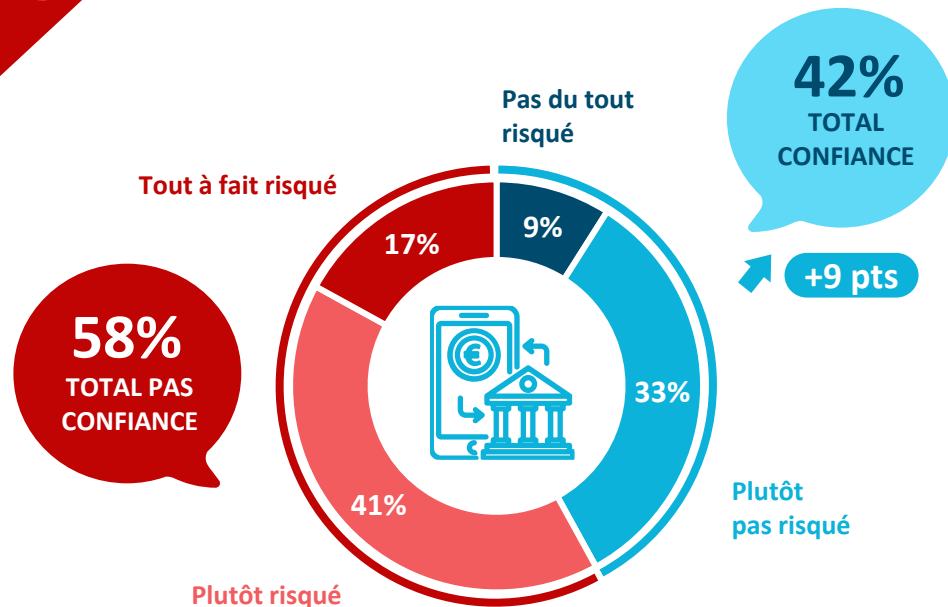
Une confiance en hausse envers le e-banking





E-banking

La confiance envers les applications agrégeant différents comptes bancaires atteint son plus haut niveau, surtout auprès des 15-34 ans.



15-34 ans 54%

Total Confiance (évolution)

2017 2019 2020 2021 2022 2023 2024



ACSEL

Base ensemble – en % (hors Ne Sait Pas)

Il est désormais possible de consulter et gérer ses comptes bancaires de différents établissements sur une même application mobile. Il est par exemple possible via ses applications de faire des virements, de catégoriser ses dépenses, etc. Selon vous, l'utilisation d'une telle application mobile est-elle... ?

Les solutions d'authentification pour les paiements en ligne suscitent satisfaction et réassurance.

Nouvelles méthodes d'identification au moment de payer



Satisfaits



Rassurés



+3 pts



Ni satisfaits
ni rassurés



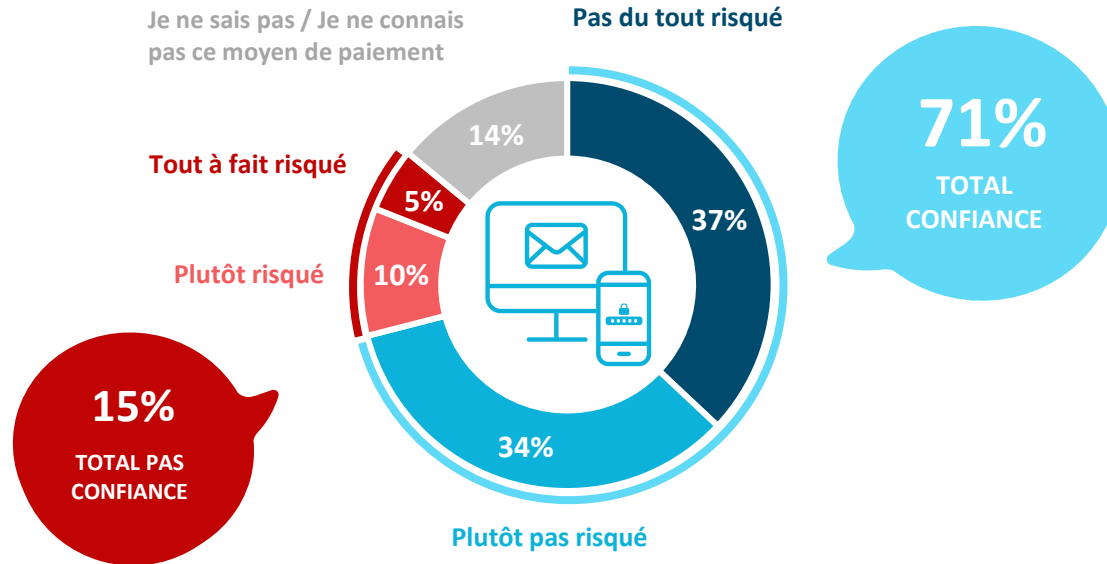
25-34 ans 80%

Homme 73%

CSP- 76%

Le paiement avec double authentification génère une forte confiance.

Paieement avec double authentification



ACSEL



@AcseIDigital
#ConfianceNum



L'IDENTIFICATION EN LIGNE

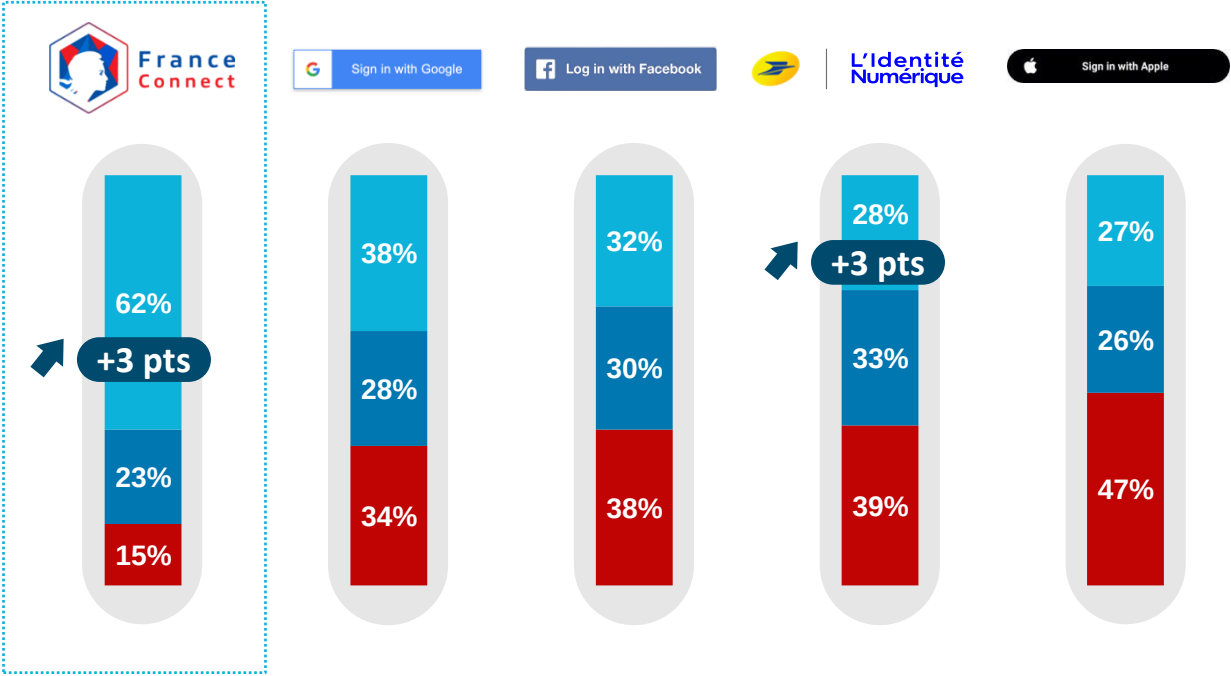
FranceConnect reste
privilégié et les solutions
bancaires séduisent

FranceConnect reste le compte unique d'identification le plus utilisé
et continue de gagner des utilisateurs.

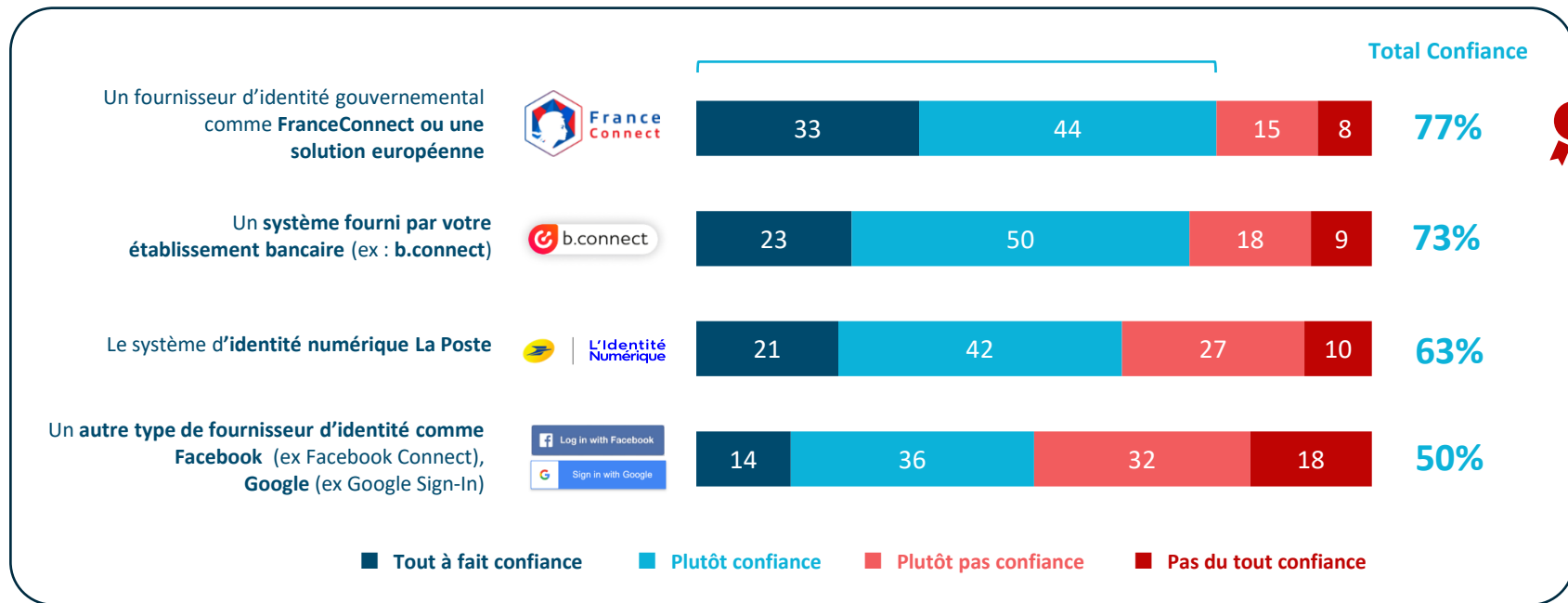
Oui, j'utilise déjà ce
type de compte

Non, je ne l'utilise
pas aujourd'hui mais
je pourrais l'utiliser

Non, je ne l'utilise pas
aujourd'hui et cela ne
m'intéresse pas



Plus de 3/4 des utilisateurs font confiance aux solutions gouvernementales comme FranceConnect ou européennes. Les outils bancaires comme b.connect génèrent aussi une confiance élevée.



ACSEL



@AcseIDigital
#ConfianceNum



L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE CERTIFIÉE

Plébiscitée par les
Français

La création d'une identité numérique certifiée reste utile et sécurisante pour 7 internautes sur 10.

Utile

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

25-49 ans 78%

Homme 74%

70%

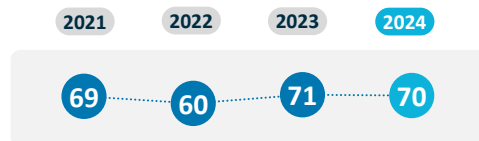


30%

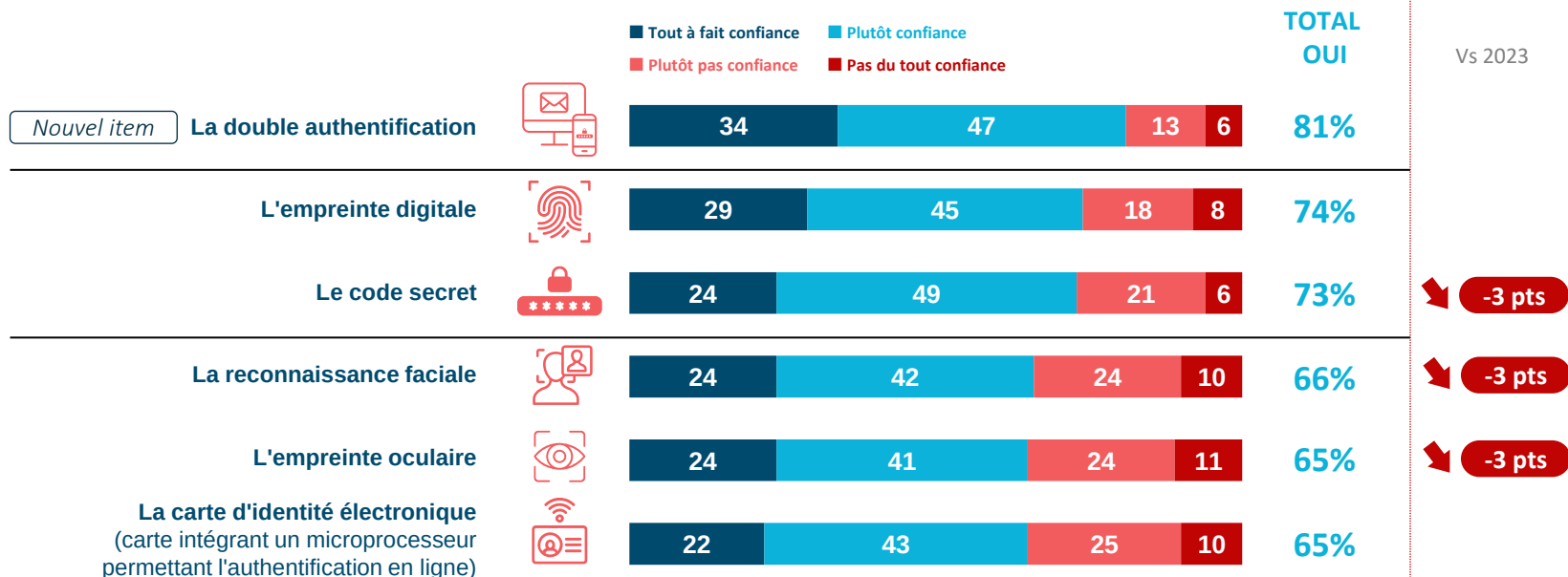
Inutile

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

Évolution « UTILE »



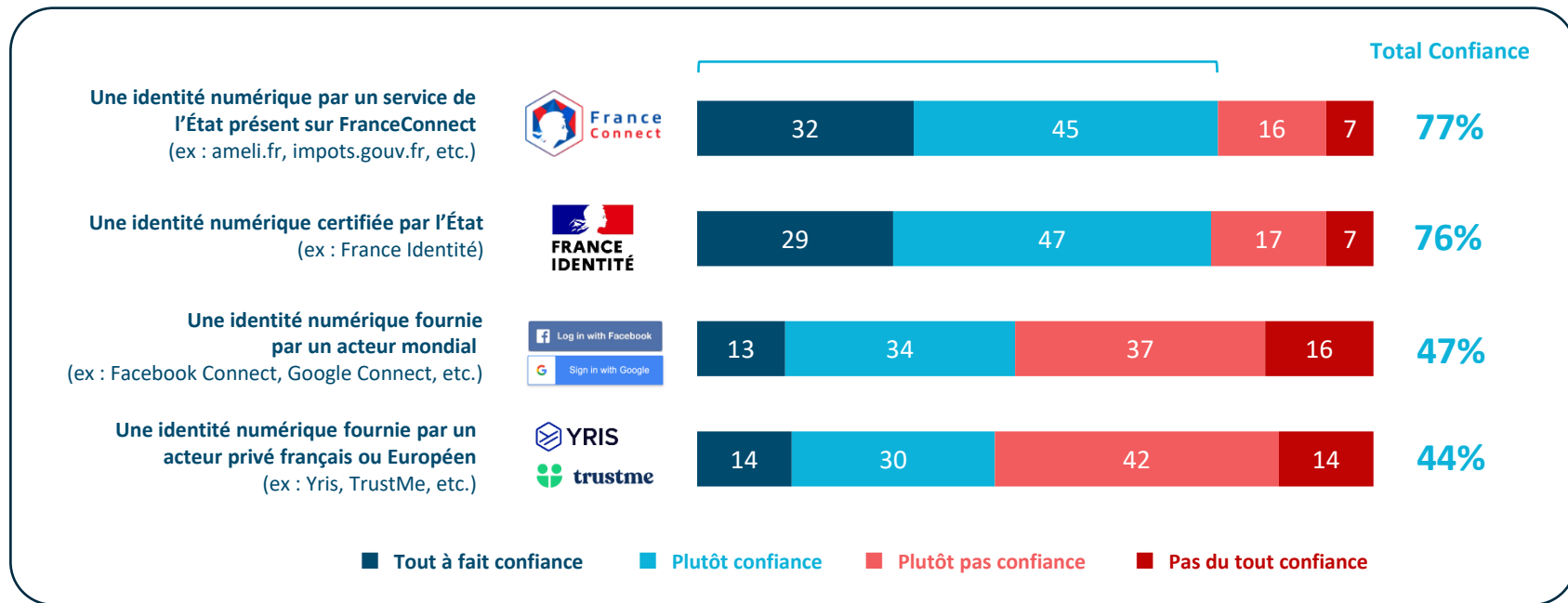
Les technologies pour certifier une identité inspirent la confiance chez une majorité d'internautes, particulièrement la double authentification.





Authentification

Plus de 2/3 des internautes font confiance aux services comme FranceConnect et France Identité pour certifier l'identité numérique.





Authentification

Une majorité envisage de passer progressivement à un portefeuille d'identité numérique.

Particulièrement parmi les hommes et les 25-49 ans.

