

Les internautes français et la confiance numérique

Lundi 7 avril 2014



Méthodologie







Echantillon

- 1007 individus âgés de 15 ans et plus.
- La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, PCS du référent et région)

Mode de recueil

■ Interviews réalisées par Internet

NB: Les interviews ayant été réalisées online sur le thème du numérique, les réponses sont représentatives des comportements et attitudes des internautes français, soit 78% de la population française

Dates de terrain

■ Le terrain s'est déroulé du 12 au 17 mars 2014

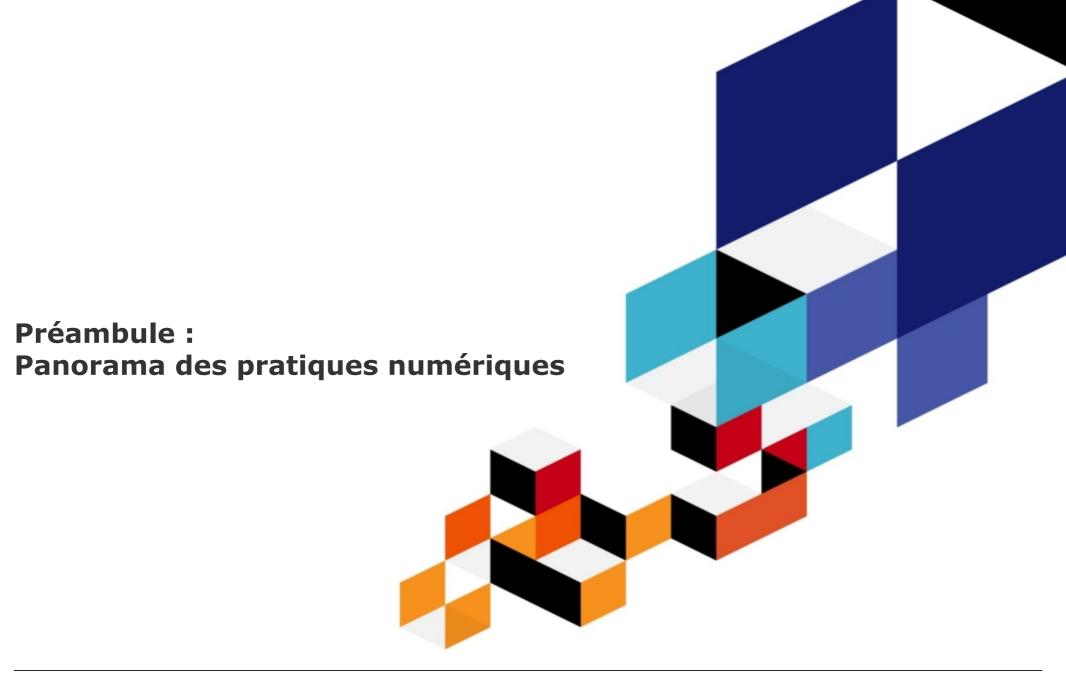
Rappel

- vague d'octobre 2013 Les Français et la consommation collaborative : 1005 individus âgés de 15 ans et plus ; du 15 au 17 octobre 2013
- vague d'Avril 2013 Confiance et progrès : 1000 individus âgés de 15 ans et plus ; du 9 au 16 avril 2013
- vague de Novembre 2012 Baromètre de l'Observatoire de la Confiance : 2400 individus âgés de 15 ans et plus ; du 22 au 29 novembre 2012













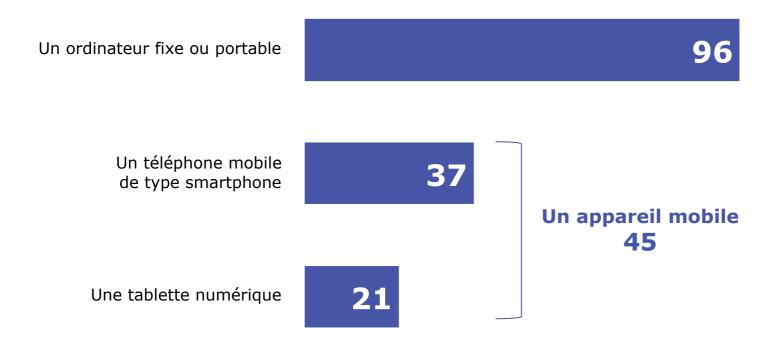
PAGE 3



Près d'un internaute sur deux se connecte à Internet depuis un appareil mobile

Se connectent à Internet depuis...

En %



Base : Ensemble – n = 1007

Question : Vous personnellement, vous vous connectez à Internet à partir de ... ?





Des emails incontournables mais une présence installée sur les réseaux sociaux



82% consultent ou envoient des emails tous les jours ou presque (91% au moins plusieurs fois par semaine)



66% possèdent 2 adresses email ou plus



68% possèdent un compte Facebook



19% possèdent un compte Twitter



47% des actifs se connectent aux réseaux sociaux depuis leur lieu de travail

Base : Ensemble – n = 1007

Questions : Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps ou jamais de faire chacune des choses suivantes ? Combien d'adresses mail avez-vous ? / Possédez-vous un compte Facebook / Twitter ?

Base : Actifs -n = 505

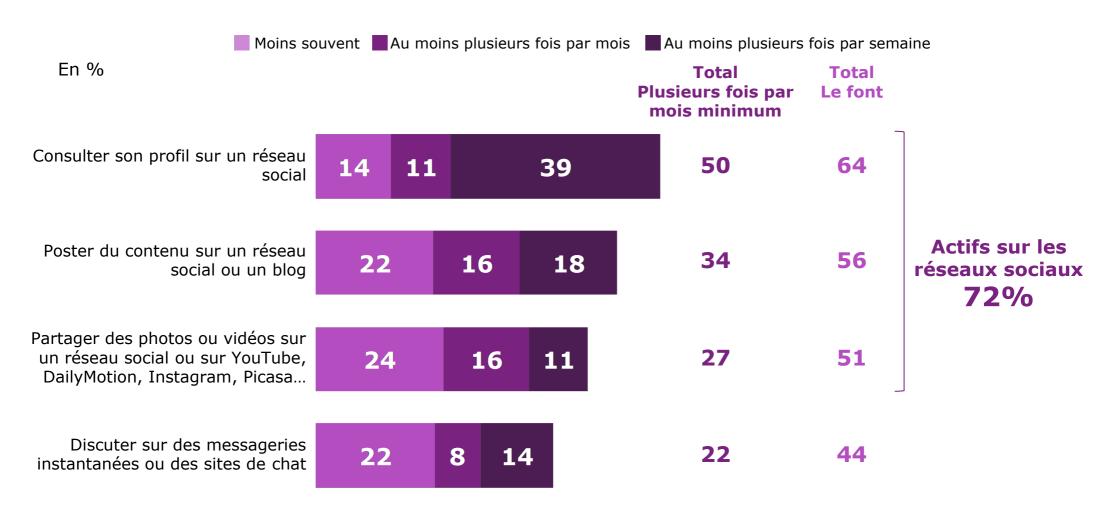
Question : Vous arrive-t-il de vous connecter à des réseaux sociaux sur votre lieu de travail que ce soit à partir d'un ordinateur fixe ou d'un mobile... ?







Près des trois quarts des internautes actifs sur les réseaux sociaux



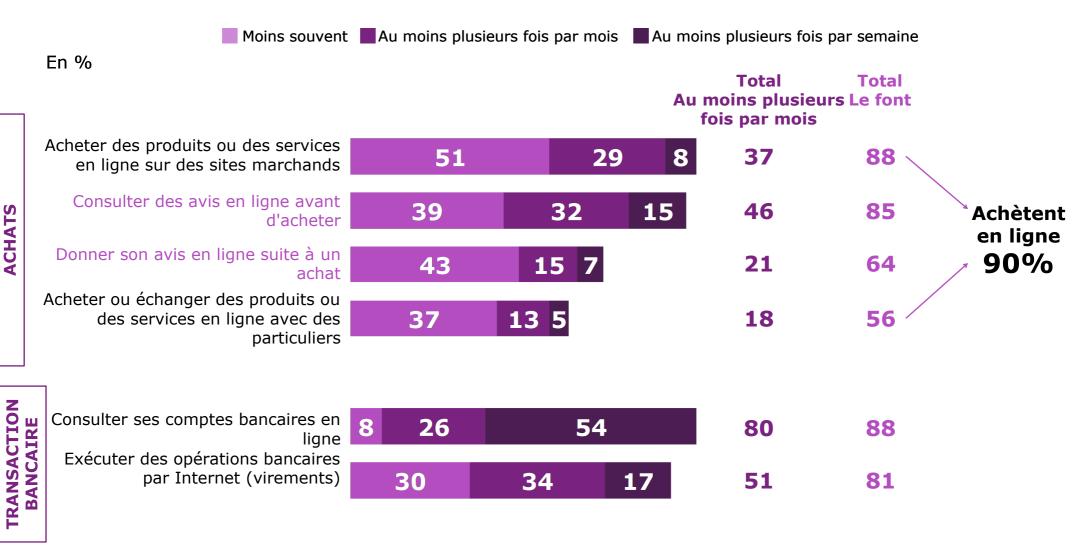
Base : Ensemble – n = 1007

Question: Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps ou jamais de faire chacune des choses suivantes?





Les achats en ligne et la gestion de ses comptes bancaires en ligne sont également des pratiques quasi-généralisées



Base : Ensemble – n = 1007

Question: Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps ou jamais de faire chacune des choses suivantes?

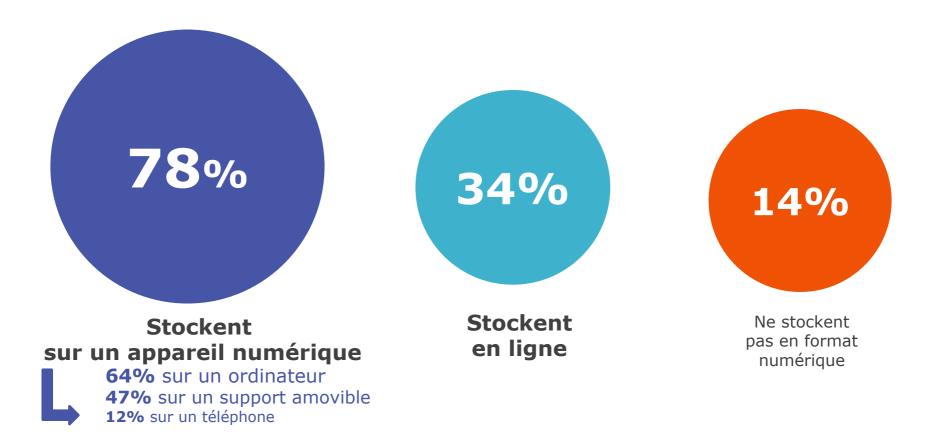




Les appareils numériques sont encore le lieu privilégié du stockage de documents mais un tiers des internautes stocke déjà en ligne

Les internautes stockent leurs documents...

En %



Base : Ensemble – n = 1007

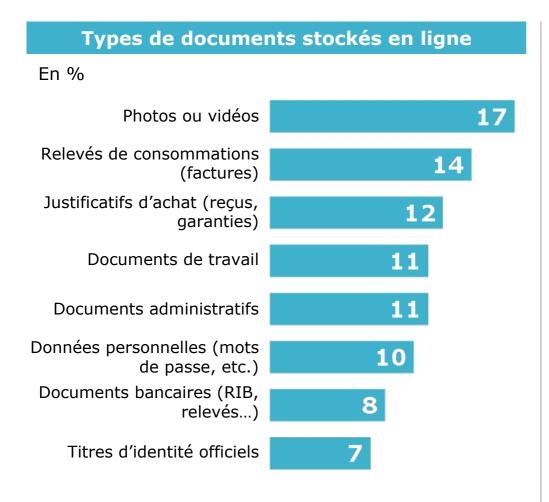
Question : Vous arrive-il de stocker/sauvegarder des documents personnels en format numérique pour ne pas les perdre ?







Quelles pratiques de stockage en ligne ?



Base : Ensemble – n = 1007

Question: Vous arrive-il de stocker/sauvegarder des documents

personnels en format numérique pour ne pas les perdre ?

Où exactement?

Parmi ceux qui stockent en ligne :

55% Sur leur messagerie email

44% Sur un cloud, un coffre-fort numérique

36%
Sur les réseaux sociaux

Dont 32% sur Facebook

Base : Stockent en ligne – n = 342

Question: Sur quel(s) espace(s) en ligne, stockez/sauvegardez ou

échangez-vous ces documents?













PAGE 10



Info en ligne : une confiance limitée...

Confiance dans les informations diffusées par les personnes qui s'expriment sur...



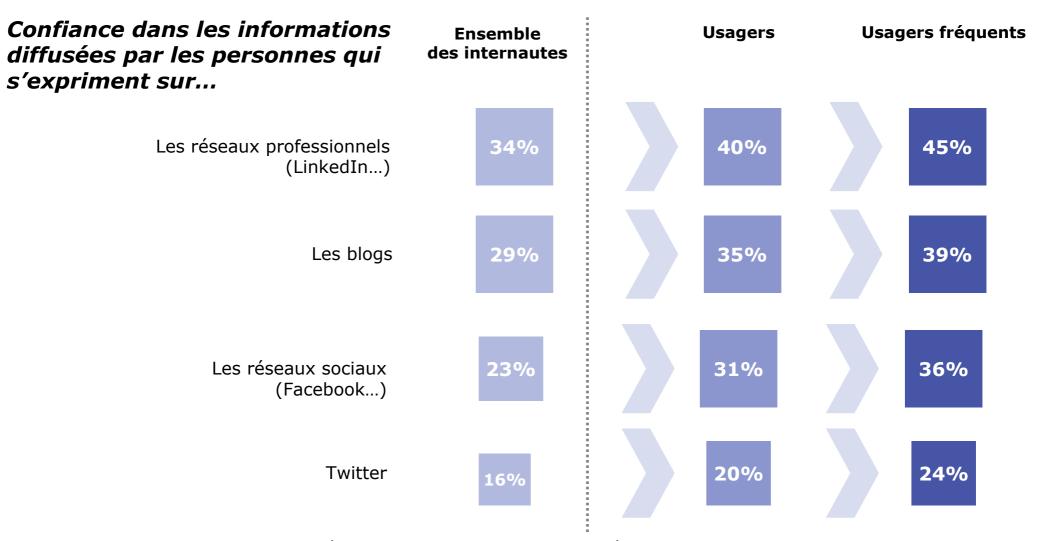
Ensemble

Base : Ensemble – n = 1007





Info en ligne : une confiance limitée... mais sensible à l'usage



Base : Ensemble – n = 1007 / Actifs sur les réseaux sociaux – n = 708 / Actifs sur les réseaux sociaux au moins plusieurs fois par semaine – n = 426 Questions : Avez-vous plutôt confiance ou plutôt pas confiance dans les personnes suivantes ? / Avez-vous plutôt confiance ou plutôt pas confiance dans les informations diffusées par ... ?





Relations en ligne : une confiance modérée... qui s'accroît là aussi avec la pratique

Confiance dans	Ensemble des internautes	Usagers	Usagers fréquents
Les personnes dont vous suivez l'actualité sur les réseaux sociaux		48%	51%
Les personnes avec lesquelles vous échangez sur les réseaux sociaux		57%	59%
Le fait de poster des photos sur un réseau social*	31%	51%	71%

Base : Ensemble – n = 1007 / Actifs sur les réseaux sociaux – n = 708 / Actifs sur les réseaux sociaux au moins plusieurs fois par semaine – n = 426 * Base : Partagent des photos ou vidéos sur les réseaux sociaux – n = 312 / Partagent des photos ou vidéos sur les réseaux sociaux au moins plusieurs fois par semaine – n = 111

Questions : Avez-vous plutôt confiance ou plutôt pas confiance dans les personnes suivantes ? Pour chacune des pratiques suivantes, diriez-vous qu'elle vous inspire plutôt confiance ou plutôt pas confiance ?







Transactions en ligne : une confiance largement installée...

Confiance dans le fait de...

Ensemble des internautes

Acheter des produits ou services en ligne à des enseignes, des marques



Effectuer des paiements en ligne



Acheter ou échanger des produits ou services en ligne avec des particuliers

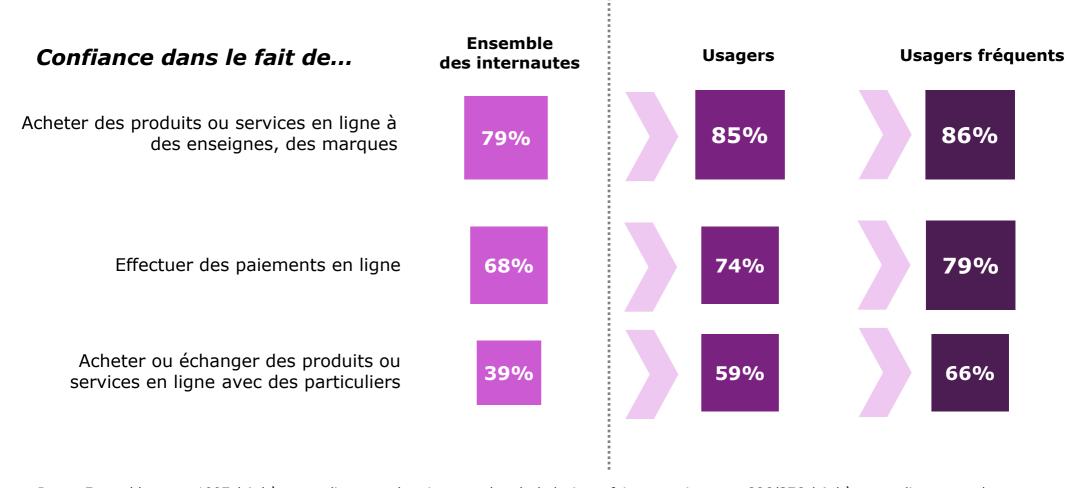


Base : Ensemble – n = 1007





Transactions en ligne : une confiance largement installée... qui se renforce avec la fréquence des pratiques



Base : Ensemble – n = 1007 / Achètent en ligne sur des sites marchands / plusieurs fois par mois – n = 886/376 / Achètent en ligne avec des particuliers / plusieurs fois par mois – n = 560/184 / Consultent des avis en ligne / plusieurs fois par mois – n = 859/468 / Consultent des avis en ligne avant d'acheter / plusieurs fois par mois – n = 859/468

Questions : Avez-vous plutôt confiance ou plutôt pas confiance dans les informations diffusées par ... ? Pour chacune des pratiques suivantes, diriez-vous qu'elle vous inspire plutôt confiance ou plutôt pas confiance ?







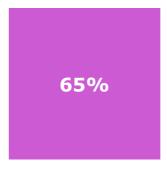
L'échange à l'appui des transactions

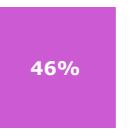
Confiance dans...

Le fait de consulter des avis en ligne avant d'acheter un produit ou service

Les informations fournies par les personnes qui s'expriment sur les forums ou sites de recommandation

Ensemble des internautes



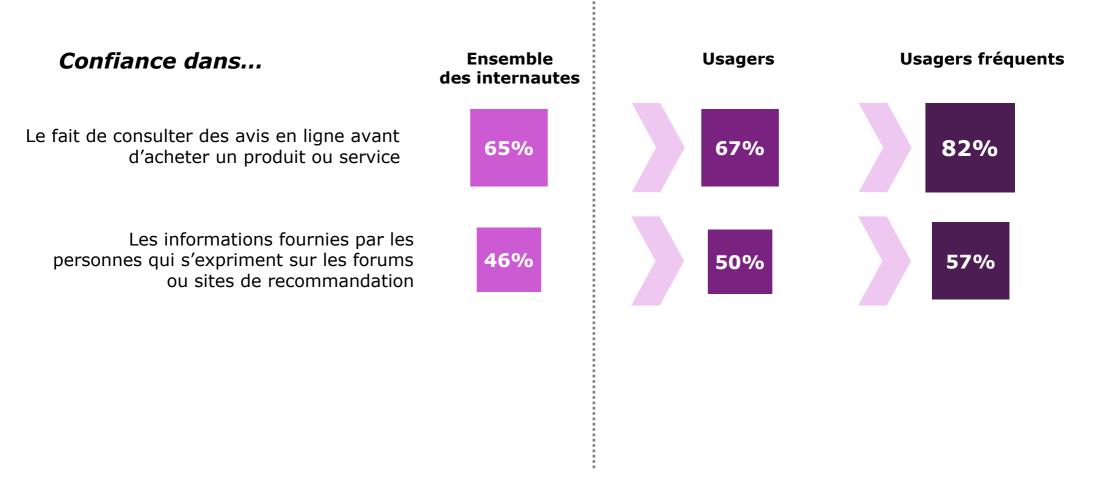


Base : Ensemble – n = 1007





L'échange à l'appui des transactions : une conso 2.0 qui s'installe



Base : Ensemble – n=1007 / Achètent en ligne sur des sites marchands / plusieurs fois par mois – n=886/376 / Achètent en ligne avec des particuliers / plusieurs fois par mois – n=560/184 / Consultent des avis en ligne / plusieurs fois par mois – n=859/468 / Consultent des avis en ligne avant d'acheter / plusieurs fois par mois – n=859/468

Questions : Avez-vous plutôt confiance ou plutôt pas confiance dans les informations diffusées par ... ? Pour chacune des pratiques suivantes, diriez-vous qu'elle vous inspire plutôt confiance ou plutôt pas confiance ?







Des niveaux de confiance très élevés pour la gestion de ses comptes bancaires et les démarches administratives en ligne

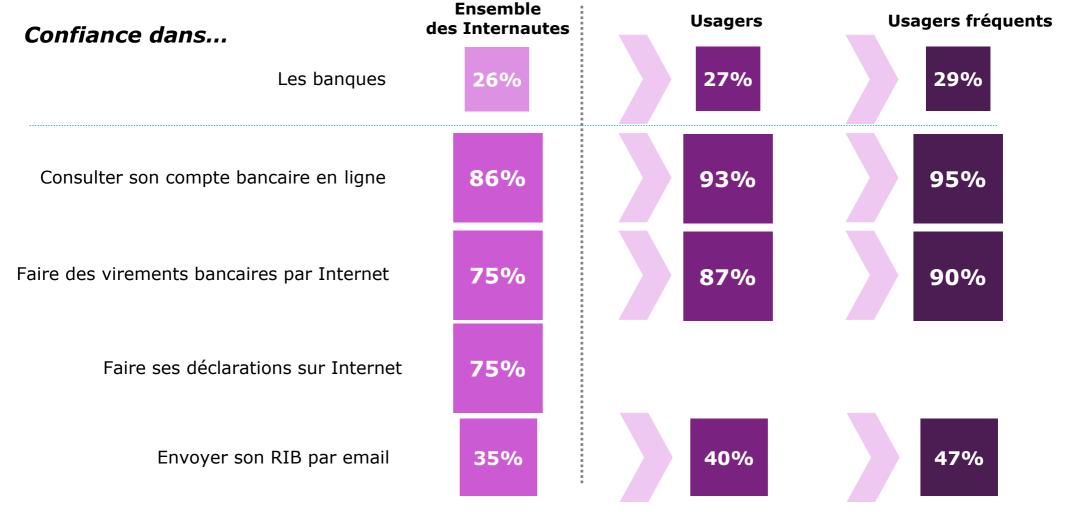
Confiance dans	Ensemble des internautes
Les banques	26%
Consulter son compte bancaire en ligne	86%
Faire des virements bancaires par Internet	75%
Envoyer son RIB par email	35%

Base : Ensemble – n = 1007





Des niveaux de confiance très élevés pour la gestion de ses comptes bancaires et les démarches administratives en ligne



Base : Ensemble – n=1007 / Consultent leurs comptes bancaires en ligne / plusieurs fois par semaine – n=886/540 / Exécutent des opérations bancaires en ligne / plusieurs fois par mois – n=821/515

Questions : Avez-vous plutôt confiance ou plutôt pas confiance dans les organisations suivantes ? Pour chacune des pratiques suivantes, diriez-vous qu'elle vous inspire plutôt confiance ou plutôt pas confiance ?







Stockage: confiance modérée...

Ensemble des internautes

Les espaces de stockage en ligne

35%

Stocker en ligne ses factures

41%

Ensemble des internautes

Pouvoir supprimer ses documents personnels stockés en ligne pour toujours

30%

Pouvoir retrouver ses documents personnels stockés en ligne dans une dizaine d'années

41%

Personne ne pourra accéder à ses documents personnels stockés en ligne sans son accord

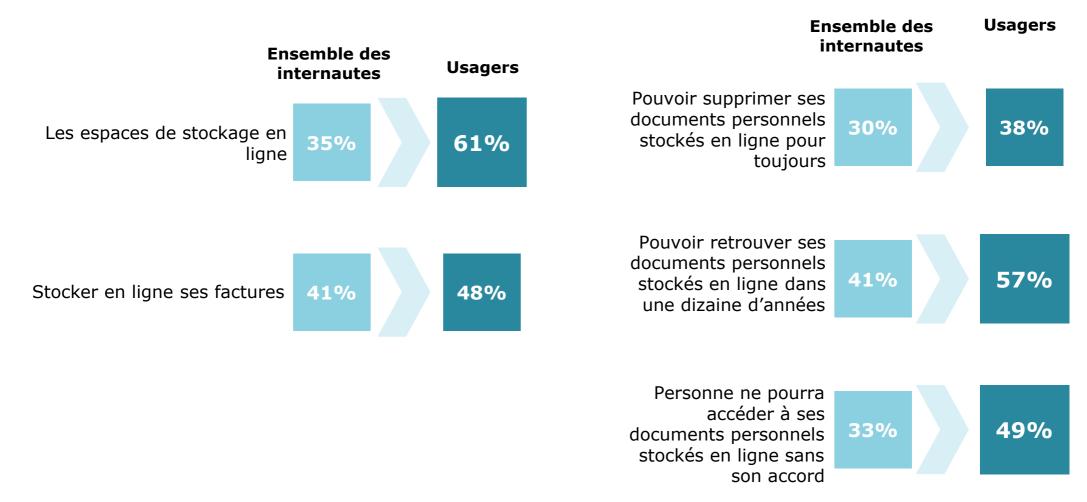
33%

Base : Ensemble – n = 1007





Stockage : confiance modérée... mais bien plus grande chez les utilisateurs d'espaces en ligne



Base : Ensemble – n = 1007 / Stockent en ligne – n = 342

Questions : Avez-vous plutôt confiance ou plutôt pas confiance dans... ? Pour chacune des pratiques suivantes, diriez-vous qu'elle vous inspire plutôt confiance ou plutôt pas confiance ? / Concernant ces espaces en ligne de stockage, diriez-vous qu'ils vous inspirent... ? / Concernant les documents personnels qui sont sauvegardés ou échangés en ligne, avez-vous plutôt confiance ou pas confiance dans le fait... ?













En matière de pratiques numériques, 5 grandes catégories d'internautes

26%

« Utilitaires »



Ont un usage
pragmatique
d'Internet avant
tout:
consultation des
comptes, achats

25%

« Consommateurs collaboratifs »



Utilisent Internet avant tout pour acheter et échanger **avec des particuliers** **22**%

« Mobiles »



Profitent des opportunités de l'Internet mobile pour se faciliter la vie en mobilité en utilisant les réseaux sociaux et consultant leurs comptes bancaires 13%

« Sociaux »



Pour eux, Internet, c'est presque exclusivement les réseaux sociaux



« Ubiquitaires »



Ont un usage intense et varié d'Internet, où se duplique l'ensemble de leurs comportements (relation, achat, gestion bancaire, stockage)







En matière de pratiques numériques, 5 grandes catégories d'internautes

26%





En plus forte proportion : Seniors PCS+ Diplômés de l'enseignement supérieur Personnes vivant en couple **25**‰

« Consommateurs collaboratifs »



En plus forte proportion : Age moyen PCS -



« Mobiles »



En plus forte proportion : Femmes Jeunes PCS -Célibataires Des personnes qui accèdent à Internet via leur mobile



« Sociaux »



En plus forte proportion : Jeunes



En plus forte proportion : PCS + Ages intermédiaires Familles Région parisienne Ayant des engagements associatifs







1/ Confiance dans les institutions

Une confiance équivalente dans la population globale et chez les ubiquitaires, sauf pour les grandes entreprises

Confiance dans En %			
	Internautes	Ubiquitaires	Différentiel
Les petites entreprises	77	76	-1
Les services publics	46	45	-1
Les grandes entreprises	36	41	+5
Les banques	26	27	+1
La reprise économique en France	24	25	+1

Base : Ensemble – n = 1007 / Ubiquitaires – n = 142

Question : Avez-vous plutôt confiance ou plutôt pas confiance dans les organisations suivantes ? / Avez-vous plutôt confiance ou plutôt pas confiance en ... ?







2/ Confiance dans les sources d'information

Une confiance plus grande dans la plupart des sources d'informations chez les ubiquitaires, notamment les sites d'informations online et les « twittos »

Confiance dans les informations					
1111 En %	usées par	Internautes		Ubiquitaires	Différentiel
	Les moteurs de recherche (ex Yahoo, Google)	76		75	-1
	Wikipedia ou d'autres encyclopédies collaboratives	65		67	+2
	Les médias « traditionnels » (journaux, radions, télévision)	42		41	-1
	Les médias présents exclusivement en ligne	32		35	+3
	Les médias*	22		26	+4
	Les portails comme Yahoonews ou MSNnews	20		29	+9
	Les personnes qui s'expriment sur Twitter	16		22	+6

^{*} Confiance dans les médias

Base : Ensemble – n = 1007 / Ubiquitaires – n = 142

Questions : Avez-vous plutôt confiance ou plutôt pas confiance dans les médias ? / Avez-vous plutôt confiance ou plutôt pas confiance dans les informations diffusées par... ?







3/ Confiance dans la relation aux autres

Les ubiquitaires manifestent une confiance plus grande envers les autres

Confiance dans En %			
	Internautes	Ubiquitaires	Différentiel
Ses collègues	63	65	+2
Ses voisins	62	63	+1
Les gens que l'on rencontre pour la première fois	28	38	+10

22

Base : Ensemble – n = 1007 / Ubiquitaires – n = 142* Base : Actifs – n = 505 / ** Base : En couple – n = 649

Question : Avez-vous plutôt confiance ou plutôt pas confiance dans les personnes suivantes ?







+8

Les autres

4/ Confiance dans l'avenir

L'avenir fait moins peur aux ubiquitaires, et plus encore l'avenir des générations futures et la capacité de solidarité des Français.

Confi En %	ance dans			
		Internautes	Ubiquitaires	Différentiel
	Le progrès	73	75	+2
	L'avenir	43	48	+5
	L'avenir des générations futures	27	38	+11
	La capacité des Français à être solidaires entre eux	24	33	+9
	La capacité des hommes à préserver la planète	15	19	+4

Base : Ensemble – n = 1007 / Ubiquitaires – n = 142

Question : Avez-vous plutôt confiance ou plutôt pas confiance en ... ?





5/ Confiance en soi

Si les Français ont confiance en eux, les ubiquitaires encore plus

En %				
		Internautes	Ubiquitaires	Différentiel
	Confiance en soi	78	86	+8

Base : Ensemble – n = 1007 / Ubiquitaires – n = 142

Question : Diriez-vous que vous avez plutôt confiance ou plutôt pas confiance en vous ?











PAGE 30

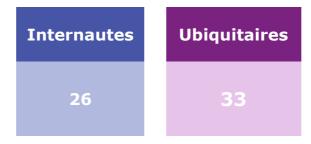


Des inquiétudes subsistent chez tous

Confiance dans...

En %

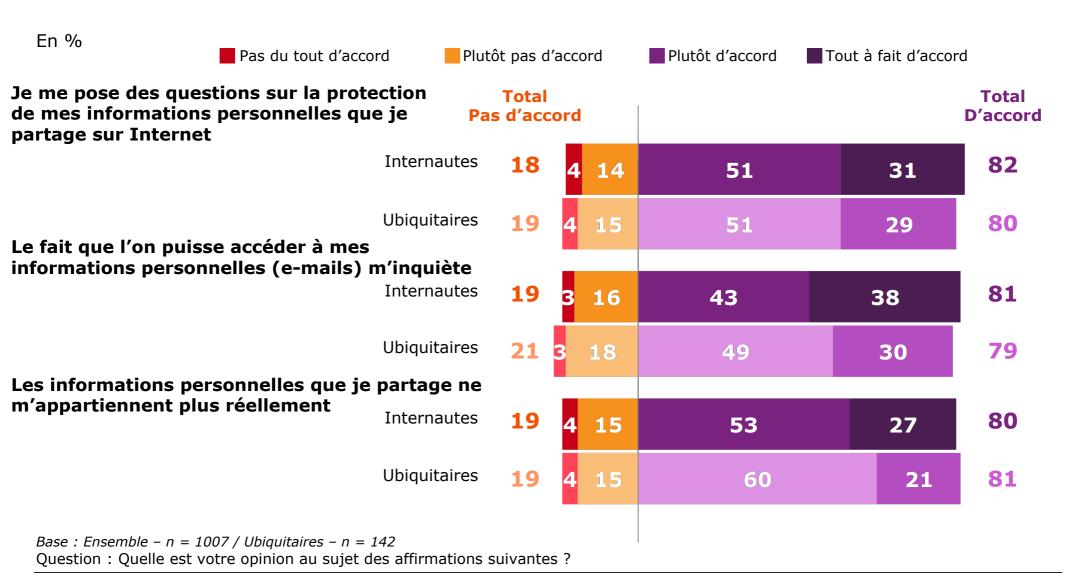
La protection de ses données personnelles sur Internet







Des inquiétudes subsistent chez tous









Des leviers pour pallier ces inquiétudes

1

Echange et ouverture :

- Recommandation et commentaires positifs
- « Certification » par le site Internet
- Profil complètement renseigné

2

Maîtrise des paramètres de sécurité

3

Sécurisation des paiements

4

Des dimensions également importantes offline :

- Notoriété du site Internet
- · Relation client, bonnes expériences avec le site
- Image de marque
- · Tiers de confiance

5

Certification numérique

6

Garantie française:

- Site français
- · Garantie que les données sont stockées en France

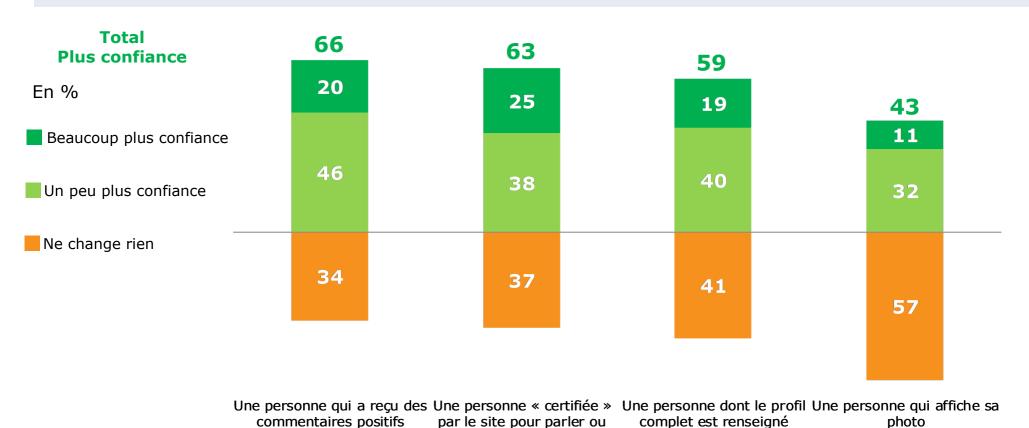






Echange et ouverture : l'information comme levier de la confiance dans la relation et la transaction

La recommandation, la certification et la complétude des profils : autant de facteurs qui donnent confiance dans les sites d'achat/échange et les réseaux sociaux



Ubiquitaires Total Plus confiance

75

64

vendre un produit ou service

64

49

Base : Ensemble – n = 1007

Question : Sur des sites d'achat ou d'échange entre particuliers ou des réseaux sociaux, qu'est-ce que qui vous donne plus confiance en général ?

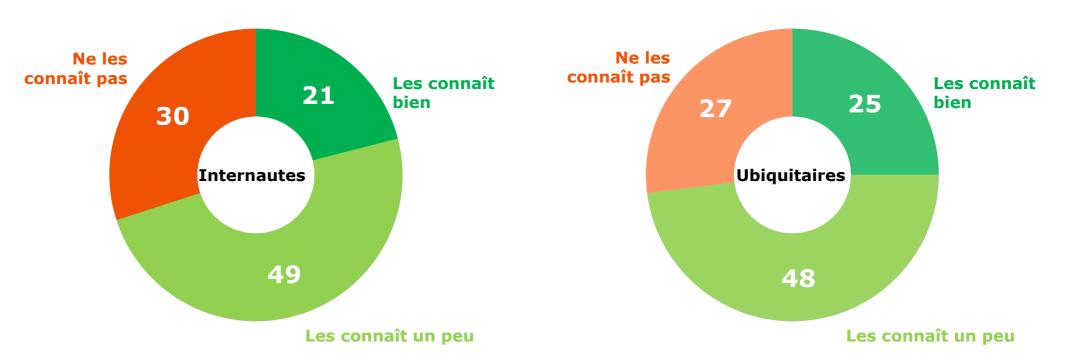




Maîtrise des paramètres de sécurité

Si les ubiquitaires, c'est-à-dire les plus avertis, estiment ne pas mieux connaître leurs propres paramètres de sécurité que les internautes en général...

En %



Base: Stockent en ligne – n = 342 / Ubiquitaires stockant en ligne – n = 70Question: Connaissez-vous les paramétrages de sécurité/confidentialité et optio

Question : Connaissez-vous les paramétrages de sécurité/confidentialité et options permettant de limiter l'accès à vos informations personnelles par d'autres personnes sur les sites que vous utilisez pour stocker vos données ?

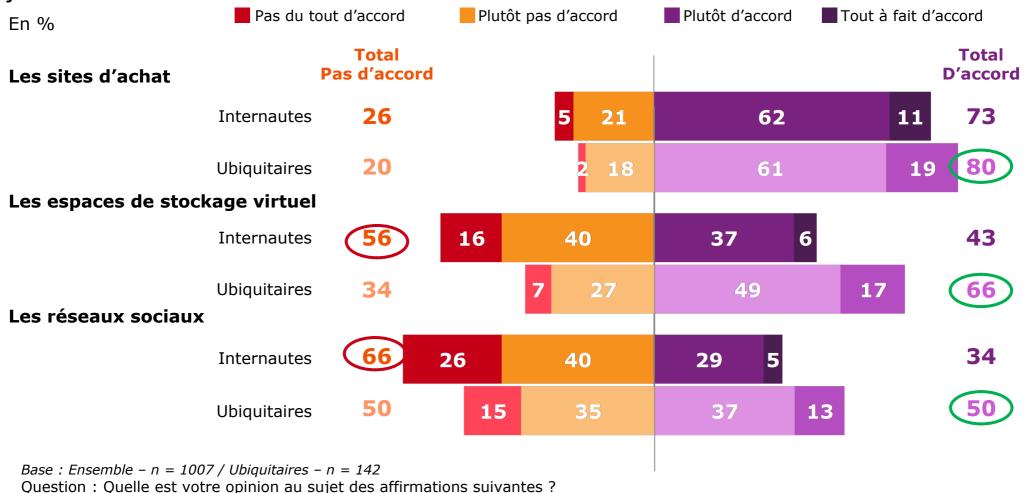




Maîtrise des paramètres de sécurité

... En revanche ils s'en déclarent beaucoup plus satisfaits!

« Les paramétrages de sécurité sur [...] me procurent le niveau de confidentialité que je souhaite »

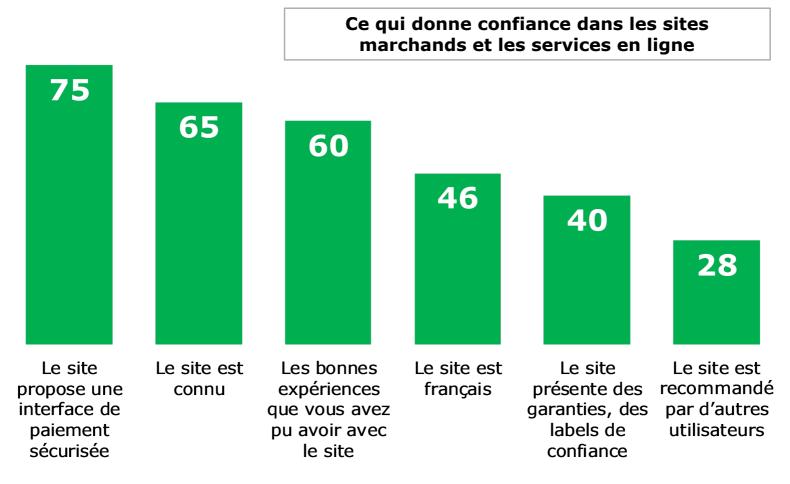








Au-delà de la sécurisation des paiements, des dimensions également déterminantes offline : notoriété , relation client et image de marque



Base : Achètent en ligne sur des sites marchands – n = 886

Question: Qu'est-ce qui fait que vous avez confiance dans les sites marchands ou les services en ligne que vous utilisez?



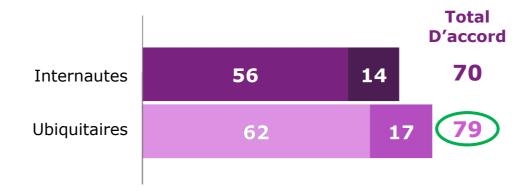




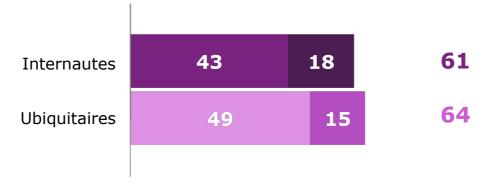
Certification, garantie française et tiers de confiance

En % Plutôt d'accord Tout à fait d'accord

La certification numérique est utile pour les documents que j'échange ou les transactions que je fais en ligne



Ca me rassurerait de savoir que mes données sont stockées sur des serveurs en France



Base : Ensemble – n = 1007 / Ubiquitaires – n = 142

Question: Quelle est votre opinion au sujet des affirmations suivantes?





Merci

Contacts

Guénaëlle GAULT

guenaelle.gault@tns-sofres.com 01 40 92 45 27

Audrey TALON

audrey.talon@tns-sofres.com 01 40 92 46 48

TNS Sofres | 138, Avenue Marx Dormoy, 92129, Montrouge Cedex | +33 (0)1 40 92 66 66 | Fax | www.tns-sofres.com | www.tnsglobal.com



