

**Deuxième édition du baromètre Caisse des Dépôts/Aysel  
sur « La confiance des Français dans le numérique »**

Paris, le 17 octobre 2011 - La Caisse des Dépôts et l'Aysel - l'association de l'économie numérique - ont confié à IDATE la réalisation de la seconde édition du baromètre « *La confiance des Français dans le numérique* » dédié à la compréhension des leviers de confiance dans les services numériques en France. Ce baromètre mesure annuelle de la pratiques des Français sur la question des identités numériques, est un point d'appui important pour tous les acteurs publics et privés engagés dans la dématérialisation des services et le développement de la société numérique. La confiance est, en effet, un élément essentiel du développement des usages des services numériques.

**Cette seconde édition apporte plusieurs enseignements :**

- Elle confirme l'appétence des Français pour les services numériques avec une progression générale des usages numériques qui plafonnent pour certains autour de 89% ;
- Elle montre que la confiance progresse globalement (+ 7 points pour la banque ; + 5 points pour l'e-commerce) notamment sous l'effet d'une plus forte maîtrise des Français de leur pratique numérique ;
- Les Français ont une meilleure compréhension des enjeux liés à leurs identités numériques même si l'usage de ces identités se complexifie avec l'augmentation du nombre d'identités à gérer ; soit une moyenne de 13,6 par personne ;
- Là où la méfiance reste forte, elle ne constitue pas pour autant un frein à l'usage ; 87% des Français utilisent les réseaux sociaux alors que seuls 35% accordent leur confiance.

**Ces évolutions influent sur la vie numérique des Français qui devient plus complexe à gérer et qui le sera de plus en plus avec la généralisation des services en ligne. Si la confiance est une clé essentielle pour l'entrée de la France dans la société numérique, il faudra aussi rester vigilant à ce qu'un excès de confiance n'incite les utilisateurs et les fournisseurs de solutions à baisser la garde et le niveau de sécurité.**

**Un usage intense porté par une confiance globalement plus forte et une valeur des services qui prime pour les utilisateurs :**

Aujourd'hui, Internet fait pleinement partie du quotidien des Français : **75%** de la population est internaute, soit **38,8 millions de connectés**. Les **¾ se connectent via un support fixe**, mais il faut noter l'apparition de nouveaux supports : **28% utilisent un téléphone mobile**, contre 15% l'an dernier et **7% surfent désormais via des tablettes numériques**. Les usages se sont donc diversifiés, complexifiés et intensifiés.

**La connaissance comme pré-requis à la confiance : identification des risques et des leviers de réassurance dans les services en ligne :**

Les Français ont gagné en maturité vis à vis de leur vie numérique et ont ainsi tendance à vouloir renforcer la protection de leur identité. L'usage de leurs données personnelles et le suivi de navigation, restent des sujets sensibles, **positionnant la gestion maîtrisée des identités numériques comme l'un des facteurs clés d'une réassurance possible.**

### **La maîtrise des identités numériques : un enjeu clé :**

La gestion des identités numériques et des données personnelles apparaît comme un levier clé de l'amélioration de la confiance. Un constat en cohérence avec **la complexification et l'intensification des usages**. Le nombre moyen d'identités numériques par internaute a d'ailleurs augmenté par rapport l'an dernier. Ainsi, **chaque utilisateur dispose en moyenne de 13,6 comptes ou identités différents**, en croissance de 1,4 par rapport à la précédente enquête. L'achat en ligne avec 4,5 comptes en moyenne et la messagerie (3) sont les services qui génèrent le plus d'identités. L'augmentation des identités et des comptes en ligne entraîne une multiplication des mots de passe et une complexification de la gestion des données utilisateurs.

### **Une vigilance accrue et une forte responsabilité des acteurs :**

De plus en plus de services vont s'opérer par Internet, des milliards de données vont transiter, être stockées sur le réseau...**il va falloir garantir la qualité de services des réseaux, la protection des données personnelles et de la vie privée des usagers, la protection des mineurs et la lutte contre la piraterie et le vol à l'égard des entreprises qui sont des phénomènes qui se multiplient sur le web et s'organisent en même temps que l'économie numérique se développe.**

**Face à un contexte dans lequel la cyber criminalité ne cesse d'augmenter, les acteurs publics et privés doivent être vigilants car un excès de confiance peut inciter tant les utilisateurs que les fournisseurs de solution à baisser la garde et le niveau de sécurité.**

Ces résultats mettent en lumière la nécessité de penser des solutions de gestion d'identité adaptées à la fois aux usages mais aussi aux besoins de sécurité des internautes. Ils sont en **effet 60% à plébisciter des solutions d'authentification multiples adaptées à chaque usage**, contre seulement **40% à se prononcer pour une solution simplifiées d'identification unique.**

### **A propos de l'ACSEL :**

L'Association de l'Economie Numérique : Lieu d'échange et de propositions, l'ACSEL regroupe quelque 180 entreprises et organismes qui ont pour ambition de réfléchir à l'impact des technologies émergentes dans le développement de l'économie et les évolutions des usages et des comportements. Elle œuvre pour le renforcement de la confiance dans l'économie numérique  
Elle est présidée par Pierre Alzon qui représente Go Voyages à l'ACSEL.

### **A propos de la Caisse des Dépôts :**

Conscient que la sécurisation des échanges électroniques est un facteur d'accélération du développement des services et des usages numériques, le Département du Développement Numérique des Territoires de la Caisse des Dépôts a fait de la confiance numérique un axe stratégique de son intervention. Acteur du développement des services et usages numériques et de la confiance numérique, il fédère les acteurs publics et privés pour rechercher des solutions collectives. La Caisse des Dépôts tiers de confiance historique de part son statut et ses missions peut jouer aussi jouer un rôle structurant de tiers de confiance numérique. Investisseur public d'intérêt général, elle soutient également des filières industrielles dédiées à la confiance numérique, le développement des e-services sécurisés et les infrastructures de confiance numérique.

### **A propos de l'IDATE :**

Un des premiers centres d'études et de conseil européen dans les secteurs Télécoms - Internet - Médias.

- Une activité de consulting :

Etudes de marché : analyses sectorielles, évaluations et prévisions de marché, tendances émergentes  
Benchmark international : stratégies d'acteurs, étude de positionnement  
Politiques publiques : évaluation, assistance à la maîtrise d'ouvrage, étude technico-économiques ;

- Une activité « Forum » : une conférence annuelle à Montpellier : les 18, 19 novembre à Montpellier sur le thème de l'Open innovation  
Des publications : Digiworld year book, Communication et Stratégie  
Un réseau d'échange et de débats.

#### **Contact Presse - Agence ELAN**

Vincent Rocenovic 01 40 89 96 45 : [vincent.rocenovic@agence-elan.com](mailto:vincent.rocenovic@agence-elan.com)  
Catherine Bialais 01 40 89 94 64 : [catherine.bialais@agence-elan.com](mailto:catherine.bialais@agence-elan.com)  
Karen le chenadec : 01 58 50 73 69 : [karen.lechenadec@caissedesdepots.fr](mailto:karen.lechenadec@caissedesdepots.fr)

---

**Méthodologie** : Sondage en ligne réalisé par ISL/GfK auprès de 700 interviews, internautes de plus de 15 ans en juin 2011. Cible de l'enquête Internaute de plus de 15 ans, soit 38.8 millions d'internautes  
Dates des deux vagues de l'enquête : juin 2011 / octobre 2009 - soit 20 mois d'écart entre les deux enquêtes.