

DIGITAL CONFIANCE & PRATIQUES DES FRANÇAIS

2º ÉDITION DU BAROMÈTRE DIGITAL BNP PARIBAS / CSA RESEARCH

CSA RESEARCH

Jérémie PIQUANDET – Directeur de clientèle jeremie.piquandet@csa.eu

Thomas GENTY – Chef de groupe thomas.genty@csa.eu



Octobre 2017 / Étude n°1700755

FICHE TECHNIQUE



Volet « Grand public » réalisé EN LIGNE SUR PANEL

Volet « Petits professionnels » réalisé PAR TÉLÉPHONE





Un échantillon national représentatif de **1012** Françaises et Français représentatifs de la population âgée de 15 ans et plus, construit selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession, région de résidence et taille d'agglomération).

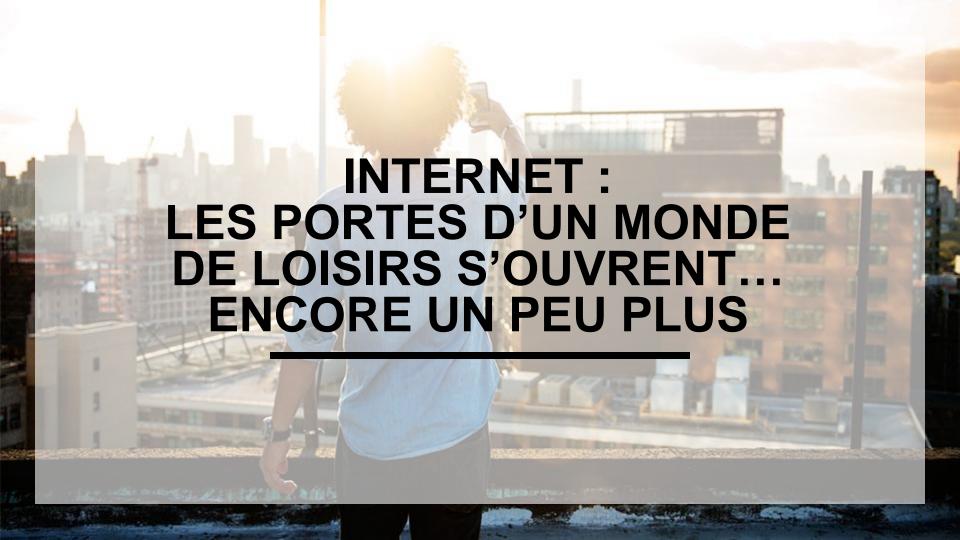
Un échantillon de **503 « petits professionnels »** (artisans, commerçants, auto-entrepreneurs et chefs d'entreprise de **moins de 10 salariés**) construit selon la méthode des quotas (secteur d'activité, taille de l'entreprise et région).



Les résultats de cette édition 2017 sont **comparés**, le cas échéant, **avec les résultats de la première édition** du Baromètre Digital BNP Paribas / CSA Research réalisé en **septembre 2016**.



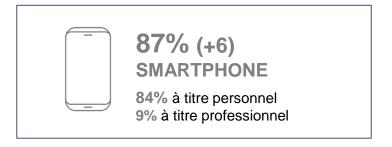




DE QUELS OUTILS NUMÉRIQUES LES FRANÇAIS DISPOSENT-ILS ?

\$10. Etes-vous équipé des appareils suivants ?

Base: Grand public - Question 2016 - Plusieurs réponses possibles





81% (+2)
ORDINATEUR PORTABLE

78% à titre personnel **10%** à titre professionnel



62% (-5)
ORDINATEUR FIXE

55% à titre personnel12% à titre professionnel



62% (+4)
TABLETTE TACTILE

60% à titre personnel **4%** à titre professionnel

LE SMARTPHONE, 1er DEVICE



INTERNET OCCUPE DE PLUS EN PLUS DE TEMPS DANS LA JOURNÉE DES FRANÇAIS

S11. Combien d'heures passez-vous sur Internet sur chaque appareil? Base : Aux équipés de chaque device – Question 2016 – En moyenne



TEMPS MOYEN passé PAR JOUR par les Français SUR INTERNET



3,2 heures PAR JOUR

(+0,4)

sur Internet

Base : équipés ordinateur portable personnel



2,7 heures PAR JOUR

(=

sur Internet

Base : équipés ordinateur fixe personnel



2,8 heures PAR JOUR

(+0,4)

sur Internet

Base : équipés smartphone personnel



1,5 heures PAR JOUR (+0,1)

sur Internet

Base : équipés tablette personnelle

Des Français qui passent de plus en plus de temps sur Internet



TV, ORDI, CONSOLE : DES OUTILS TOUJOURS PLUS CONNECTÉS

Q2. Parmi les affirmations suivantes, quelles sont celles qui vous correspondent ? Base : Grand public – Question 2016 – Plusieurs réponses possibles



66% (+2) des Français regardent EN STREAMING films, vidéos, séries...

→ dont 30% (+4) au moins régulièrement



63% (+1) des Français regardent LA TÉLÉVISION sur smartphone, ordinateur, tablette

→ dont 25% (+3) au moins régulièrement



59% (+1) des Français TÉLÉCHARGENT de la musique, des vidéos, des livres

→ dont 22% (=) au moins régulièrement



52% (-4) des Français JOUENT EN LIGNE

→ dont 29% (=) au moins régulièrement



L'ÉCHANGE DE PHOTOS EST DÉJÀ DEVENU LE NOUVEAU MOYEN DE COMMUNIQUER

Q2. Parmi les affirmations suivantes, quelles sont celles qui vous correspondent ? Base: Grand public - Question 2016 - Plusieurs réponses possibles



61% (+5) des Français postent des photos d'eux-mêmes

→ dont **19% (+1)** au moins régulièrement



59% (+3) des Français postent des photos de leurs proches → dont 21% (+4) au moins régulièrement



51% (+4) des Français identifient des personnes sur des photos mises en ligne avec leur accord → dont 19% (+4) au moins réqulièrement

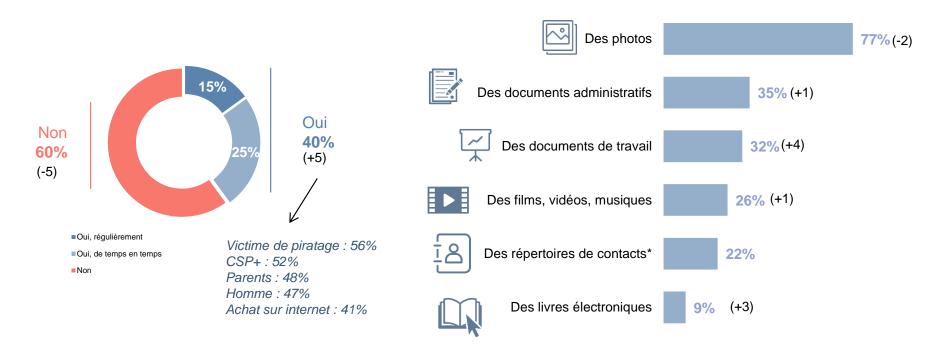


28% (=) des Français identifient des personnes sur des photos mises en ligne sans leur accord → dont 11% (+3) au moins régulièrement



L'UTILISATION D'UN CLOUD CONCERNE DÉSORMAIS 4 FRANÇAIS SUR 10, QUI Y STOCKENT D'ABORD LEURS PHOTOS

Q19. Utilisez-vous un Cloud ? Base : Grand public – Question 2016 – Une seule réponse possible
Q20. Quels types de données stockez-vous sur votre Cloud? Base : Aux personnes utilisant un Cloud – Question 2016 – Plusieurs réponses possibles





ET CHEZ LES JEUNES, ON N'HÉSITE MÊME PLUS!





50% (+6)

des moins de 25 ans utilisent LE CLOUD

Vs 40% Français

67% y stockent des photos

42% des documents de travail

37% des films, vidéos, musique

28% des documents administratifs

14% des répertoires de contacts *

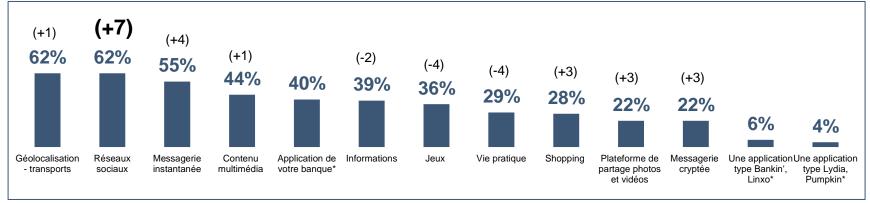
9% des livres électroniques



SUR SON SMARTPHONE, ON SE « GÉOLOCALISE » ET ON ÉCHANGE SUR SES RÉSEAUX ENCORE UN PEU PLUS

Q3. Et sur votre smartphone, quel type d'application utilisez-vous ?
Base : Aux équipés smartphone – Question 2016 – Plusieurs réponses possibles





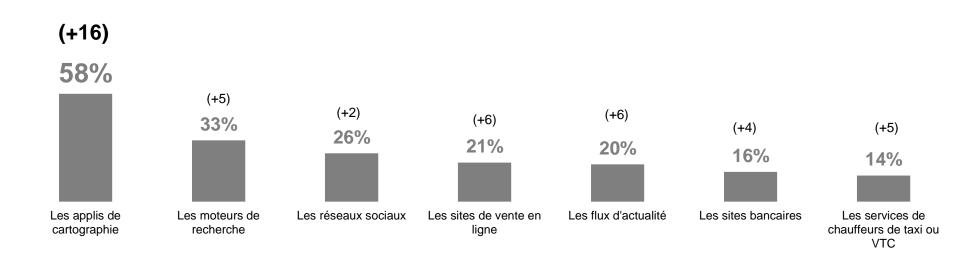
* Nouveaux items 2017

Aucun: 8% (+1)



EN UN AN, PLUS DE LIMITES À LA « GÉOLOC » !

Q28. Avez-vous déjà autorisé sur votre smartphone, votre ordinateur ou votre tablette un des services suivants à vous géo localiser ?
Base : Aux équipés smartphone, ordinateur portable ou fixe – Question 2016 – Une réponse possible par item





ET SI FACEBOOK RESTE LE RÉSEAU FAVORI, ON EST DEVENUS HYPERACTIFS SUR WHATSAPP ET « INSTA »...

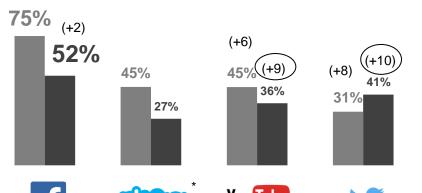
Q4. Pour chacun des réseaux sociaux / réseaux professionnels suivants, pourriez-vous indiquer si vous en êtes membre? Base : Grand public – Question 2016 – Une réponse possible par item

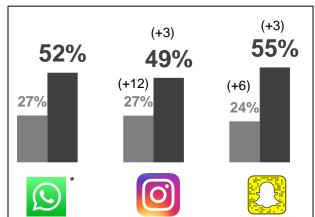
Q5. D'une manière générale, diriez-vous que vous êtes sur les réseaux sociaux suivants, quelqu'un de...? Base : Aux membres de chaque réseau social – Question 2016 – Une seule réponse possible

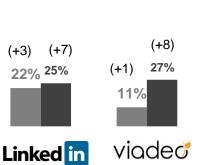
86% des Français et même **89%** des équipés en smartphone perso sont membres d'au moins un réseau social!

■% Inscrits ■% Actifs

(+5)









... ET ON MANAGE SES
RÉSEAUX PROS! 13

CHEZ LES MOINS DE 25 ANS, ON EST MAINTENANT TOUS MEMBRES D'UN RÉSEAU SOCIAL!



Une population TOUJOURS PLUS SURÉQUIPÉE...



95% (+5) ont un smartphone

Ils y passent en moyenne 4h PAR JOUR (=)



99% (+19) utilisent
une application de RÉSEAU SOCIAL

...et DE PLUS EN PLUS PRÉSENTE sur les réseaux sociaux





63% (+4) inscrits 64% sont actifs



LE SMARTPHONE : UNE SUPER MÉDIATHEQUE & LUDOTHÈQUE





88% (-2) des jeunes regardent EN STREAMING des films, vidéos, séries...

→ dont **56**% au moins régulièrement



85% (+7) des jeunes regardent LA TÉLÉVISION sur smartphone, ordinateur, tablette

→ dont **47%** au moins régulièrement



80% (-4) des jeunes TÉLÉCHARGENT de la musique, des vidéos, des livres

→ dont 42% au moins régulièrement



80% (-4) des jeunes JOUENT EN LIGNE

→ Dont **51%** au moins régulièrement



LE SELFIE: UNE MODE... PAS PRÈS DE S'ESSOUFLER





84% (+4) des jeunes postent des photos d'eux-

→ Dont 33% (-2) au moins régulièrement



79% (+9) des jeunes postent des photos de leurs proches

→ dont 32% (+7) au moins régulièrement

La photo comme NOUVEAU MODE DE COMMUNICATION pour la jeune génération



LES OBJETS CONNECTÉS ENTRENT DANS NOS VOITURES, NOS MAISONS

Q7. On parle beaucoup d'objets connectés, ces objets électroniques connectés sans fil, partageant des informations avec un ordinateur, une tablette ou un smartphone. Vous-même, quels « objets connectés » utilisez-vous?

Base: Grand public - Question 2016 - Plusieurs réponses possibles

29% (+7) des Français utilisent au moins un objet connecté

Evaluation du risque comme moins élevé qu'il y a dix ans : 42%

CSP+: **36%** Homme: **35%**

Victime de piratage : 49%



18% (+2)

utilisent de L'ÉLECTRONIQUE EMBARQUÉE DANS LEUR VOITURE



10% (+4) possèdent une montre connectée / smartwatch

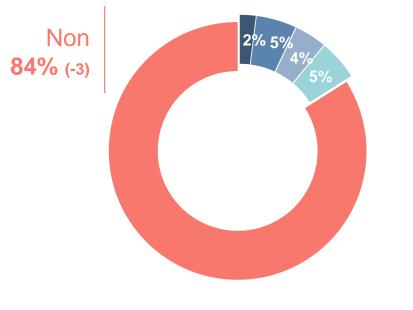
7% (+4) possèdent un bracelet connecté

2% (+1) possèdent des vêtements, chaussures ou autres textiles connectés



LES MOOCS : UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE QUI PREND DE L'AMPLEUR

Q12. Vous êtes-vous déjà inscrit à des sessions de cours mis en ligne gratuitement (MOOC) ? Base : Grand public – Question 2016 – Une réponse possible



■Oui, souvent ■Oui, régulièrement ■Oui, occasionnellement ■Oui, mais rarement ■Non, jamais

Oui 16% (+3)

Dont régulièrement : **7%** (+3)



Des personnes plutôt aisées, très connectées, qui ont l'habitude de tout gérer en ligne alors pour quoi pas la formation et l'enseignement ?

Utilise un Cloud : 30%

CSP+ : 25% Parents : 23%

Achat sur internet: 16%



PRÈS D'UN TIERS DES MOINS DE 25 ANS A DÉJÀ ASSISTÉ À DES SESSIONS DE COURS EN LIGNE





31% (+9) des moins de 25 ans se sont déjà inscrits à des SESSIONS DE COURS MIS EN LIGNE GRATUITEMENT (MOOC)

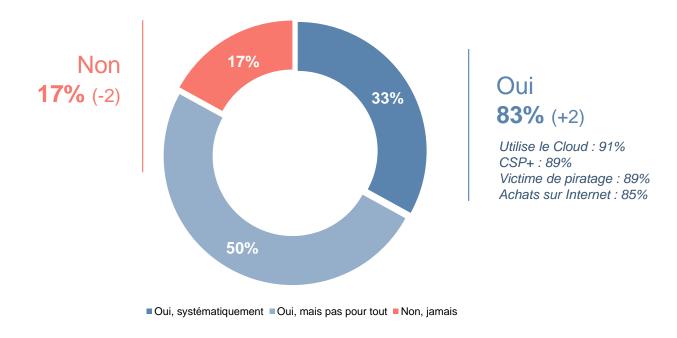
VS 16% des Français





LA PAPERASSE, MAINTENANT « ONLINE »!

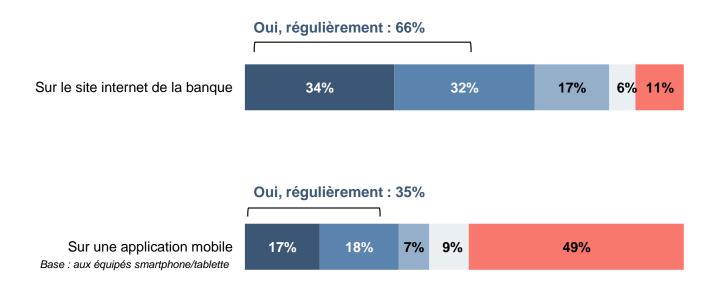
Q8. Vous arrive-t-il de gérer EN LIGNE vos documents/paiements administratifs (facturation, école, énergie)...?
Base : Grand public – Question 2016 – Une seule réponse possible





LA CONSULTATION DE SES COMPTES ONLINE EST ENTRÉE DANS LES MŒURS

Q9. Vous arrive-t-il de consulter votre/vos compte(s) bancaire(s) en ligne? Base : Grand public – Nouvelle question – Une seule réponse possible



Oui, très souvent, tous les jours Oui, régulièrement, 1 à 2 fois par semaine Oui, parfois, 1 à 2 fois par mois Oui, rarement, moins d'une fois par mois Non, jamais



DES COMPTES CONSULTÉS DE PLUS EN PLUS « EN NOMADE »

Q10. Où consultez-vous votre/vos compte(s) bancaire(s) en ligne ?
Base : Aux personnes consultant leur(s) compte(s) bancaire(s) en ligne – Question 2016 – Une réponse possible



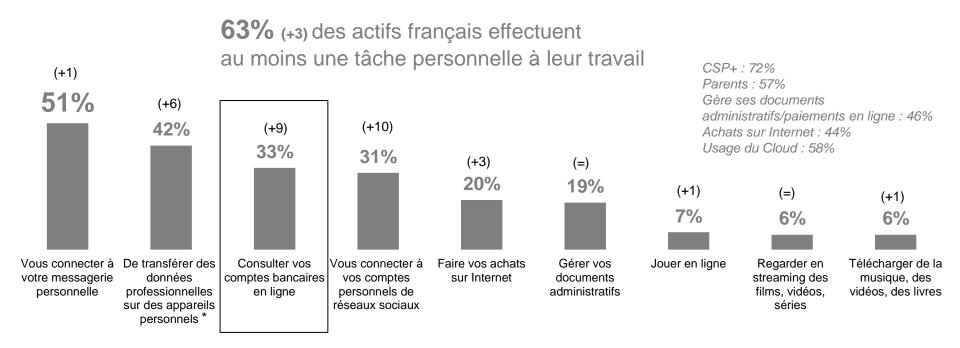




UNE BARRIÈRE PRO/PERSO DE PLUS EN PLUS POREUSE AUSSI DANS LES PRATIQUES NUMÉRIQUES

Q17/18. Au travail, vous arrive-t-il de...?

Base: Aux actifs - Question 2016 - Plusieurs réponses possibles

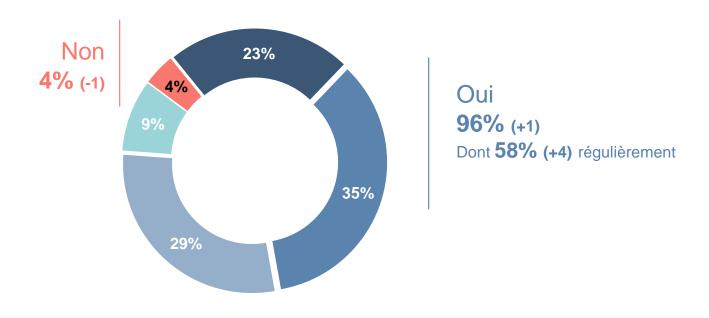




ET LES FRANÇAIS = TOUS ACHETEURS EN LIGNE!

■Oui, souvent ■Oui, régulièrement ■Oui, occasionnellement ■Oui, mais rarement ■Non, jamais

Q13. Vous arrive-t-il de faire vos achats sur Internet ? Base : Grand public – Question 2016 – Une réponse possible



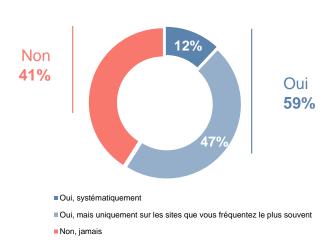


MAIS LAISSER SES DONNÉES BANCAIRES PENDANT SES ACHATS, « OUI SUR SITE... MOINS SUR APPLI! »

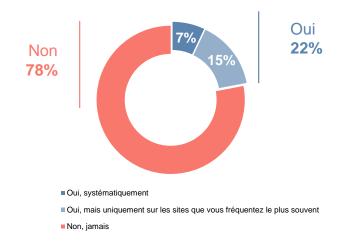
Q14. Vous arrive-t-il d'enregistrer vos coordonnées bancaires...?

Base : Aux personnes qui ont déjà fait des achats sur Internet - Nouvelle question - Une seule réponse possible par ligne

Sur un site internet marchand



Sur une application mobile (aux équipés smartphone/tablette)

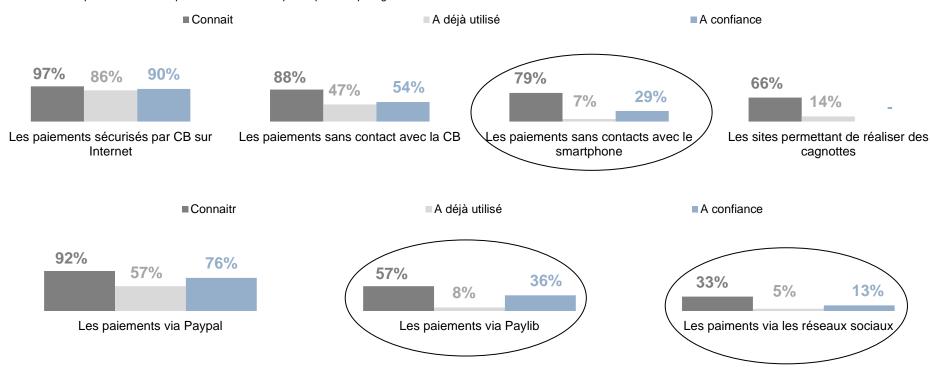




LES NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT, GLOBALEMENT CONNUS, RESTENT UTILISÉS DE FAÇON MARGINALE

Q14bis. Connaissez-vous les moyens de paiements suivants? Q14ter. Vous personnellement, avez-vous confiance dans...?

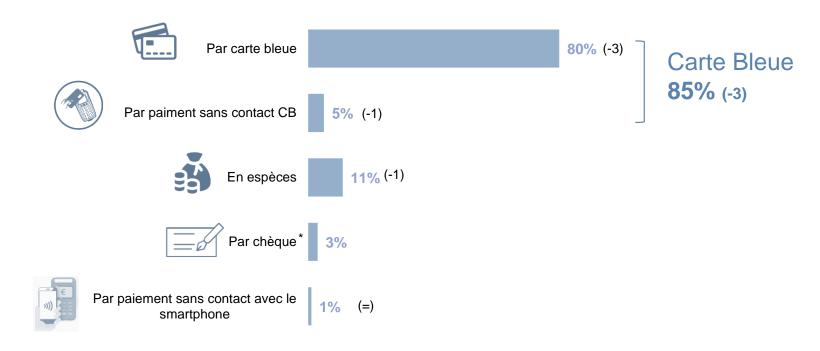
Base : Grand public - Nouvelle question - Une seule réponse possible par ligne





LA CB DEMEURE « LE » MOYEN DE PAIEMENT

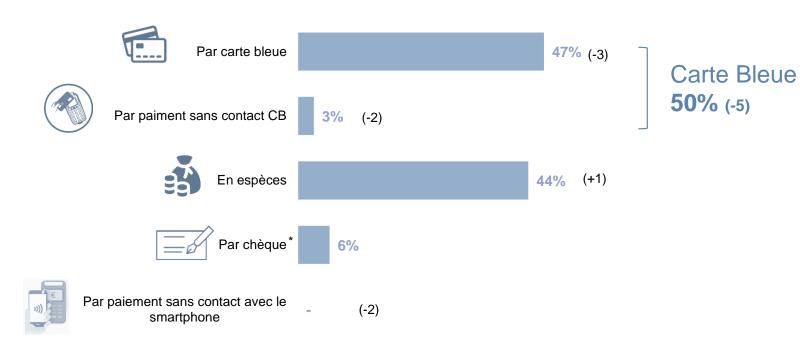
Q15. D'une manière plus générale, quel mode de paiement privilégiez-vous ? Base : Grand public – Question 2016 – Une seule réponse possible





PAIEMENTS SANS CONTACT : UNE CONFIANCE À CONSTRUIRE

Q33. Selon vous, quel mode de paiement est-il le plus sûr ? Base : Grand public – Question 2016 – Une seule réponse possible

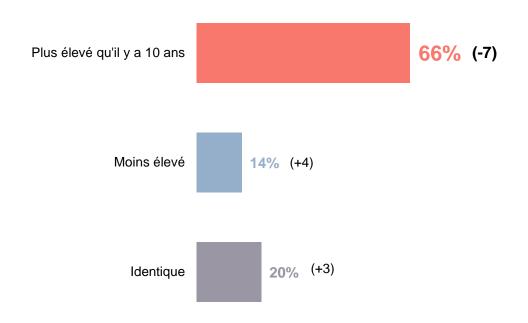






UN NIVEAU DE RISQUE SUR INTERNET TOUJOURS COMME « ACCRU »

Q26. Diriez-vous que le niveau de risque sur Internet...? Base : Grand public – Question 2016 – Une seule réponse possible

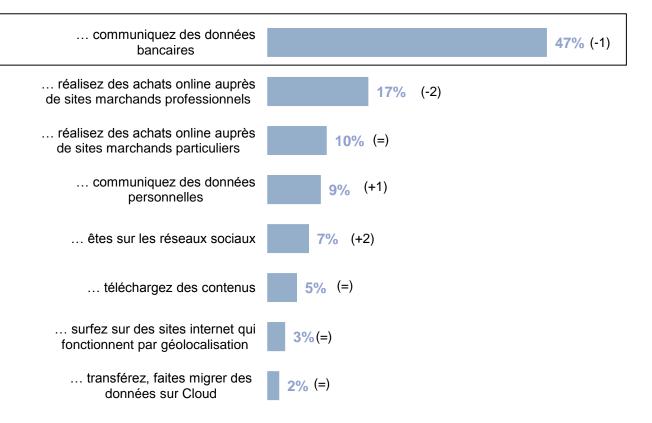




LA COMMUNICATION DES DONNÉES BANCAIRES, RESTE, ET DE LOIN, LA PREMIÈRE PRÉOCCUPATION

Q27. Quand avez-vous le plus à l'esprit les questions de sécurité numérique...? Base : Grand public – Question 2016 – Une réponse possible

Quand vous...





1 FRANÇAIS SUR 6 SE DIT TOUJOURS VICTIME DE PIRATAGE, UN RISQUE QUI NE FAIBLIT PAS

Q34. Au cours des douze derniers mois, avez-vous déjà été « piraté » ? -Base : Grand public – Question 2016 – Une seule réponse possible



15% (-1) des Français

ont déjà été **PIRATÉS** au cours des 12 derniers mois

28% chez ceux qui ont ouvert un mail d'un expéditeur inconnu avec une pièce jointe

26% chez ceux qui surfent sans avoir d'antivirus

22% chez ceux qui utilisent le Cloud

19% chez ceux qui achètent régulièrement sur Internet

QUEL TYPE de piratage ?

Q35. De quel genre de piratage s'agissait-il?

Base: Aux victimes de piratage - Question 2016 - Plusieurs réponses possibles



37% (-4)

Vol d'information, de contenu

21% (-5)

Usurpation d'identité



LA SUPPRESSION DES COMPTES PIRATÉS RESTE LA PREMIÈRE RÉACTION MAIS DES SIGNALEMENTS (POLICE ET CNIL) EN HAUSSE

Q36. Suite à ce piratage, avez-vous pris les mesures suivantes ? Base : Aux victimes de piratage – Question 2016 – Plusieurs réponses possibles

Suite à ce PIRATAGE...



66% (-12)
Ont désactivé / supprimé les comptes piratés

46% (+3)
Ont demandé
des conseils à un proche

37% (-2) Ont acheté un antivirus

34% (+7) Ont contacté la police 23% (+5) Ont contacté la CNIL



UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES « MOTS » DE CYBER SÉCURITÉ

Q1. Avez-vous vous-même déjà entendu parler ou des termes de... ? Base : Grand public – Question 2016 – Une seule réponse possible par ligne

90% (+3) déclarent TRÈS BIEN SAVOIR

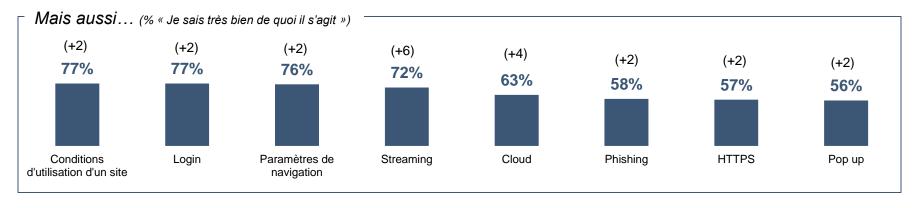
déclarent **TRÈS BIEN SAVOIR** ce que signifie « HISTORIQUE DE NAVIGATION »

89% (-2) déclarent TRÈS BIEN SAVOIR ce que signifie « ANTIVIRUS » 83% (+1) ce que signifie « GÉOLOCALISATION »

81% (+2)
ce que signifie
« PARAMÈTRES DE CONFIDENTIALITÉ »

78% (=) ce que signifie

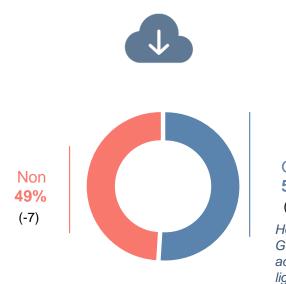
ce que signifie « COOKIES »





MAIS DANS LA PRATIQUE UN FLOU SUR LE FONCTIONNEMENT DES OUTILS

Q21. Savez-vous où sont stockées vos données lorsque vous utilisez un service de Cloud ? Base : Aux personnes utilisant un Cloud – Question 2016 – Une seule réponse possible Q22. Si vous postez une photo sur les réseaux sociaux, savez-vous où elle est stockée? Base : Grand public – Question 2016 – Une seule réponse possible

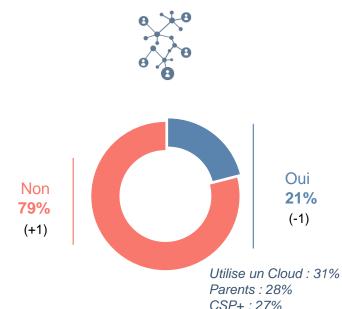


Oui **51%** (+7)

Homme : 59% Gère ses documents

administratifs/paiements en

ligne : 53%



Gère ses documents administratifs/paiements en

ligne : 24%



ON SE PROTÈGE COMME ON PEUT : UN ACCÈS À SES PUBLICATIONS QU'À « SES AMIS »...

Q6. A propos de vos publications / commentaires sur les réseaux sociaux, vous direz qu'ils sont...? Base : Grand public – Question 2016 – Une seule réponse possible

SUR LES RÉSEAUX



50% (+2)

ne rendent leurs publications
VISIBLES QUE PAR LEURS AMIS



19% (+4)
rendent leurs publications
VISIBLES PAR TOUS



17% (-6)

ne rendent leurs publications
VISIBLES QUE PAR EUX-MÊMES



14% (=)

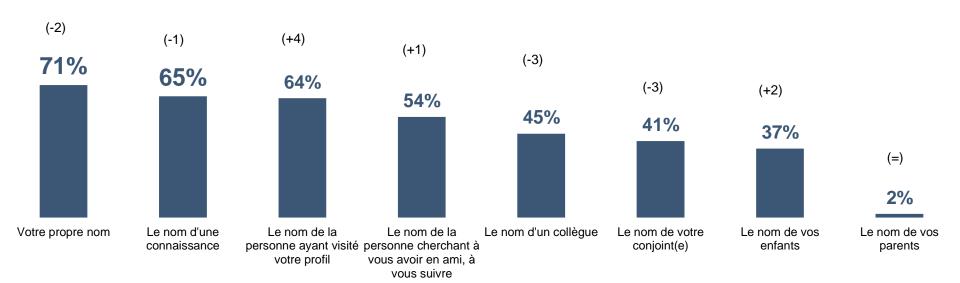
rendent leurs publications
VISIBLES PAR UNE LISTE DE
PERSONNES SELECTIONNEES



... UNE PRATIQUE EXPLIQUÉE PAR LE RÉFLEXE « GOOGLE »

Q31. Vous-même, avez-vous déjà tapé dans un moteur de recherche....?

Base: Bases différentes selon les items - Question 2016 - Une réponse possible pour chaque item





UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DES ENJEUX... MAIS DES RISQUES ENCORE NOMBREUX

Q23. Vous arrive-t-il de ...?

Base: Grand public - Question 2016 - Une seule réponse possible par ligne

TOP 5 des « actions risquées » les plus répandues

75% (+7)

Surfer sans lire les conditions d'utilisation des sites visités **62%** (+3)

Surfer sans effacer régulièrement votre historique de navigation

54% (+3)

Cocher « se souvenir de moi »

52% (+4)

Utiliser les mêmes mots de passe et login pour plusieurs comptes

51% (+4)

Surfer sans vérifier le format sécurisé HTTPS



CHEZ LES JEUNES, L'ENREGISTREMENT DE DONNÉES BANCAIRES DEVIENT DE PLUS EN PLUS COURANT



78% (-1) ont déjà surfé sur Internet SANS LIRE LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SITES

70% (+1) ont déjà surfé sur Internet SANS EFFACER LEUR HISTORIQUE DE NAVIGATION **65%** (-2) ont déjà surfé SURFÉ SANS VÉRIFIER LE FORMAT SÉCURISÉ HTTPS DES SITES VISITÉS

63% (+5) ont déjà coché « SE SOUVENIR DE MOI »

57% (-11) se sont déjà inscrits SUR UN SITE INTERNET VIA LEUR COMPTE FACEBOOK OU GMAIL **60%** (-2) ont déjà utilisé LES MÊMES MOTS DE PASSE ET LOGIN POUR LEURS DIFFÉRENTS COMPTES

48% (+12) ont déjà payé
EN ENREGISTRANT LEURS
COORDONNÉES BANCAIRES SUR
SITE MARCHAND



DES FRANÇAIS NÉANMOINS CONSCIENTS DES RISQUES QU'ILS PRENNENT...

Q25. De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est, d'après vous, le niveau de risque lorsqu'on...? Base : Grand public – Question 2016 – Une seule réponse possible par ligne

TOP 5 des actions considérées comme les plus risquées sur Internet

75% (-2)

Ouvrir un mail d'un expéditeur inconnu avec une pièce jointe et cliquer les liens

Et pourtant 16% le font!

74% (-1)

Surfer sans avoir d'antivirus Et pourtant **20% le font!** 58% (-3)

Communiquer ses coordonnées personnelles en ligne

Et pourtant 35% le font!

PLUS GRAVE 51% (-4)

Surfer sans vérifier le format sécurité HTPPS des sites visités...

Et pourtant 51% le font!

50% (+4)

Utiliser les mêmes mots de passe et login pour ses différents comptes

Et pourtant 52% le font!

POUR SE RASSURER, LA CERTIFICATION ET LA RENOMMÉE DU SITE

Q32. Maintenant, sur Internet, qu'est ce qui vous rassure ? Base : Grand public – Question 2016 – Plusieurs réponses possibles

SUR INTERNET, LES FRANÇAIS SONT RASSURÉS PAR...



70% (-3)

sont rassurés par LES CERTIFICATIONS ET LES CODES D'AUTHENTIFICATION



35% (+4)

sont rassurés par LA RENOMMÉE DE LA PLATEFORME



26% (-4)

sont rassurés par LES POSSIBILITÉS DE RECOURS EN CAS DE LITIGE



23% (-2)

sont rassurés par L'AVIS DES INTERNAUTES/UTILISATEURS



22% (+2)

sont rassurés par LES CONDITIONS
D'UTILISATION



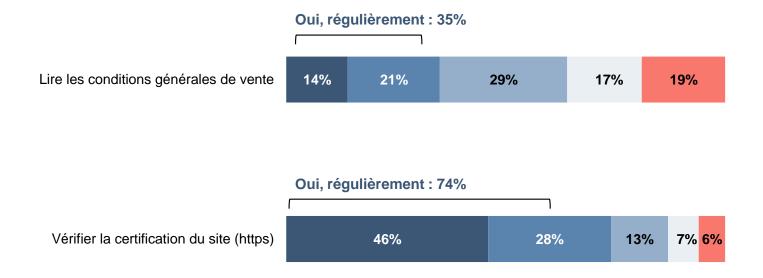
19% (-4)

sont rassurés par LE DROIT À L'OUBLI

DES FRANÇAIS DONC ATTENTIFS À LA CERTIFICATION DES SITES SUR LESQUELS ILS ACHÈTENT... MOINS AUX CGV

Q16B. Au moment de payer vos achats sur Internet ...?

Base : Aux personnes qui ont déjà fait des achats sur Internet - Question 2016 - Une seule réponse possible par ligne

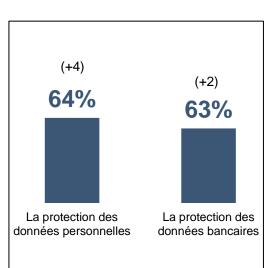


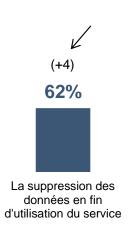
■Oui, cela vous arrive souvent ■Oui, cela vous arrive régulièrement ■Oui, cela vous arrive occasionnellement ■Oui, mais cela ne vous arrive que rarement ■Non, jamais

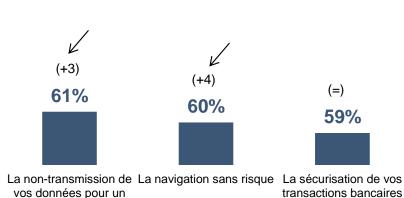


UNE FORTE DEMANDE D'ACCOMPAGNEMENT SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (QUELLES QU'ELLES SOIENT)

Q37. Souhaiteriez-vous être personnellement informé(e) et accompagné(e) sur...? Base: Grand public - Question 2016 - Une seule réponse possible par ligne







usage commercial







transactions bancaires

La lutte contre le piratage/ Le fishing ou email frauduleux



DANS CE CONTEXTE, UN PARTENAIRE DE CONFIANCE RECONNU ET ATTENDU : LES BANQUES

Q29. De façon générale, faites-vous confiance aux acteurs suivants concernant la protection des données sur Internet ? Base : Grand public – Question 2016 – Une réponse possible pour chaque item

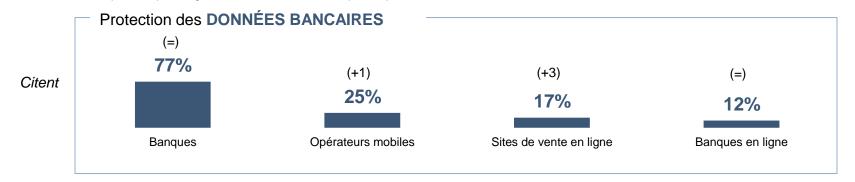
Les Français font **D'ABORD CONFIANCE AUX BANQUES** pour protéger leurs données sur Internet

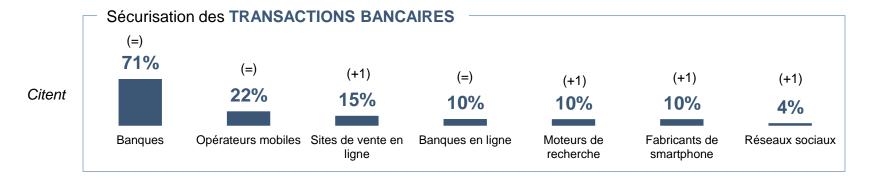
(+1)(=)(+3)(+3)(=)(+5)86% 80% (+2)**78%** 75% **72%** 65% 57% Opérateurs mobiles Sites de ventes en ligne Fabricants de téléphones Moteurs de recherche Banques en ligne Banques Réseaux sociaux mobiles



LA BANQUE, LE TIERS DE CONFIANCE POUR LA PROTECTION DES DONNÉES BANCAIRES...

Q30. Précisément, à quels secteurs dans la liste suivante faites-vous <u>LE PLUS CONFIANCE</u> pour ... ? Base : Bases différentes pour chaque catégorie – Question 2016 – Trois réponses possibles

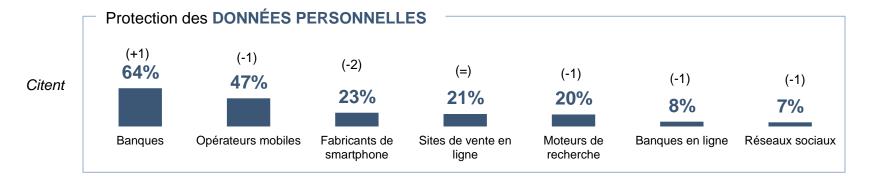


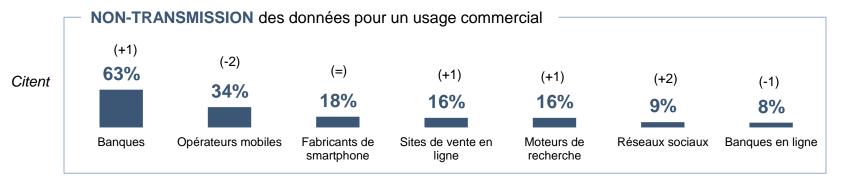




... ET PLUS LARGEMENT, POUR TOUT TYPE DE DONNÉES PERSONNELLES

Q30. Précisément, à quelle(s) marque(s) dans la liste suivante faites-vous <u>LE PLUS CONFIANCE</u> pour...? Base : Bases différentes pour chaque catégorie — Question 2016 — Trois réponses possibles









DES PROS DE PLUS EN PLUS ÉQUIPÉS EN SMARTPHONE ET TABLETTE



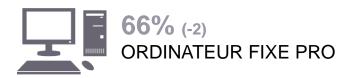
S8. Dans votre activité professionnelle, êtes-vous équipé(e) ou avez-vous accès aux équipements suivants...? Base : Pros – Question 2016 – Plusieurs réponses possibles



73% (+5) SMARTPHONE PRO



66% (-2) ORDINATEUR PORTABLE PRO





33% (+2)
TABLETTE TACTILE PRO

Globalement, des petits professionnels TRÈS équipés



INTERNET, **UN OUTIL-CLÉ DE GESTION**



Q1. Dans votre vie professionnelle, quelle place occupe Internet pour...? Base: Pros - Question 2016 - Plusieurs réponses possibles

Internet occupe une PLACE IMPORTANTE chez les professionnels pour :



43% (-2)
Gérer leurs opérations financières professionnelles



35% (+3)

Prévoir leurs déplacements professionnels



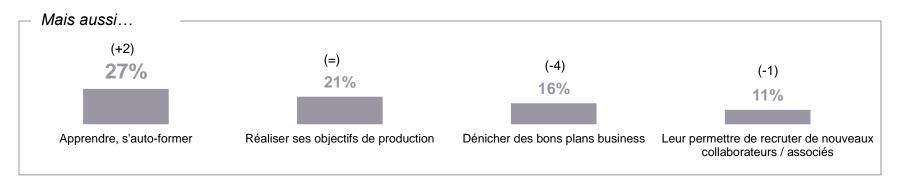
30% (+2)

Stocker leurs fichiers & autres documents administratifs



30% (-3)

Se tenir informé des best practices de leur secteur d'activité





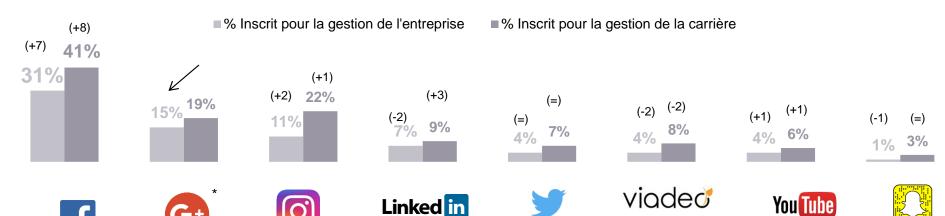
FACEBOOK PREMIÈRE « VITRINE PROFESSIONNELLE »...



S10A/B. En tant que professionnel, êtes-vous inscrit sur les réseaux sociaux / réseaux professionnels suivants...?

Base: Pros – Question 2016 – Plusieurs réponses possibles

Inscription sur les RÉSEAUX SOCIAUX



Une belle entrée de Google +, testé ici pour la première fois



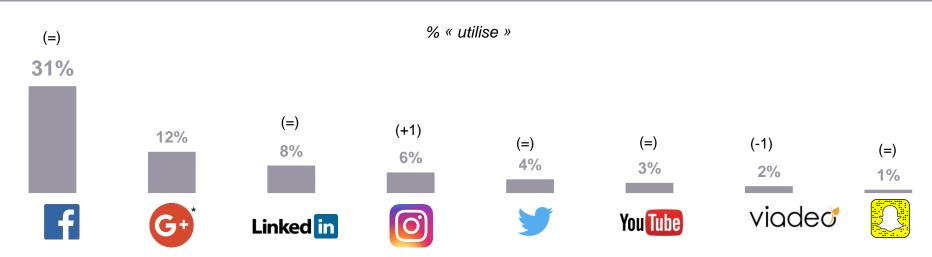
* Nouvel item

... ET MÉGAPHONE FAVORI POUR PROMOUVOIR SON ACTIVITÉ!



Q4A. Utilisez-vous un ou plusieurs réseaux sociaux pour faire la promotion de votre activité? Base: A tous – Question 2016 – Une seule réponse possible Q4B. Lesquels? Base: A ceux qui utilisent les réseaux sociaux pour faire la promotion de leur activité – Question 2016 – Plusieurs réponses possibles

RÉSEAUX SOCIAUX utilisés pour faire la promotion de L'ACTIVITÉ



Idem, Google + se place directement en 2e position derrière l'indétrônable Facebook



* Nouvel item

LE CLOUD : UNE UTILISATION ENCORE LIMITÉE



Q2. Utilisez-vous un Cloud (espace de stockage de données en ligne) dans le cadre de votre profession ? Base : Pros – Question 2016 – Une réponse possible Q3. Quels types de données stockez-vous sur votre Cloud ? Base : aux personnes utilisant un Cloud – Question 2016 – Plusieurs réponses possibles



21% (=)

des professionnels utilisent LE CLOUD

67% (+5) des documents administratifs

62% (-3) y stockent des documents liés à l'activité de leur entreprise

60% (-2) des photos



1 PROFESSIONNEL SUR 10 SE DIT VICTIME D'UN PIRATAGE EN 2017



Q8. Au cours des douze derniers mois, avez-vous déjà été « piraté » ou subi une attaque informatique ? Base : Pros – Question 2016 – Une seule réponse possible



12% (+1) des professionnels

Déclarent avoir été **PIRATÉS** au cours des 12 derniers mois

QUEL TYPE de piratage?

Q9. De quel genre de piratage s'agissait-il?

Base: Pros, victimes de piratage - Question 2016 - Plusieurs réponses possibles

39% (+1)

Vol d'information, de contenu

34% (-13) Extorsion d'argent

27% (+3)

Usurpation d'identité

Q10A. Suite à ce piratage, avez-vous pris les mesures suivantes ? -

Base: Pros, victimes de piratage - Question 2016 - Plusieurs réponses possibles

ICI, FORTE BAISSE

SUR LES EXTORSIONS D'ARGENT



Suite à ce PIRATAGE...

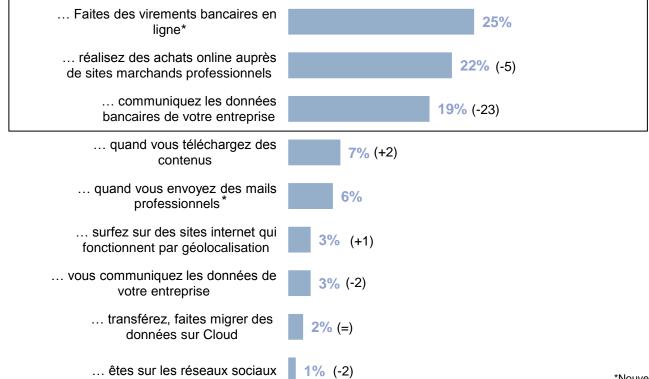
Seuls 15% (-18) Ont contacté la police



LA SÉCURITÉ DES VIREMENTS EN LIGNE : LA PRIORITÉ DES PROFESSIONNELS

Q6. Dans votre quotidien professionnel, quand avez-vous le plus à l'esprit les questions de sécurité numérique...? Base : Pros – Question 2016 – Une réponse possible

Quand vous...

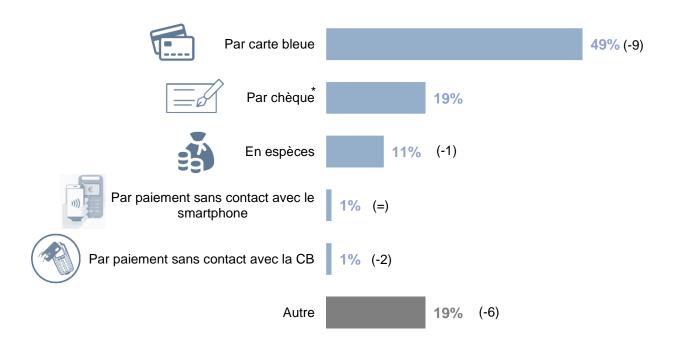




*Nouveaux items 2017

COMME AUPRÈS DU GRAND PUBLIC, LA CB, MOYEN DE PAIEMENT PRIVILÉGIÉ

Q7. Selon vous, quel mode de paiement est le plus sûr pour vos transactions professionnelles ? Base : Pros – Question 2016 – Une seule réponse possible





LA CERTIFICATION ET LA RENOMMÉE DU SITE, DES FACTEURS RASSURANTS POUR LES PROS



Q5. Sur Internet, qu'est-ce qui vous rassure pour votre activité professionnelle? Base : Pros – Question 2016 - Plusieurs réponses possibles

SUR INTERNET, LES PETITS PROS SONT RASSURÉS PAR...



64% (+2)

sont rassurés par LES CERTIFICATIONS ET LES CODES D'AUTHENTIFICATION



60% (-4)

sont rassurés par LA RENOMMÉE DE LA PLATEFORME



43% (+2)

sont rassurés par L'AVIS DES INTERNAUTES/UTILISATEURS



40% (-5)

sont rassurés par LES POSSIBILITÉS
DE RECOURS EN CAS DE LITIGE



39% (-6) sont rassurés par LE DROIT À L'OUBLI



38% (-6)

sont rassurés par LES CONDITIONS D'UTILISATION



