

Enquête Individus 2014 : quelle pratique de e-commerce et quelles sont les peurs des internautes Bretons

Emilie Huiban – Observatoire du GIS M@rsouin

Ce document s'intéresse aux 78% d'internautes bretons qui ont effectué des achats en ligne en 2013, à leur origine, à ce qu'ils achètent, à leur motivation.

Par ailleurs, un point est fait sur les risques encourus. Plus de la moitié des bretons en sont conscients. Certains dangers peuvent être liés au e-commerce, comme le phishing ou hameçonnage*, le vol des coordonnées bancaires. Mais d'autres dangers existent comme la désinformation, les spam, etc.

Les Bretons ont exprimé leurs craintes vis-à-vis des attaques de virus ou le vol de données personnelles. 34% y ont déjà été personnellement confrontés ou connaissent quelqu'un qui l'a été, et ils ont modifié en conséquence leur comportement en ligne pour plus de prudence et de vigilance.

Le e-commerce :

78% des internautes ont effectué des achats en ligne (69% en 2012) au cours des 12 derniers mois. Les produits qui ont eu le plus de succès sont les produits high-tech et culturels (équipement technologique, livres, CD, DVD) acquis par 59% des e-acheteurs* ; le prêt-à-porter (vêtements, chaussures, bijoux) était présent dans un panier électronique sur deux et les biens dématérialisés (billets de transport, réservation de voyage, fichier audio/vidéo, ebook*) dans près d'un panier sur 4 (23%). Enfin 13% ont effectué leurs achats du quotidien (« drive » des grandes

surfaces), ce qui représente un succès en soi au regard du décollage très récent du phénomène.

Si, comme le CREDOC*, on considère comme internaute toute personne disposant d'un accès internet, en 2014, 71% des bretons connectés font du e-commerce, contre 66% des Français (CREDOC 2013) ; et en 2012 c'était 66% des bretons connectés contre 62% des Français (CREDOC 2012), soit une augmentation de 4 points en France et de 5 point en Bretagne.

*voir glossaire en fin de document

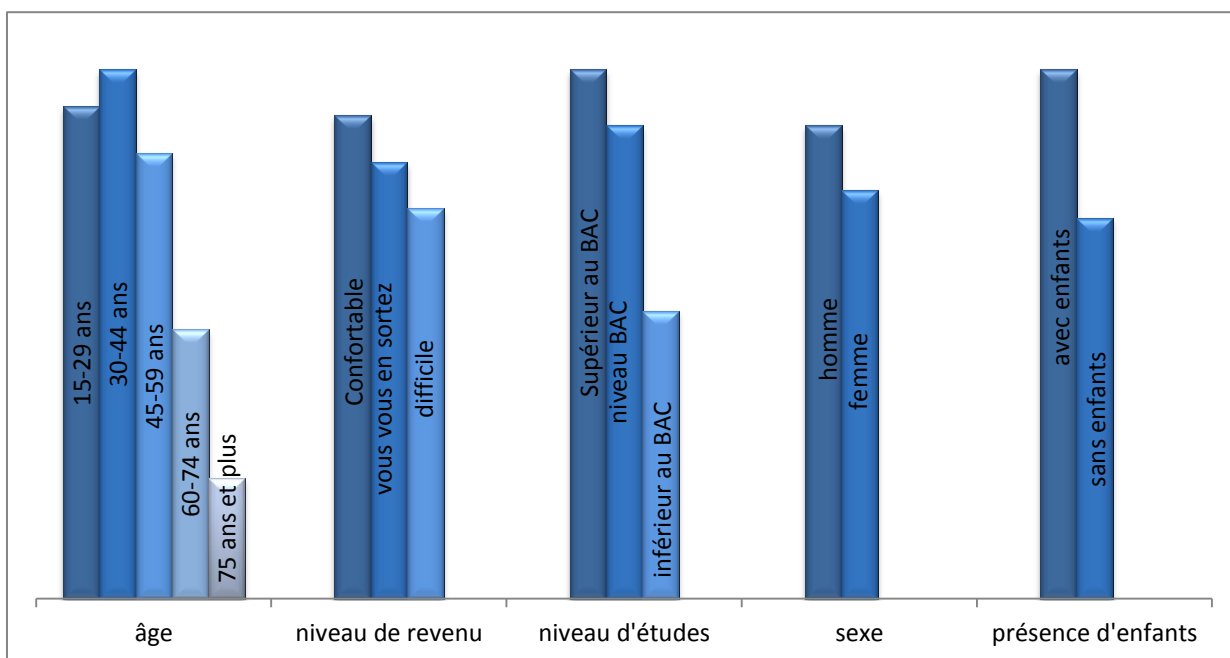
La pratique du e-commerce selon les caractéristiques sociodémographiques :

Les internautes bretons pratiquent plus le e-commerce à mesure qu'ils ...

- Sont jeunes
- ont un niveau de revenus confortable
- ont un niveau d'étude élevé
- sont de sexe masculin
- appartiennent à un foyer avec enfant(s)

Les personnes de niveau d'études inférieur au bac ou âgées de 60 ans et plus pratiquent moins le e-commerce, les usages d'internet de ces catégories de population sont plus tournés vers la communication, les loisirs et la consultation d'informations.

Le e-commerce selon les caractéristiques personnelles :



70% des e-acheteurs sont équipés d'outils mobiles (smartphone ou tablette) et 25% d'entre eux les ont déjà utilisés pour effectuer leurs achats. Les 75% restants ont préféré utiliser un ordinateur pour plusieurs raisons possibles : le confort visuel de l'écran, les différences éventuelles entre le site web et le site mobile, la peur de communiquer ses informations bancaires via plusieurs terminaux....

36% des e-acheteurs ont déjà déposé des commentaires suite à leurs achats. Seulement 6% le font régulièrement et 30%

occasionnellement. D'autre part, près de la moitié des e-acheteurs font confiance aux avis de consommateurs (48%), et ce, d'autant plus s'ils sont eux même auteurs de commentaires (60%).

Bien que les achats en ligne soit une pratique de plus en plus répandue et que les commentaires de précédents acheteurs soient reconnus comme ayant une influence sur la décision d'achat (48%), seuls 6% des e-acheteurs ont pour habitude de laisser leur opinion personnelle.

La consommation collaborative rencontre un début de succès :

95% des e-acheteurs utilisent des sites d'achat/vente/location de biens entre particuliers, 16% utilisent des sites d'achats groupés, 16% des sites de covoiturage, 7% des sites d'hébergement entre particuliers (du type « AirBnB ») et 2% des sites de financement participatif (« crowdfunding »*).

Les principales motivations à l'achat en ligne :

La moitié (53%) des bretons ayant acheté en ligne au cours des 12 derniers mois estiment que cela leur permet de gagner du temps, surtout pour leurs achats de prêt-à-porter (58%) et les courses du ménage (67%).

41% apprécie de pouvoir plus facilement comparer les prix afin de faire des économies, surtout pour leurs achats de produits high-tech (46%). Un quart estime que cela leur évite les désagréments d'un déplacement (foule, temps perdu) et un cinquième trouve des produits accessibles uniquement sur Internet.

Les principaux freins à l'achat en ligne :

85% des internautes ressentent des freins à l'achat en ligne. En premier apparaît la crainte relative à la sécurité des paiements, celle-ci ne serait pas suffisante aux yeux de 45% d'entre eux. En second lieu, l'impossibilité de toucher, voir ou essayer les produits en gêne 23%, et 9% craignent les arnaques ou contrefaçons.

Par ailleurs, 3% ont mis en lumière d'autres freins, l'impact de la crise économique, ou la volonté de privilégier le commerce local, le e-commerce constituant un danger pour celui-ci.

Les craintes des internautes :

59% des internautes ont peur lorsqu'ils naviguent :

Nous avons proposé une liste de désagréments éventuels à la navigation sur internet liés à l'informatique (attaque de virus, réception de spam*, hameçonnage, redirection vers des sites violents), mais aussi la collecte, le vol, la divulgation des informations personnelles, le harcèlement, le contact avec des personnes mal intentionnées, la désinformation, éléments qui concernent la vie personnelles des individus.

63% des femmes contre 54% des hommes et 63% des personnes âgées de 30 à 60 ans contre 53% des 15-29 ans, ont exprimé au moins une peur vis-à-vis de cette liste.

31% des internautes ont révélé au moins une appréhension liée plutôt à l'outil informatique, plus particulièrement les personnes d'âge médian (34% des personnes de 30 à 60 ans contre 27% des 15-29 ans) et 36% ont mentionné une peur associée aux aspects personnels, plus particulièrement les femmes (41% contre 31% des hommes).

Atteintes personnelles :

La crainte la plus répandue est la collecte et le vol d'informations personnelles (30%), seuls 7% d'internautes craignent la divulgation d'informations personnelles à leur insu, 67% d'entre eux diffusent le moins possible d'informations en ligne (contre 50% en moyenne).

La désinformation ne fait pas peur (seulement 2% des internautes l'ont mentionné). Pourtant la presse en parle¹ et quelques rares sites se sont spécialisés dans l'identification de ces canulars en ligne appelés « hoax »*.

¹Voir l'article du monde :

http://www.lemonde.fr/economie/article/2013/11/08/le-vrai-du-faux_3510515_3234.html

*voir glossaire en fin de document



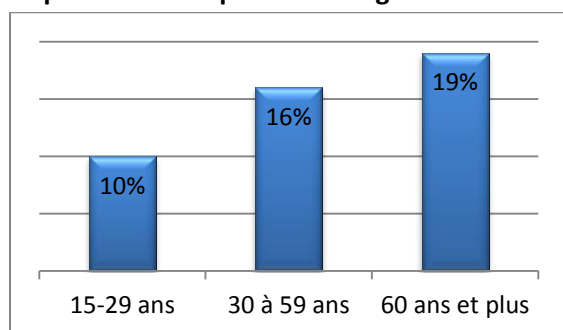
1% des internautes a peur de se faire harceler et 1% a peur de rencontrer des personnes mal intentionnées

Atteintes matérielles :

18% des internautes bretons ont peur des attaques de virus, qui peuvent endommager leur machine et les fichiers qu'elle contient.

15% craignent les arnaques, le hameçonnage, technique qui consiste à se faire passer pour un site officiel afin de recueillir frauduleusement les identifiants de connexion des individus.

La peur des arnaques selon l'âge:



La peur relative aux risques d'arnaque sur internet est plus souvent exprimée à mesure que l'âge est élevé.

Cela est-il déjà arrivé ?

Un élément déterminant des principales peurs des internautes, est le fait d'avoir déjà été confronté ou de connaître quelqu'un qui l'a été, à un ou plusieurs de ces dangers.

58% des personnes qui ont exprimé une ou plusieurs craintes connaissent quelqu'un à qui un ou plusieurs de ces dangers est déjà arrivé.

23% ont connus directement ou indirectement un vol d'informations personnelles, 21% une attaque de virus, 12% des arnaques ou hameçonnage et moins de 5% ont déjà été confronté aux autres dangers répertoriés.

Dans la majorité des cas (64%), la confrontation au danger a entraîné une modification du comportement. 32% font plus attention avant de divulguer des informations

personnelles, 19% ont installé des outils de protection (antivirus, contrôle parental), 12% utilisent en priorité des sites internet qui leur inspirent confiance, pour 5% les conséquences ont été plus radicales, ils utilisent moins internet.

Quelle maîtrise des informations diffusées en ligne :

La moitié des internautes (52%) éprouve des craintes quant au devenir des informations qu'ils diffusent sur Internet, et ils essayent d'en diffuser le moins possible. 23% n'éprouve pas de crainte, car ils estiment contrôler cette diffusion et les 24% restants ne pensent pas particulièrement au devenir des informations qu'ils diffusent.

Les peur des non-usagers :

29% des non utilisateurs d'internet ont exprimé des peurs associées à l'usage d'internet. Cela contribue probablement à leur non usage et ce d'autant plus lorsque leur entourage a déjà été confronté à des difficultés. C'est le cas de 25% des personnes exprimant des craintes.

Ont retrouve les 3 mêmes principales peurs que chez les usagers d'Internet : la collecte ou le vol d'informations personnelles (14%), les arnaques, le hameçonnage (9%) et les attaques de virus (6%).

Ces personnes exprimant des craintes, bien que non usagères, ont pu entendre parler des dangers d'internet dans leur entourage, dans les médias ou au détour de conversations.

Les personnes âgées de 75 ans et plus sont plus nombreuses que la moyenne à n'avoir mentionné aucunes craintes. Ils se sentent moins que les autres concernés par internet et ces dangers, ce ne sont donc pas leurs éventuelles craintes qui motivent leur non usage.



Conclusion :

60% des Bretons ont adopté le e-commerce, car ils y voient principalement un gain de temps et des économies grâce à la facilité de comparaison des prix. Néanmoins 45% des internautes ne trouvent pas les paiements en ligne suffisamment sécurisés. La grande majorité des internautes connaît et pratique la consommation collaborative à travers le commerce entre particuliers, le covoiturage et les achats groupés.

Pour la première fois, toute une partie de l'enquête auprès des individus Bretons a été consacrée à l'étude des peurs associées à l'usage d'internet.

Internautes et non internautes ont chacun exprimé certaines craintes, on a vu notamment que la confrontation passée à un des dangers en augmente la crainte et entraîne souvent une modification du comportement en ligne.

La principale crainte est la collecte ou le vol des informations personnelles et les dangers les plus répandus, au regard du nombre de répondants connaissant quelqu'un à qui ça serait arrivé, sont la collecte, le vol d'informations personnelles et les attaques de virus (respectivement 22% et 20% parmi les personnes ayant exprimé au moins une crainte).

Les usages du numériques comportent des intérêts certains non seulement en termes de e-commerce, mais aussi en termes de facilité de communication et de gestion/stockage de ses données, de facilitation des démarches administratives, Profiter pleinement des atouts offerts par les outils numériques nécessite aussi d'être conscient des dangers qui y sont associés et des mesures à adopter pour faire preuve de prudence dans son usage quotidien.

Glossaire :

- Phishing/hameçonnage : technique qui consiste à se faire passer pour un site officiel afin de recueillir frauduleusement les identifiants de connexion des individus pour accéder à leurs données personnelles.
- E-acheteur: personnes effectuant des achats en ligne.
- E-book : aussi appelé livre électronique, est un ouvrage (livre ou magazine) sous forme de fichier informatique, lisible sur un ordinateur, une tablette tactile ou une liseuse (aussi appelée e-reader).
- CREDOC: Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie.
- Crowdfunding: aussi appelé financement participatif, c'est le fait de financer des projets via un grand nombre de personnes, chacune apportant une petite somme d'argent.
- Hoax: canular, rumeur infondée, informations erronées circulant sur Internet.
- Spam: envoi massif, et parfois répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a jamais eu de contact et dont il a capté l'adresse électronique de façon irrégulière.

