

Une étude



pour



# Perceptions et comportements des Français en matière de cybersécurité

## Vague 3

Septembre 2024

**Magalie Gérard**, Directrice adjointe du Département Politique – Opinion  
**Sylvain Reich**, Chef de groupe au Département Politique – Opinion  
**Hadrien Gouttefangeas**, Chargé d'études au Département Politique – Opinion



# Sommaire

<b>Méthodologie d'enquête</b>	<b>P.3</b>
<b>Les Français de plus en plus conscients du caractère sensible de leurs données personnelles, et un niveau d'inquiétude toujours aussi important concernant la protection de celles-ci</b>	<b>P.6</b>
<b>Des pratiques de cyberprotection qui restent largement répandues</b>	<b>P.10</b>
<b>Une progression de la connaissance des différents types d'arnaques et de la conscience que celles-ci sont de plus en plus fréquentes et sophistiquées...</b>	<b>P.14</b>
<b>... ce qui conduit les Français à être de plus en plus prudents ...</b>	<b>P. 18</b>
<b>... mais une exposition toujours plus forte, avec une augmentation de la proportion de victimes</b>	<b>P.21</b>
<b>Focus sur les 18-34 ans : Des jeunes moins conscients des dangers, et moins prudents en termes de cyberprotection et face aux sollicitations suspectes</b>	<b>P.25</b>

# Méthodologie d'enquête (1/2)



Enquête réalisée **en ligne** du **13 au 16 septembre 2024**.



Échantillon de **1 031** personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e)**.

# Méthodologie d'enquête (2/2)



## *Aide à la lecture des résultats détaillés*

- ❖ Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- ❖ Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.
- ❖ Dans le cadre de ce rapport, nous distinguons 3 tranches de revenus :
  - ❖ *Revenus faibles* : revenus mensuels nets du foyer inférieurs à 2 000 €
  - ❖ *Revenus moyens* : revenus mensuels nets du foyer compris entre 2 000€ et 4 000 €
  - ❖ *Revenus élevés* : revenus mensuels nets du foyer supérieurs à 4 000 €
- ❖ Les évolutions sont présentées par rapport aux résultats des deux vagues d'enquête précédentes, réalisées respectivement du 14 au 15 septembre 2022 sur un échantillon de 1 014 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus et du 14 au 18 septembre 2023 sur un échantillon de 1 033 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.  
Sont signalées dans ce rapport les évolutions significatives, c'est-à-dire d'au moins ▲ +3 pts ou ▼ -3 pts avec la précédente vague.

# Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4

**Note de lecture :** dans le cas d'un échantillon de 1 000 personnes, si le pourcentage mesuré est de 10%, la marge d'erreur est égale à 1,8. Il y a donc 95% de chance que le pourcentage réel soit compris entre 8,2% et 11,8% (plus ou moins 1,8 point).

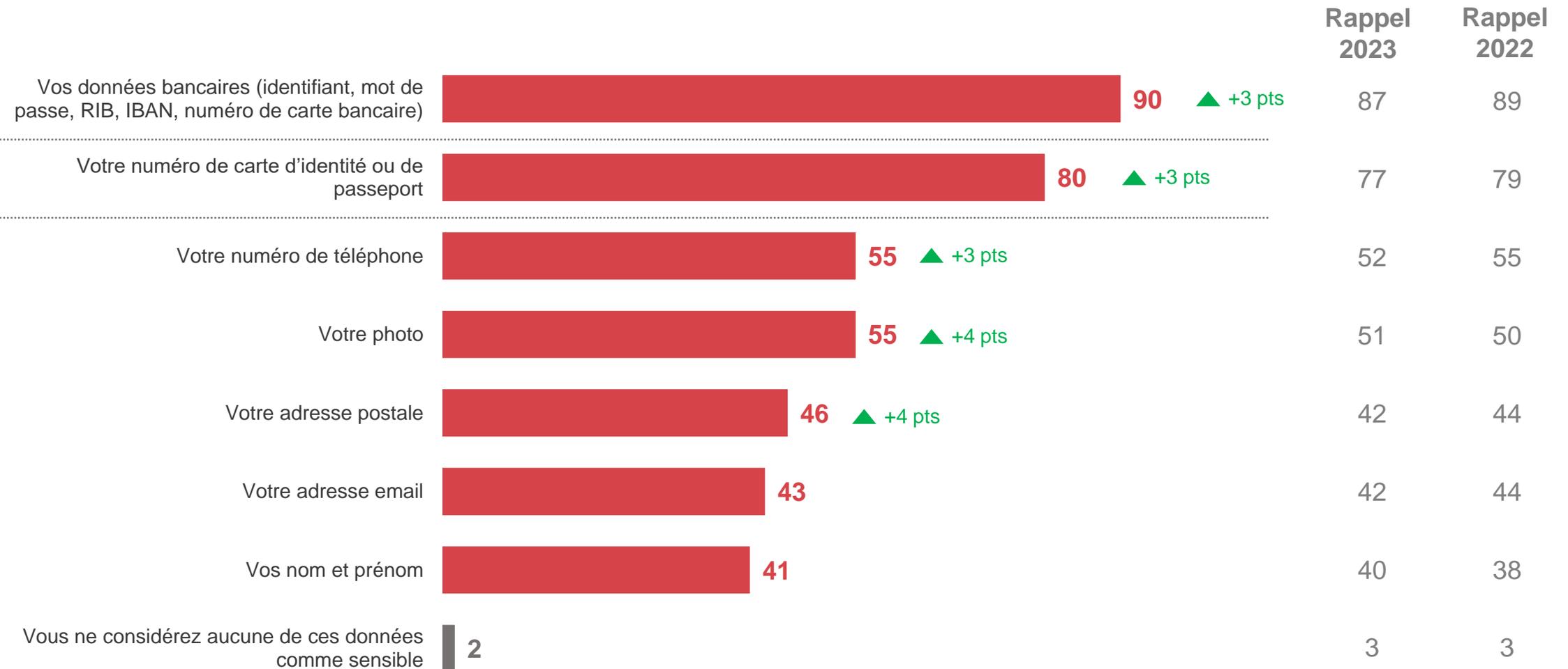


**Les Français de plus en plus conscients du caractère sensible de leurs données personnelles, avec un niveau d'inquiétude toujours aussi important concernant la protection de celles-ci**

## A nouveau, la grande majorité des Français estiment leurs données bancaires et leur numéro de carte d'identité/passeport comme sensibles, alors qu'ils sont plus partagés concernant leurs autres données personnelles. On observe dans l'ensemble une légère hausse de la perception du caractère sensible de ces données

Parmi les données personnelles suivantes, merci de sélectionner celles que vous considérez comme sensibles.

- À tous, en % -



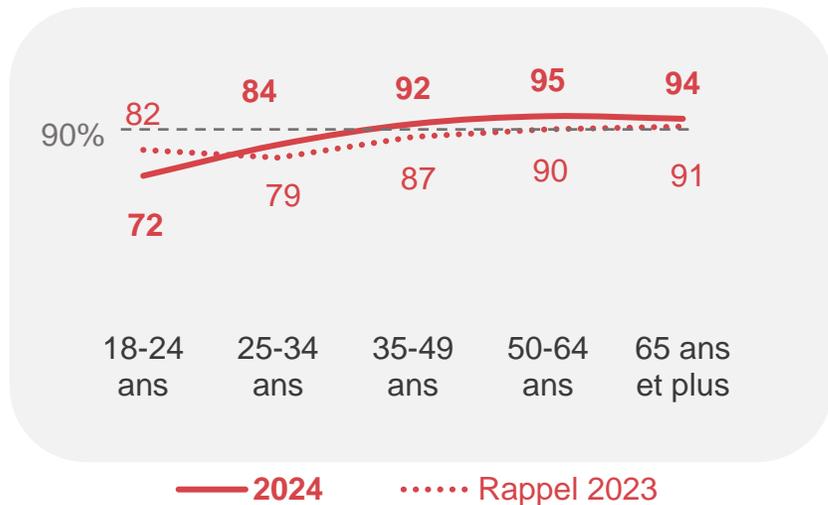
# 9 Français sur 10 considèrent leurs données bancaires comme sensibles, une perception qui reste légèrement moins prégnante chez les plus jeunes (notamment les 18-24 ans) et les Français ayant les revenus les plus faibles

Parmi les données personnelles suivantes, merci de sélectionner celles que vous considérez comme sensibles.

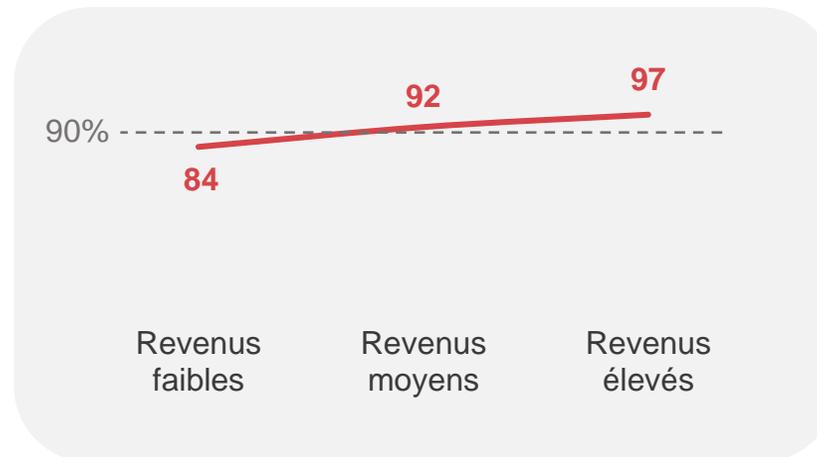
- À tous, en % -



Selon l'âge



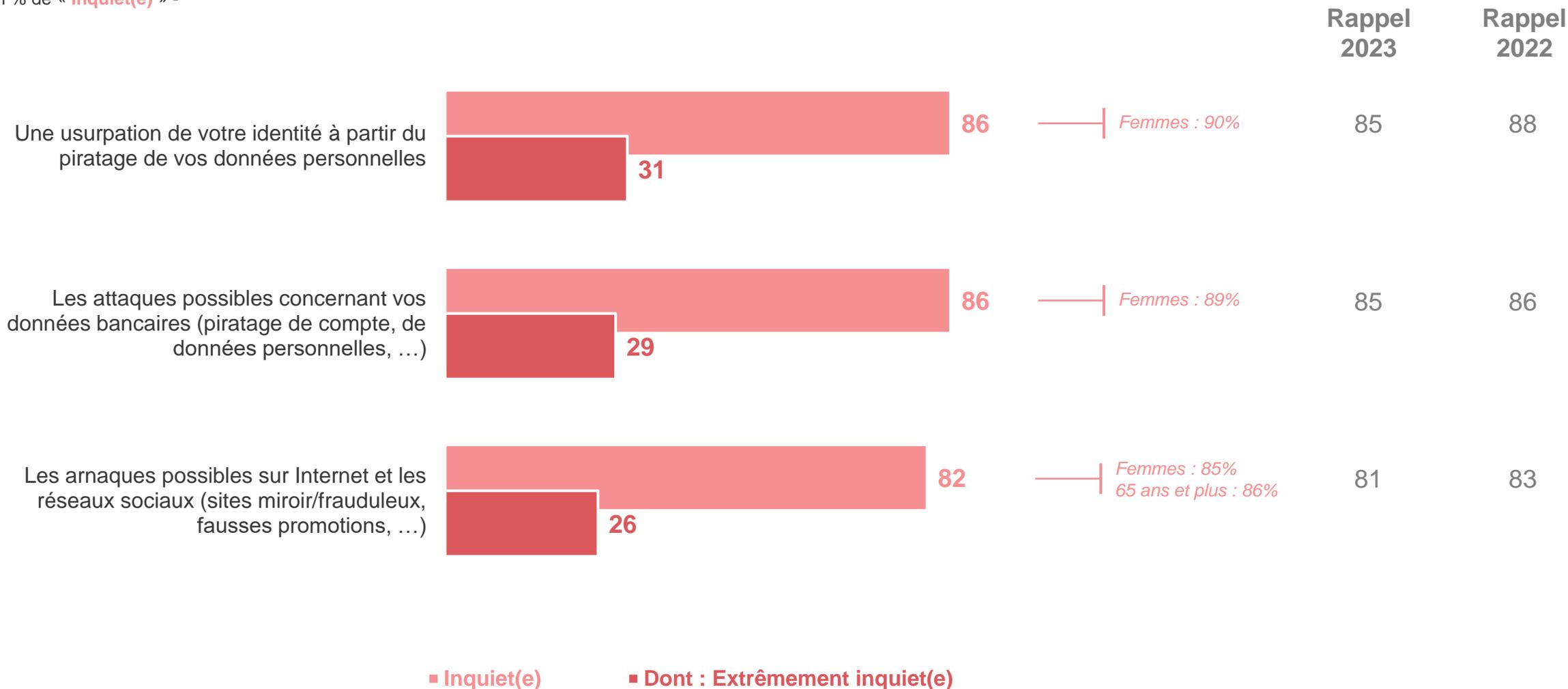
Selon le niveau de revenus



# Une large majorité de Français se déclarent toujours inquiets concernant les différentes attaques possibles envers leurs données personnelles, avec même près d'1/3 qui expriment une forte crainte. Depuis 2 ans, les chiffres mesurés sont relativement stables

Globalement, diriez-vous que vous êtes inquiet(e) ou non face aux situations suivantes ?

- À tous, en % de « Inquiet(e) » -



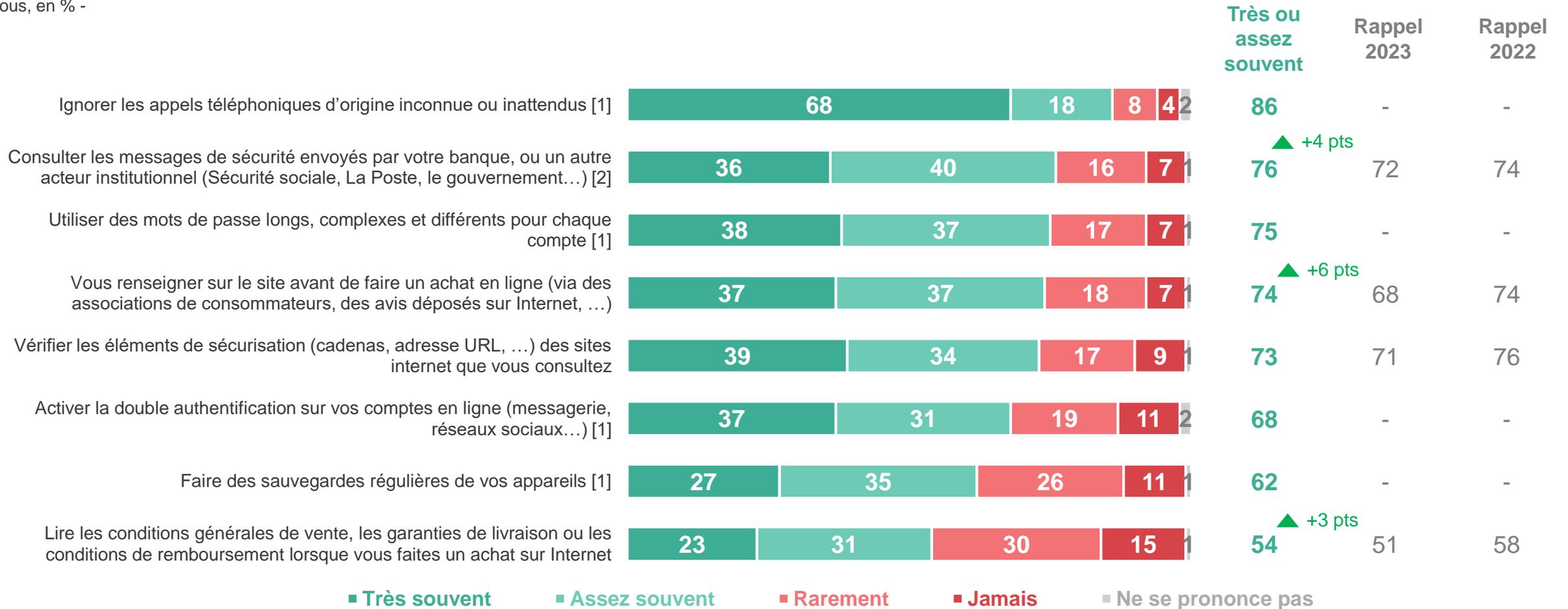


**Des pratiques de cyberprotection qui restent largement répandues**

**Dans l'ensemble, la majorité des Français indiquent mettre en pratique chacune de ces mesures de précaution, en particulier ignorer les appels téléphoniques d'origine inconnue. Concernant les pratiques de sécurité sur Internet, après une légère baisse en 2023, on observe que ces réflexes sont en hausse, notamment consulter les messages de sécurité et se renseigner sur les sites avant de faire un achat**

Pour chacune des actions suivantes, merci d'indiquer si vous les réalisez souvent, rarement ou jamais.

- À tous, en % -



[1] Items ajoutés pour la vague de 2024

[2] la mention du gouvernement a été ajoutée pour la vague de 2024

*Les plus inquiets concernant les attaques possibles envers leurs données personnelles sont ceux qui prennent le plus de précautions*

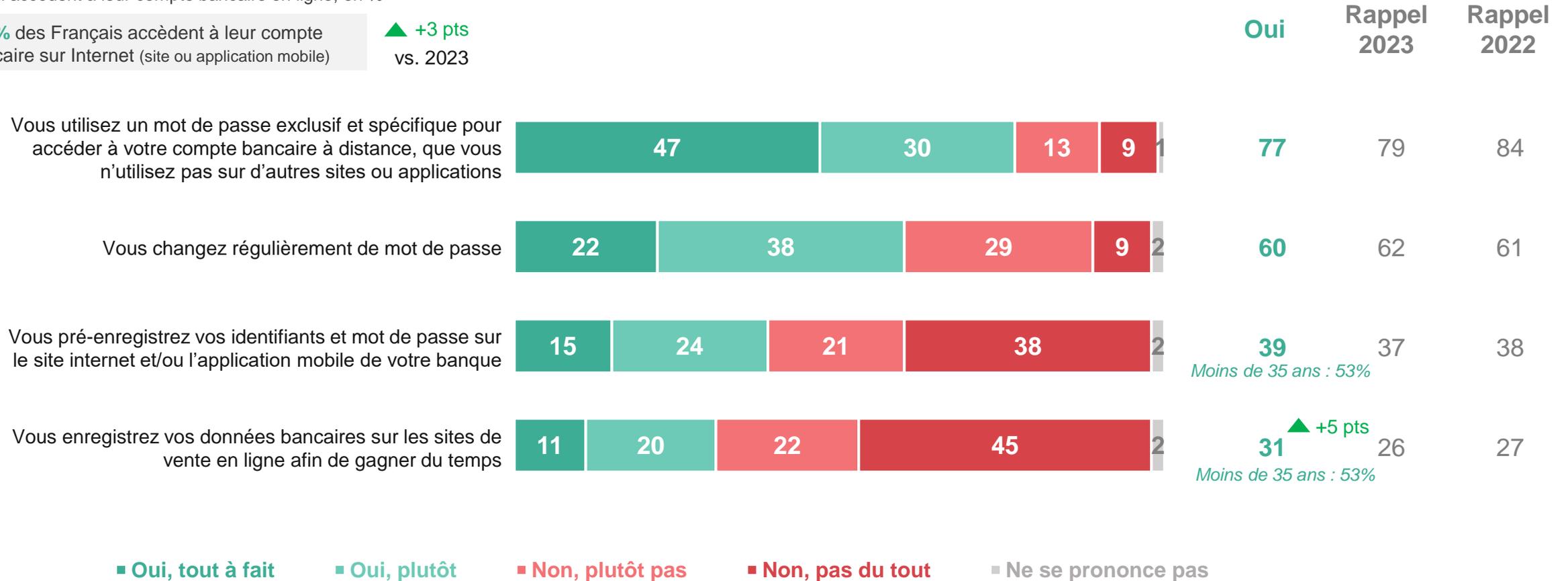
# 3/4 des Français ayant accès à leur compte bancaire en ligne indiquent avoir un mot de passe exclusif et spécifique pour y accéder, une proportion en baisse continue depuis 2022. Par ailleurs, la proportion de ceux qui enregistrent leurs données bancaires sur les sites marchands augmente par rapport à l'année dernière

Concernant vos données bancaires confidentielles :

- À ceux qui accèdent à leur compte bancaire en ligne, en % -

**91%** des Français accèdent à leur compte bancaire sur Internet (site ou application mobile)

▲ **+3 pts**  
vs. 2023



Les plus inquiets concernant les attaques possibles envers leurs données personnelles sont davantage à utiliser un mot de passe exclusif, et à le changer régulièrement

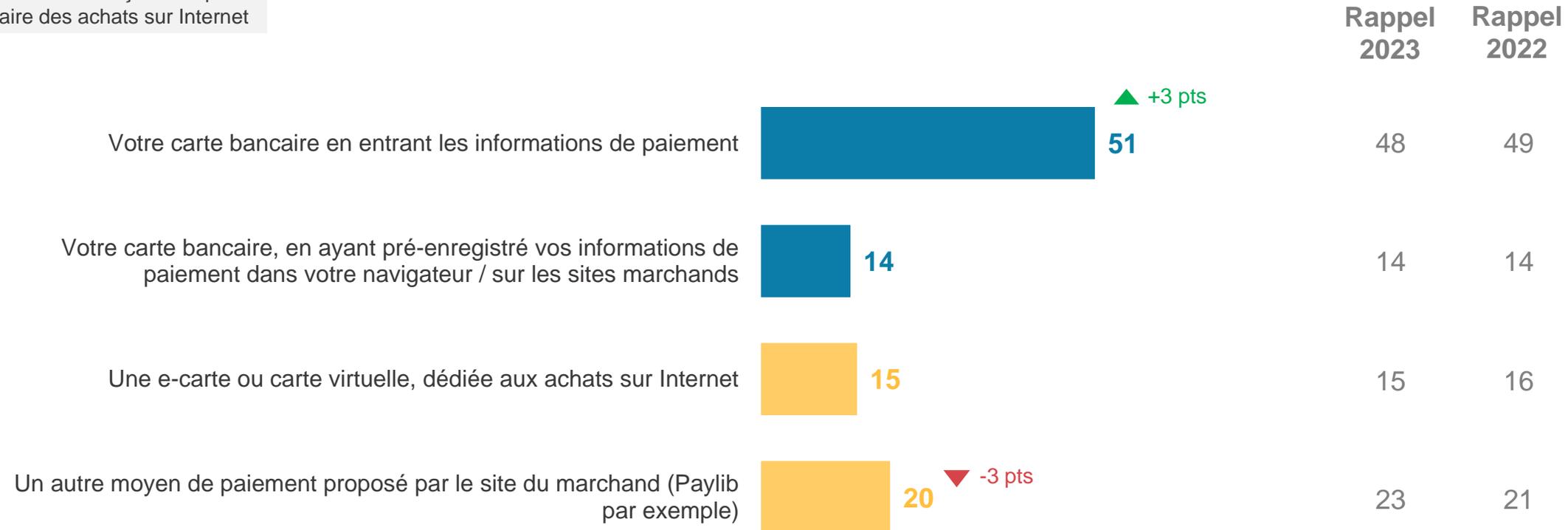
## Pour faire leurs achats en ligne, 2/3 des acheteurs déclarent préférer utiliser leur carte bancaire (principalement en entrant les informations de paiement), un niveau en légère hausse par rapport à 2023

Lorsque vous faites un achat sur Internet, quel est le moyen de paiement que vous préférez utiliser ?

Une seule réponse possible

- Aux acheteurs en ligne, en % -

94% des Français indiquent faire des achats sur Internet



Les hommes, les moins de 35 ans, les PCS+ et les foyers aux plus hauts revenus sont ceux qui utilisent le plus leur carte bancaire comme moyen de paiement en ligne

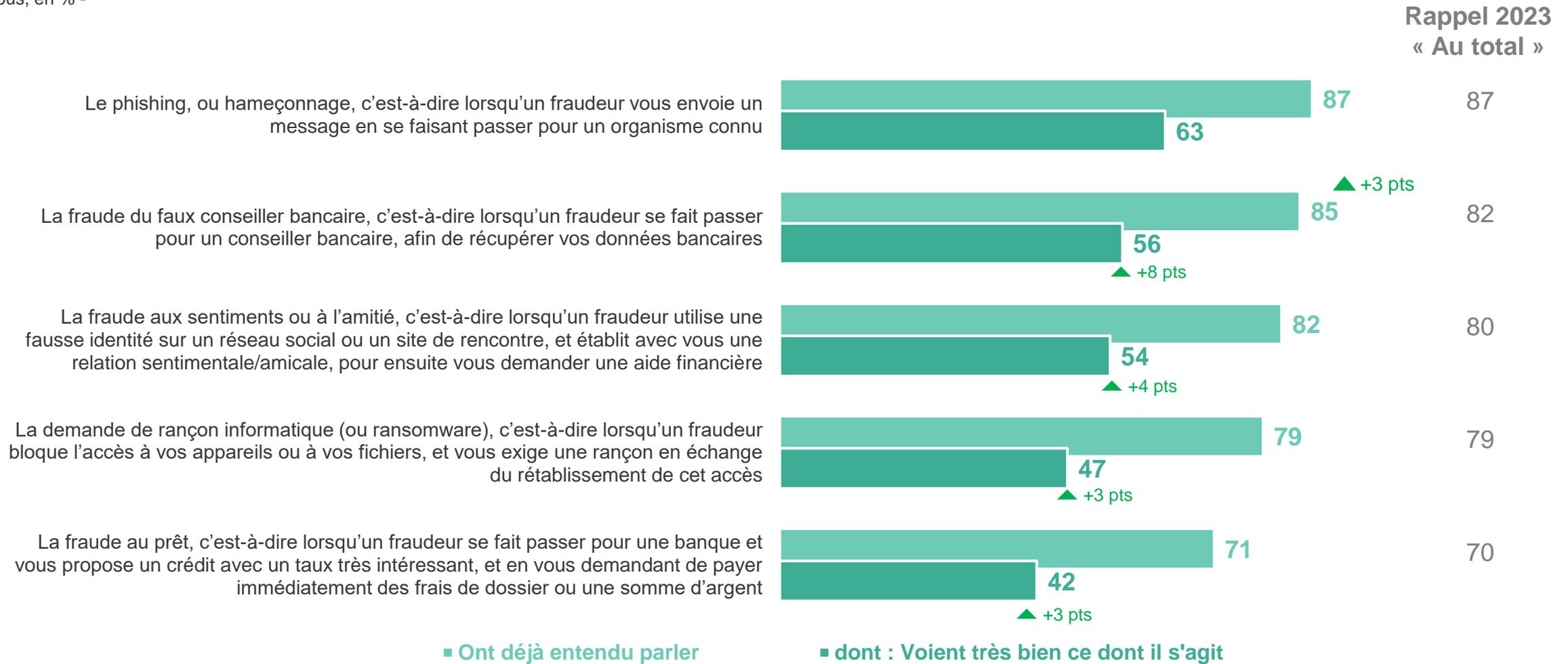


**Une progression de la connaissance des différents types d'arnaques et de la conscience que celles-ci sont de plus en plus fréquentes et sophistiquées...**

# La plupart des Français estiment connaître au moins de nom les différents types d'arnaques, dans des proportions similaires à l'année passée. Même si ces taux restent relatifs, nous observons une progression de ceux qui déclarent savoir précisément ce dont il s'agit, notamment en ce qui concerne la fraude au conseiller bancaire

Avez-vous entendu parler des différents types d'arnaques ci-dessous ?

- À tous, en % -

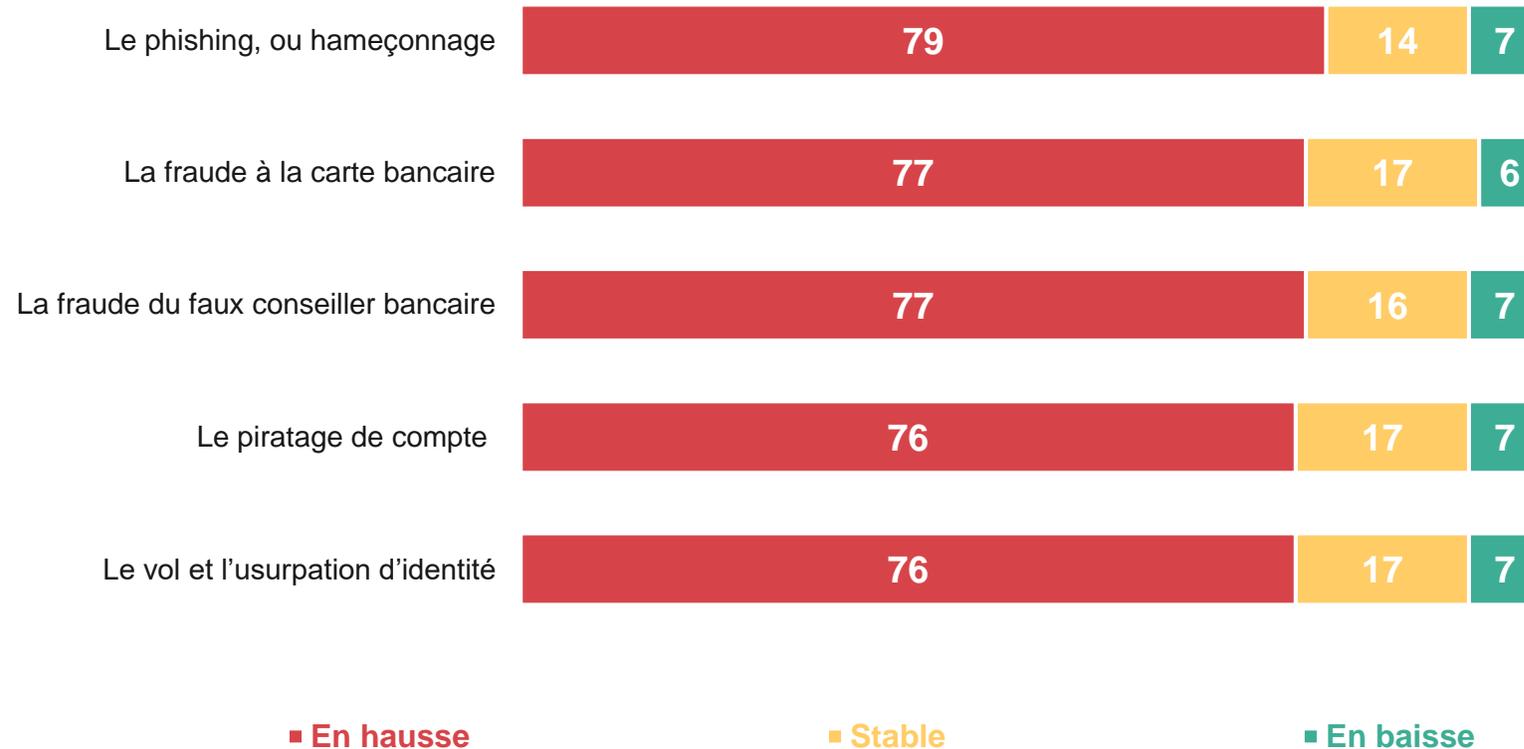


## Parmi les Français qui indiquent connaître ces différentes arnaques, une large majorité estime pour chacune d'entre elles qu'elles sont en hausse

Selon vous, ces différents types d'arnaques sont-ils actuellement en hausse, en baisse, ou stables ?

- À ceux qui ont déjà entendu parler de chacun de ces types d'arnaques, en % -

- Nouvelle question -



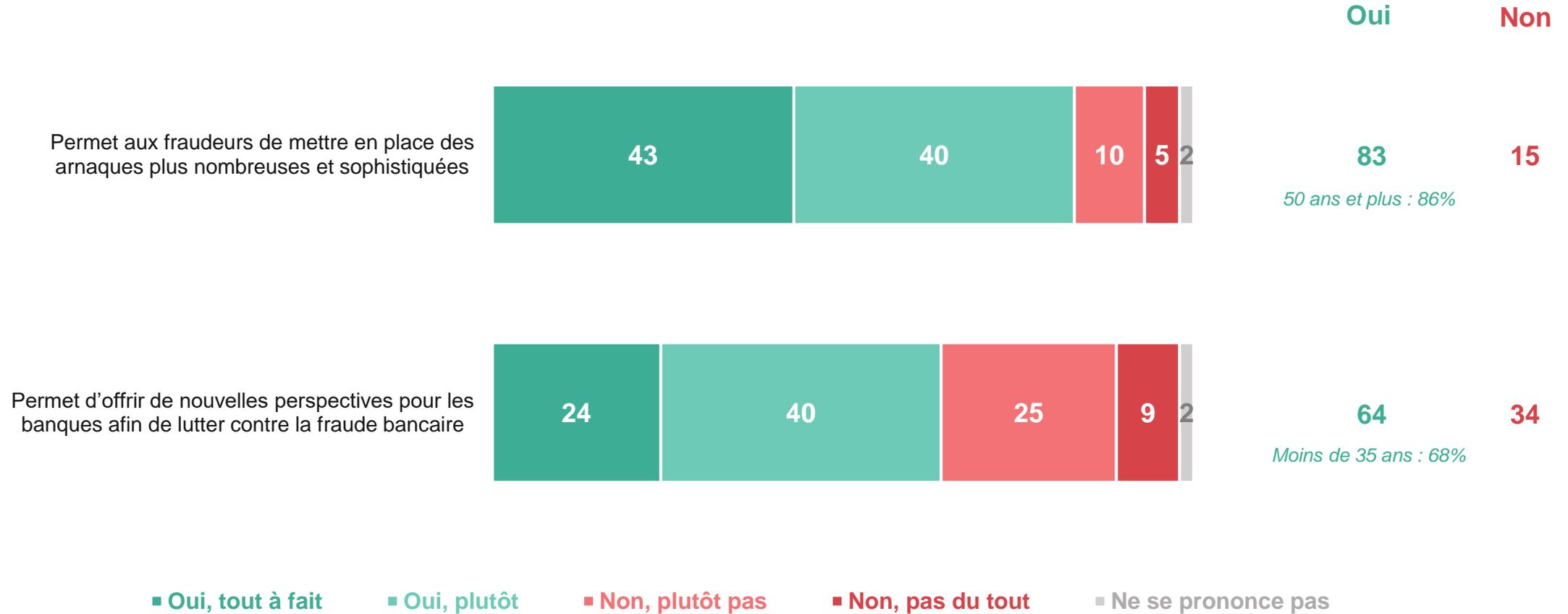
*Les plus de 50 ans estiment davantage que le moyenne que chacun de ces types d'arnaques est en hausse*

# Si l'essor de l'intelligence artificielle est perçu comme une opportunité pour les banques de mieux lutter contre la fraude bancaire pour une majorité de Français, ces derniers sont encore davantage à estimer que ce développement est une occasion pour les fraudeurs de mettre en place des arnaques plus nombreuses et plus sophistiquées

Selon vous, l'essor de l'intelligence artificielle (IA)... ?

- À tous, en % -

- Nouvelle question -



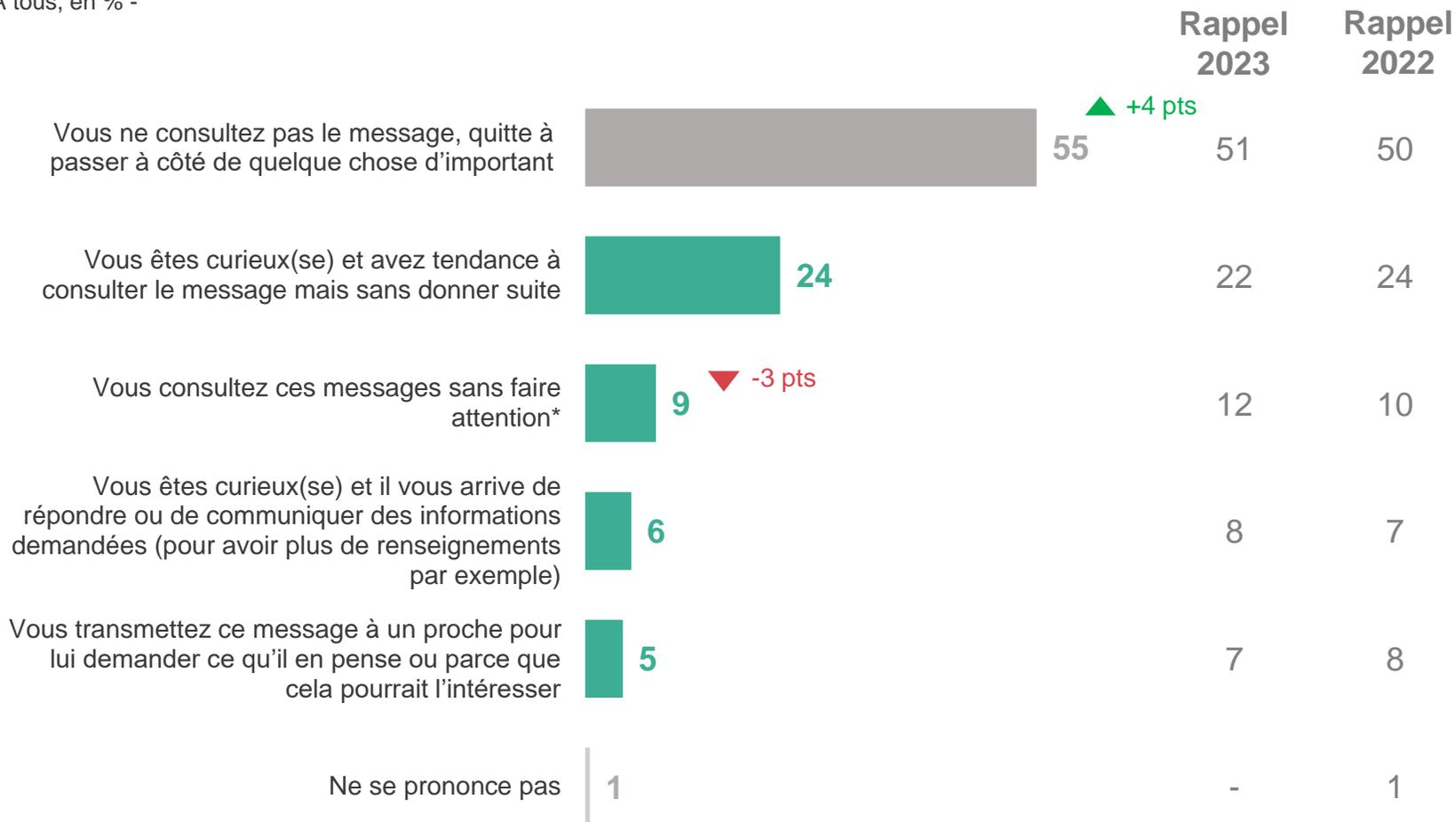


**... ce qui conduit les Français à être de plus en plus prudents ...**

## Plus de la moitié des Français déclarent ignorer les messages suspects, avec une progression de ce comportement depuis l'année dernière. Comme précédemment, les plus jeunes ont davantage tendance à le consulter ou le transmettre

Quand vous recevez un message (par email, Internet, SMS, ...) vous proposant une offre attractive, une proposition de remboursement, ou qui vous alerte sur des mouvements suspects sur votre compte par exemple, quelle est votre réaction la plus fréquente ? *Une seule réponse possible*

- À tous, en % -



**Consulte ou transmet le message : 44%** ▼-5 pts

Rappel 2023 : 49%  
Rappel 2022 : 49%

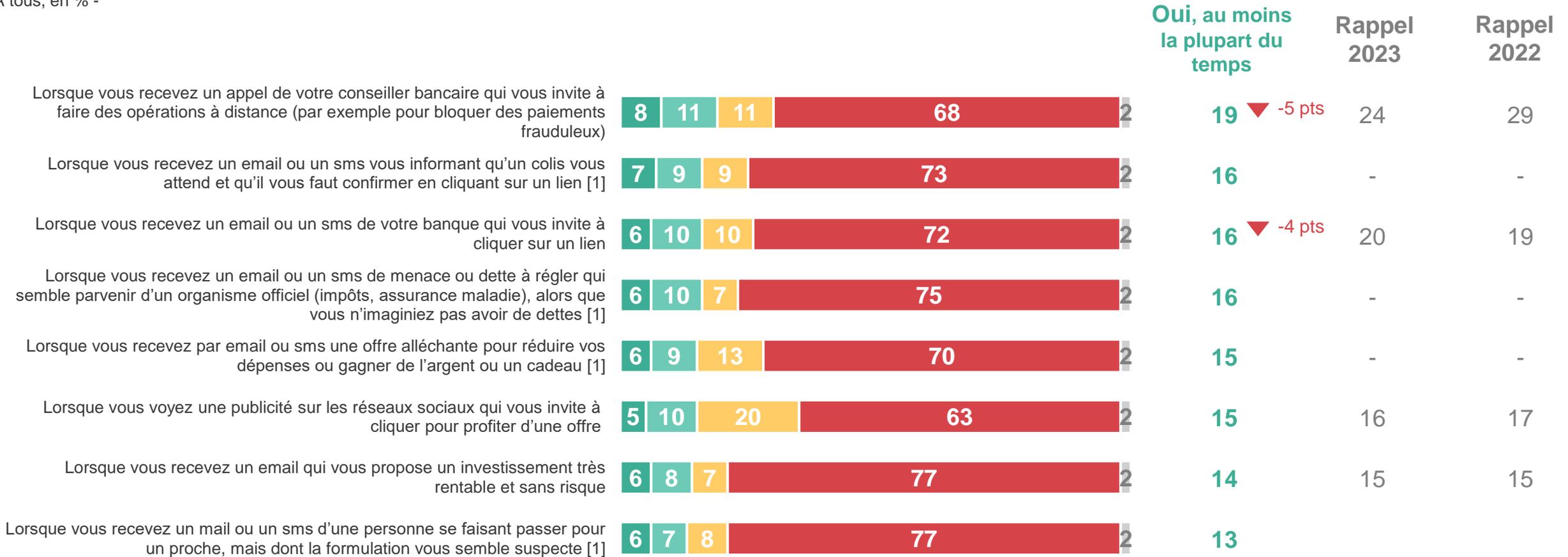
### Selon l'âge



# Moins d'1 Français sur 5 déclare répondre aux différentes sollicitations suspectes. Le fait de répondre positivement à un conseiller bancaire qui souhaite effectuer des opérations à distance est en nette baisse depuis 2022, tout comme le fait de cliquer sur lien venant de sa banque par sms ou par mail

Habituellement, répondez-vous positivement ou non aux sollicitations suivantes ?

- À tous, en % -



■ Oui, systématiquement ■ Oui, la plupart du temps ■ Oui, mais rarement ■ Non, jamais ■ Ne se prononce pas

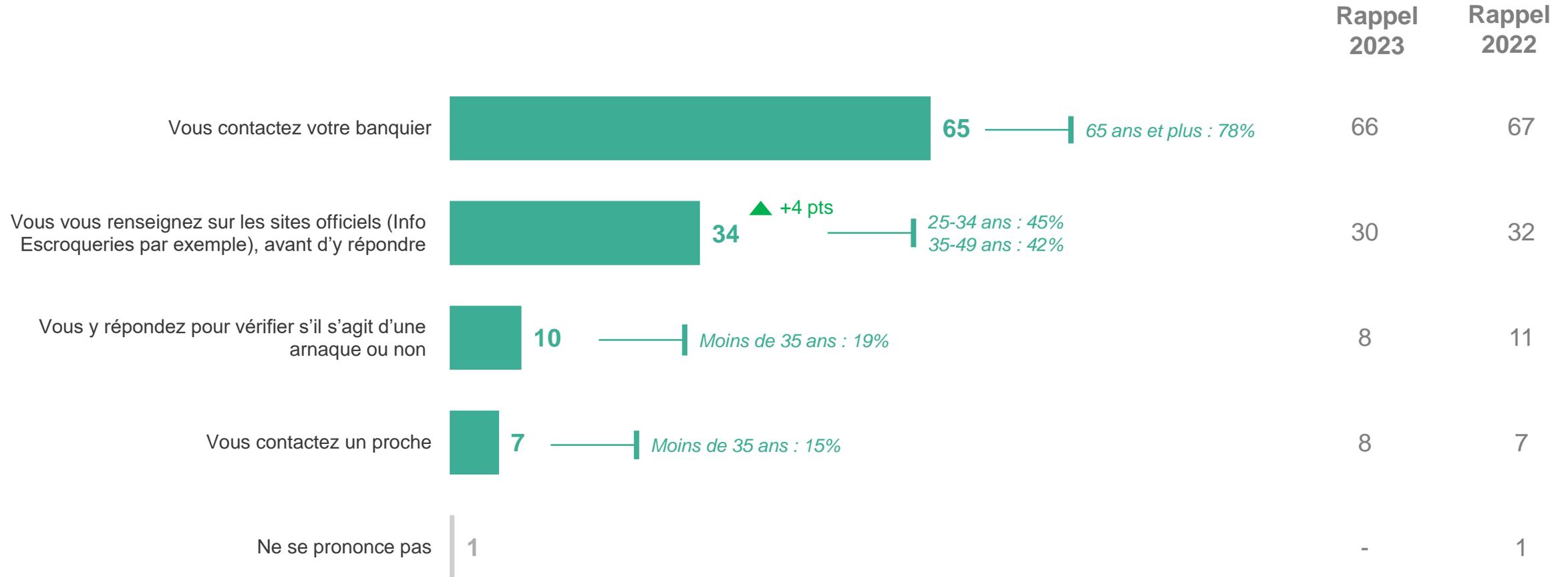
[1] Items ajoutés pour la vague de 2024

# Pour environ 2/3 des Français, face à une sollicitation de leur banque qui leur paraît suspecte, leur premier réflexe est de contacter leur banquier. Un peu plus d'1/3 préfèrent d'abord se renseigner par eux-mêmes sur des sites officiels d'informations sur les escroqueries, une pratique en légère hausse par rapport à 2023

Vous recevez un SMS, un email ou un appel de votre banque qui vous semble douteux. Habituellement, comment réagissez-vous ?

Plusieurs réponses possibles

- À tous, en % -



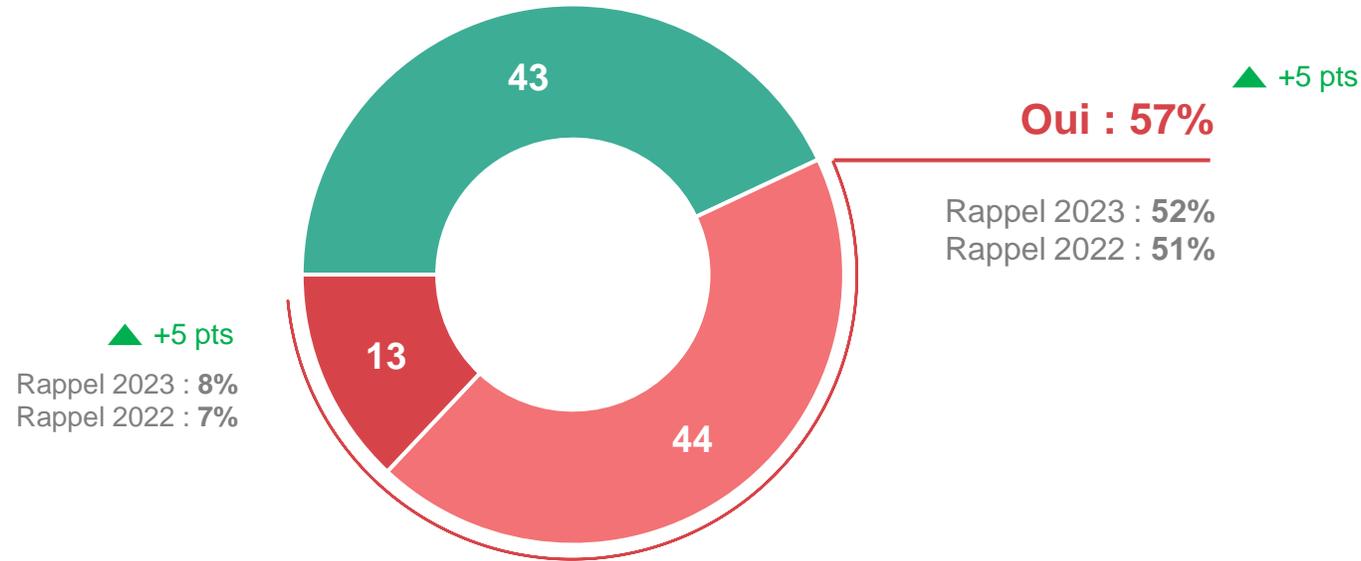


**... mais une exposition toujours plus forte, avec une augmentation de la proportion de victimes**

# Plus de la moitié des Français déclarent avoir déjà été confrontés à une tentative d'arnaque aux données bancaires, avec plus d'1 sur 10 qui déclarent s'être réellement fait arnaquer, un niveau en hausse depuis un an. L'exposition à ce risque est toujours plus fréquente parmi les plus jeunes

Avez-vous déjà été victime d'une tentative d'arnaque aux données bancaires sur Internet, par téléphone, mail ou SMS ?

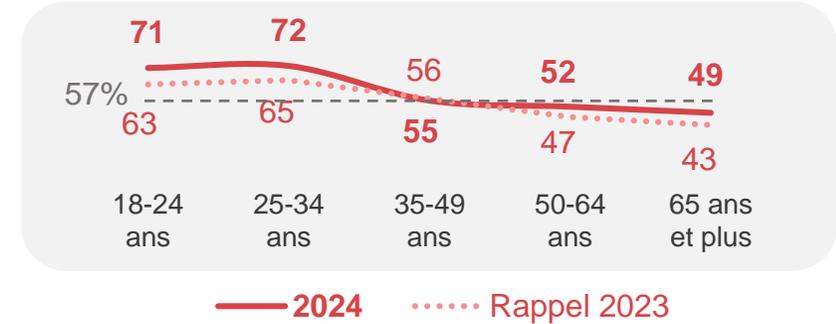
- À tous, en % -



- Non, jamais
- Oui, mais vous avez su détecter les tentatives de fraude et avez pu les éviter
- Oui, et vous avez déjà été réellement arnaqué(e) par un fraudeur

## Selon l'âge

### Ont déjà été victimes d'une tentative d'arnaque aux données bancaire



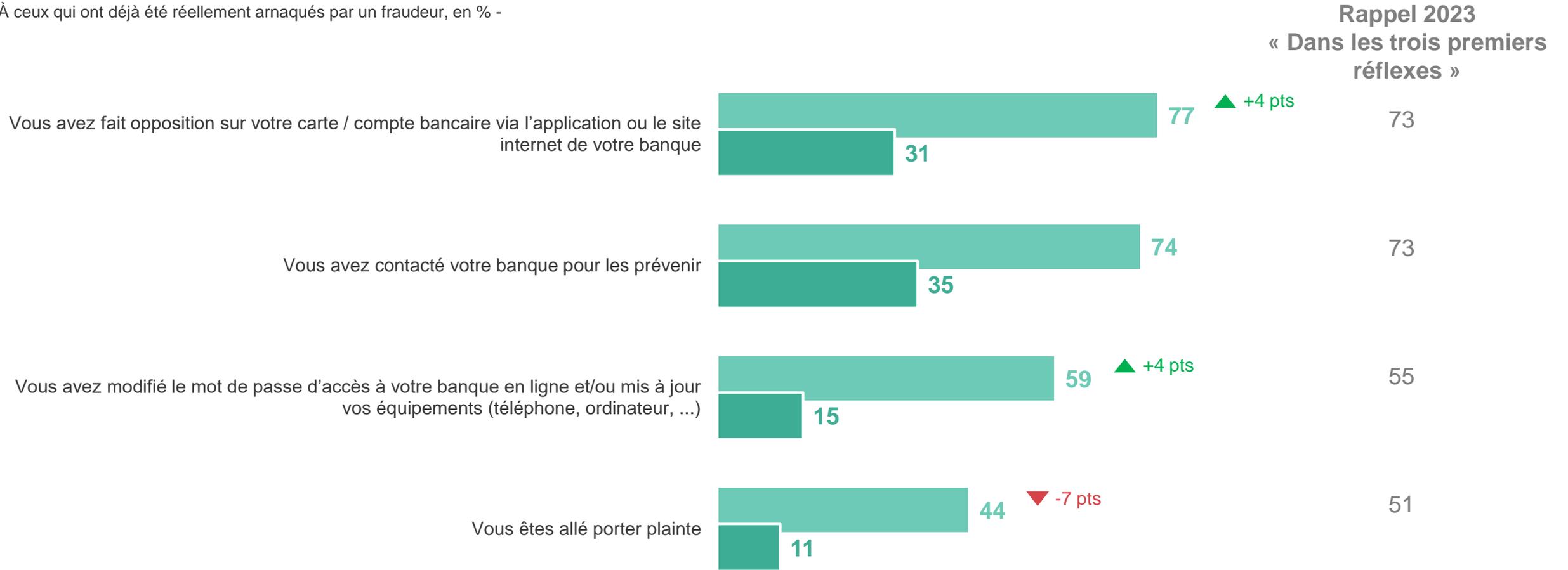
### ... dont ont déjà été réellement arnaqué(e)s par un fraudeur



# Après avoir été victimes d'une arnaque, les premiers réflexes restitués par les victimes sont de faire opposition et de contacter leur banque. La modification du mot de passe et le fait de porter plainte sont moins généralisés

Après vous être rendu compte de cette arnaque, quels ont été vos trois premiers réflexes ?

- À ceux qui ont déjà été réellement arnaqués par un fraudeur, en % -



■ Dans les trois premiers réflexes

■ dont : le premier réflexe



**Focus sur les 18-34 ans : Des jeunes moins conscients des dangers, et moins prudents en termes de cyberprotection et face aux sollicitations suspectes**

## Les plus jeunes moins inquiets vis-à-vis de la protection de leurs données personnelles

Ils sont **une part moins importante** que la moyenne à estimer que leurs **données bancaires sont sensibles**

Moins de 35 ans	Moyenne des Français
<b>79%</b>	<b>90%</b>

## Les jeunes apparaissent moins prudents en matière de pratiques de cyberprotection, notamment en ce qui concerne le partage des données bancaires et la gestion des mots de passe

Ils **pré-enregistrent davantage** leurs informations de **paiement** dans leur navigateur / sur les sites marchands

Moins de 35 ans	Moyenne des Français
<b>23%</b>	<b>14%</b>

Ils sont une part moins importante que la moyenne à utiliser **des mots de passe longs, complexes et différents** entre chaque compte

Moins de 35 ans	Moyenne des Français
<b>69%</b>	<b>75%</b>

Ils **enregistrent davantage** leurs **données bancaires** sur les sites de vente en ligne

Moins de 35 ans	Moyenne des Français
<b>53%</b>	<b>31%</b>

Ils pré-enregistrent davantage leurs **identifiants et mot de passe** sur le site/application de leur banque

Moins de 35 ans	Moyenne des Français
<b>53%</b>	<b>39%</b>

## Ils sont moins prudents face aux tentatives d'arnaque...

Ils ont davantage tendance à **consulter ou transmettre les messages suspects**

Moins de 35 ans	Moyenne des Français
<b>63%</b>	<b>44%</b>

Ils ont davantage tendance à **répondre à des sollicitations suspectes**, comme les emails ou sms les invitant à cliquer sur un lien pour un colis

Moins de 35 ans	Moyenne des Français
<b>50%</b>	<b>25%</b>

Ils ont davantage tendance à **répondre aux messages de leur banque** qui semblent **douteux** pour vérifier s'il s'agit d'une arnaque

Moins de 35 ans	Moyenne des Français
<b>19%</b>	<b>10%</b>

## ...et en sont davantage victimes

**72%**  
des moins de 35 ans déclarent avoir déjà été **victimes d'une tentative d'arnaque aux données bancaires**  
vs.  
**57%**  
en moyenne

**16%**  
indiquent **avoir été finalement arnaqués par un fraudeur**  
vs.  
**13%**  
en moyenne

# Contacts

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

---

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



[www.harris-interactive.com](http://www.harris-interactive.com)



[Facebook](#)



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)

---

## Contacts Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion – 01 44 87 60 66 – [jdlevy@harrisinteractive.fr](mailto:jdlevy@harrisinteractive.fr)