

Décembre 2020

LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EN EUROPE

The eToro logo is positioned in the bottom left corner of the page. It features the word "eToro" in a white, lowercase, sans-serif font. The letter "e" is stylized with a white arrow pointing to the left, and the letter "o" is stylized with a white arrow pointing to the right. The logo is set against a green background that forms a triangular shape pointing towards the bottom right corner of the page.

eToro

CONTENU

	NOTE DE SYNTHÈSE	6
1.	INTRODUCTION	10
2.	INDICE DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	12
2.1	MÉTHODOLOGIE	12
2.2	CLASSEMENT DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EN EUROPE	14
2.3	TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES EN 2020	26
2.4	SOUTIEN À LA CROISSANCE	30
2.5	VOLONTÉ DE CROISSANCE	34
2.6	PRÉOCCUPATIONS AUTOUR DU NUMÉRIQUE	38
2.7	IMPACT DE LA COVID-19 SUR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	44
3.	CONCLUSION	50

UN RAPPORT CEBR POUR ETORO DCEMBER 2020

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ

Bien que tous les efforts aient été faits pour garantir l'exactitude du contenu de ce document, ni Centre for Economics and Business Research Ltd, ni les auteurs du rapport ne seront tenus pour responsables des pertes ou dommages subis par l'utilisation du rapport.

Cette communication est destinée uniquement à des fins d'information et d'éducation et ne doit pas être considérée comme un conseil d'investissement, une recommandation personnelle, une offre ou une sollicitation d'achat ou de vente d'instruments financiers. Ce document a été préparé sans tenir compte des objectifs d'investissement ou de la situation financière d'un destinataire en particulier, et n'a pas été préparé conformément aux exigences légales et réglementaires visant à promouvoir la recherche indépendante. Toute référence aux performances passées ou futures d'un instrument financier, d'un indice ou d'un produit d'investissement structuré n'est pas, et ne doit pas être considérée comme un indicateur fiable des résultats futurs. eToro ne fait aucune représentation et n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude ou l'exhaustivité du contenu de cette publication.

PATERNITÉ ET REMERCIEMENTS

Ce rapport a été produit par Cebr, un cabinet de recherche et de conseil indépendant en économie et en stratégie d'entreprise, créé en 1992. Les opinions exprimées ici sont celles des auteurs uniquement et sont fondées sur des recherches indépendantes effectuées par eux-mêmes.

Le rapport ne reflète pas nécessairement le point de vue d'eToro.

London, December 2020



INDICE DE TRANSFORMATION DIGITALE

Qualifier l'année 2020 d'étrange serait sous-estimer l'impact d'une série d'événements qui se répercuteront tout au long de la prochaine décennie. Du travail à la famille, de l'argent aux médias, notre façon de nous engager dans presque tous les domaines de notre vie a changé.

J'ai passé l'année à parler de l'adoption du numérique. De la façon dont collectivement, le monde a mis le pied à l'étrier et adopté en quelques semaines une technologie qui, autrement, aurait mis quelques années à s'imposer dans notre vie quotidienne. C'est une histoire dont eToro, en tant que plateforme d'investissement mondiale, a été au cœur.

Lorsque la COVID-19 a frappé l'Occident, les mesures de relance budgétaire ont été injectées presque sans contrôle sur les marchés mondiaux. Le secteur des voyages, de l'hôtellerie et de l'énergie a plongé, pendant que des industries entières étaient paralysées. Pour la toute première fois, nous avons vu les investisseurs particuliers affluer là où les professionnels se retenaient, à la recherche d'une bonne affaire dans des secteurs durement touchés qui pourraient à nouveau augmenter une fois la menace du virus écartée.

Les marchés financiers ont fait les titres des médias, incitant les investisseurs particuliers à s'engager sur les marchés, souvent pour la première fois - c'est un changement de paradigme qui est là pour durer. eToro a vu plus de 4 millions de nouveaux utilisateurs enregistrés en 2020, et nous sommes loin d'être les seuls.

Ce rapport couvre neuf marchés européens, et dans chacun d'eux, environ 10 % des personnes ont investi davantage pendant la pandémie. Et surtout, 15 % d'entre eux prévoient d'investir davantage dans les années, par rapport à la période pré COVID-19, un chiffre qui est encore plus élevé en Italie et en Roumanie. L'un des effets durables de la pandémie sera cette tendance séculaire, à savoir une augmentation du nombre d'investisseurs particuliers en Europe qui s'engagent sur les marchés des capitaux et gèrent activement leurs portefeuilles.

En commandant cette étude, notre objectif était de fournir un aperçu de la pénétration du numérique en Europe et des attitudes face à la transformation numérique. Nous voulions comprendre l'impact que cette année aurait à l'avenir. Verrait-on un retour de bâton alors que les gens s'efforcent de suivre le rythme accéléré de l'adoption ? Quels sont les obstacles qui pourraient freiner l'innovation, et dans quels secteurs les consommateurs sont-ils favorables à une numérisation accrue ?

Je suis convaincu que nous avons réussi à répondre à toutes ces questions et à bien d'autres encore. Ce que je retiens, c'est à quel point l'adoption est motivée par le désir d'établir des liens entre les personnes. Plus de 40 % des personnes interrogées ont reconnu que leur utilisation des technologies numériques est influencée par leur entourage. C'est le point de départ du "cercle vertueux" décrit dans ces pages, dans lequel une adoption accrue conduit à des capacités améliorées qui, à leur tour, augmentent la confiance et favorisent une adoption plus poussée.

Notre avenir sera numérique, et la grande majorité s'accorde à dire que la technologie nous rendra la vie plus facile. Cependant, pour que ce monde réussisse, nous ne devons pas perdre de vue l'élément humain qui est au centre de cette transformation. Nous savons que les préoccupations relatives à la désinformation et à la protection des données ont déjà incité les cohortes parmi les millenials et la génération Z à agir. Nous savons que les risques posés par une fracture numérique ne sont pas limités aux individus, mais à des pays entiers. La viabilité de notre avenir numérique dépend donc de notre capacité à faire en sorte que ce nouveau monde soit inclusif, moral et - en fin de compte - humain.



YONI ASSIA
PDG et co-fondateur d'eToro

NOTE DE SYNTHÈSE

Ce rapport dresse l'état des lieux de la transformation numérique en Europe en combinant les données d'une étude menée auprès de plus de 18 000 Européens avec des ensembles de données publiques externes. L'indice de transformation numérique a permis de classer neuf pays européens (le Danemark, la France, l'Allemagne, l'Italie, les Pays-Bas, la Pologne, la Roumanie, l'Espagne et le Royaume-Uni) en fonction de leurs niveaux actuels de pénétration numérique et de leur potentiel de croissance numérique. L'engagement et le potentiel numériques sont analysés dans un large éventail de secteurs, notamment la finance, la santé, la vente au détail et le divertissement, afin de fournir une vision globale de la transformation numérique dans chaque pays.

LES PRINCIPALES CONCLUSIONS SONT LES SUIVANTES :

LE DANEMARK MÈNE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EN EUROPE, avec la plus grande part de e-commerce et l'utilisation la plus répandue de plateformes numériques pour accéder aux services bancaires et interagir avec les autorités publiques. **L'Espagne a obtenu la deuxième note la plus élevée de l'indice de transformation numérique, portée par des niveaux de maturité numérique élevés.**

SUR LA BASE DES INDICATEURS ACTUELS, LE ROYAUME-UNI présente le plus haut niveau de pénétration numérique, bien que le pays se classe au troisième rang du classement général de l'indice de transformation numérique en raison d'une moins bonne performance dans les indicateurs prospectifs. Les paiements par carte bancaire sont beaucoup plus répandus au Royaume-Uni qu'ailleurs en Europe, tout comme l'utilisation de plateformes numériques éducatives.

LES PAYS LES MOINS bien classés dans l'indice de transformation numérique sont la Roumanie et l'Italie. **La Roumanie présente actuellement le plus faible niveau de pénétration numérique, mais également le plus fort potentiel de croissance parmi les pays analysés**, avec un fort soutien de la population pour l'expansion numérique. **La dernière place de l'Italie reflète un faible niveau de pénétration numérique ainsi qu'un degré élevé de résistance à la transformation numérique dans le futur**, 36 % des personnes interrogées déclarant qu'elles s'opposeraient à l'expansion des technologies numériques au travail.

L'ÉTUDE RÉVÈLE DE NOMBREUSES INFORMATIONS CLÉS SUR LES TENDANCES EUROPÉENNES DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE :

AVANTAGES DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES:

il existe un large consensus autour des avantages que représentent les technologies numériques, près de trois sondés sur quatre (72 %) affirmant que les technologies numériques facilitent leur vie. Cette part est la plus élevée en Pologne, à 87 %, et la plus faible en Allemagne, à 56 %.

ENGAGEMENT AVEC LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES:

la banque en ligne est la technologie numérique la plus régulièrement utilisée par les Européens, près d'un quart (23 %) s'en servant au quotidien. La confiance envers les technologies numériques augmente avec leur fréquence d'utilisation. Cela engendre un cycle vertueux dans lequel une adoption technologique accrue améliore les capacités technologiques, ce qui favorise à son tour des taux d'adoption encore plus élevés.

PRÉOCCUPATIONS LIÉES AU NUMÉRIQUE:

l'étude identifie plusieurs préoccupations largement partagées qui pourraient entraver la poursuite de l'expansion des technologies numériques. 97 % des sondés ont déclaré qu'ils s'inquiétaient des risques liés à la cybercriminalité, tandis que 96 % ont indiqué que l'utilisation des technologies numériques pour la diffusion d'infox était préoccupante. Les tranches d'âge supérieur sont particulièrement inquiètes : 37 % des personnes âgées de 55 ans et plus déclarent être extrêmement préoccupées par le rôle des technologies numériques dans la diffusion d'infox.

POTENTIEL NUMÉRIQUE:

la majorité des Européens sont favorables à l'augmentation de la numérisation dans tous les secteurs analysés, avec le plus fort soutien à l'expansion numérique dans les secteurs de l'énergie et de la finance. Cependant, les Européens déclarent ne pas se sentir à l'aise avec des solutions numériques qui sont actuellement peu répandues. Par exemple, moins de la moitié (44 %) des répondants se sentiraient à l'aise d'assister à un rendez-vous médical de routine en téléconsultation.

IMPACT DE LA COVID-19:

la pandémie a accéléré la transformation numérique en Europe, plus d'un tiers (36 %) des personnes interrogées ayant augmenté leur utilisation des technologies numériques en dehors de leur lieu de travail. Ces changements de comportement semblent avoir bouleversé à long terme les préférences et les habitudes, plus d'un quart (27 %) s'attendant à ce que l'utilisation des technologies numériques en dehors du lieu de travail soit plus importante après la pandémie qu'elle ne l'était auparavant.

La COVID-19 devrait avoir un impact particulièrement important sur l'adoption du numérique dans le secteur de la santé. **En Italie, près d'un sondé sur cinq (19 %) s'attend à effectuer la plupart de ses rendez-vous médicaux en ligne, même après la fin de la pandémie.** Les résultats de l'étude indiquent des tendances similaires (quoique moins prononcées) ailleurs en Europe.

Les Européens ne devraient s'éloigner des technologies numériques après l'expérience de la pandémie que dans un seul domaine. La proportion de personnes interrogées pensant continuer à utiliser des plateformes numériques pour échanger avec leurs amis après la pandémie est ainsi plus faible qu'auparavant.

INTRODUCTION

AU COURS DE L'HISTOIRE, L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE A ÉTÉ LE FONDEMENT DE LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE.

Les politiques gouvernementales, les développements géopolitiques et les catastrophes naturelles sont autant d'événements qui affectent le progrès économique. Une croissance durable et à long terme nécessite des améliorations technologiques qui augmentent la capacité de production d'une économie. Au 18e siècle, des inventions comme la navette volante, la machine à vapeur ou les machines à papier ont transformé des secteurs tels que le textile et l'impression, les propulsant de petites industries artisanales à des industries de production de masse centralisées. Au 19e siècle, l'invention de l'électricité, des moteurs à combustion interne et de nouvelles méthodes de production d'acier a engendré des avancées majeures dans les systèmes de transport et de communication, tandis que la diffusion des ordinateurs au 20e siècle a ouvert la voie à de nouveaux niveaux d'automatisation et de gains de productivité.

En 2020, les économies du monde entier sont à l'aube d'une nouvelle révolution technologique, cette fois alimentée par l'expansion des technologies numériques.

Même si la démocratisation d'Internet et des smartphones a déjà révolutionné les habitudes de consommation et les méthodes de production, nous vivons les prémices de la révolution numérique. Alors que des domaines tels que l'intelligence artificielle et le Big Data en sont encore à leurs balbutiements relatifs, de vastes pans de l'économie n'ont fait qu'effleurer le potentiel des technologies numériques.

Ce rapport est une étude paneuropéenne des impacts actuels des technologies numériques dans certains pays européens et de leur capacité de déploiement et d'adoption futurs. Pour parvenir à une croissance économique durable au 21e siècle, il faudra impérativement intégrer les technologies numériques nouvelles et en développement dans les économies et les sociétés d'une manière qui stimule la productivité tout en restant inclusives et accessibles. L'indice de transformation numérique éclaire d'un nouveau jour les niveaux de pénétration numérique et de croissance potentielle dans toute l'Europe. L'indice classe neuf pays européens (le Danemark, la France, l'Allemagne, l'Italie, les Pays-Bas, la Pologne, la Roumanie, l'Espagne et le Royaume-Uni) en fonction de l'impact actuel des technologies numériques sur l'économie et la société de chaque pays et du potentiel de croissance de ces technologies dans les années à venir.

L'INDICE DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE PEUT SE DÉCOMPOSER EN DEUX SOUS-INDICES:

L'indice d'engagement numérique, qui dresse l'état des lieux actuel de la transformation numérique, et ;

L'indice de croissance numérique, qui évalue le potentiel d'expansion des technologies numériques à l'avenir. Le potentiel de transformation numérique est porté par le niveau de soutien de la population pour l'expansion des technologies numériques, ainsi que par la capacité des entreprises et des gouvernements à fournir les produits et les infrastructures numériques nécessaires pour répondre à cette demande. L'indice de croissance numérique se concentre sur le rôle du consommateur dans la transformation numérique, en évaluant l'appétence de la population et sa maturité numérique. Par conséquent, il est important de noter que si l'indice de croissance fournit des informations importantes sur le potentiel de transformation numérique future, la réalisation de ce potentiel dépendra également des produits et des infrastructures numériques disponibles.

Chacun de ces sous-indices est compilé à partir de nombreux indicateurs dérivés de

divers ensembles de données publiques officiels, et de résultats d'une étude menée auprès de plus de 18 000 adultes dans les neuf pays européens mentionnés ci-dessus¹.

Cette étude examine également le rôle de la pandémie de COVID-19 dans l'accélération de la transformation numérique. L'ampleur des perturbations économiques et sociétales engendrées par la pandémie et les confinements mis en place à travers l'Europe laisseront une marque indélébile sur les habitudes et les préférences des consommateurs. La fermeture généralisée des magasins physiques, des banques, des cinémas et des salles de sport, ainsi que l'isolement social forcé ont notamment incité des millions d'Européens à se tourner vers des plateformes en ligne et des solutions numériques. Cette accélération sans précédent de l'adoption des technologies numériques a été résumée par le PDG de Microsoft Satya Nadella, dans une déclaration en avril 2020 qui a marqué les esprits : « nous avons connu deux ans de transformation numérique en deux mois »². En se basant sur les résultats de l'étude multinationale commandée pour cette étude, le rapport examine dans quelle mesure les expériences de la pandémie de COVID-19 accéléreront le rythme de la transformation numérique en Europe.

<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/04/30/2-years-digital-transformation-2-months/>.

¹ Étude réalisée par Opinium entre le 5 novembre et le 11 novembre.

INDICE DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

L'indice de transformation numérique évalue les niveaux de pénétration, d'engagement et de potentiel numériques dans neuf pays européens (le Danemark, la France, l'Allemagne, l'Italie, les Pays-Bas, la Pologne, la Roumanie, l'Espagne et le Royaume-Uni) en intégrant divers indicateurs actuels et prospectifs. Les indicateurs actuels forment collectivement **l'indice d'engagement numérique**, qui classe les pays en fonction de l'impact qu'une gamme de technologies numériques (définies dans ce rapport comme des technologies qui utilisent Internet et/ou du matériel informatique tel qu'un ordinateur, un smartphone ou une tablette) ont actuellement dans chaque pays.

Les indicateurs prospectifs constituent **l'indice de croissance numérique**, qui évalue le potentiel de déploiement plus large des technologies numériques à l'avenir. L'indice de croissance numérique mesure le potentiel de transformation numérique en explorant les niveaux de soutien de la population et de sa maturité numérique. Il ne tient pas compte directement de la capacité et de la volonté des entreprises et des gouvernements de fournir de nouveaux produits et infrastructures numériques, un autre prérequis important pour une transformation numérique efficace. L'indice de transformation numérique se forme en combinant les notes obtenues par chaque pays aux indices d'engagement numérique et de croissance numérique..

MÉTHODOLOGIE

L'indice de transformation numérique combine des ensembles de données publiques de la Banque centrale européenne et de la Commission européenne avec les résultats de l'étude sur mesure menée auprès de plus de 18 000 adultes dans les neuf pays de l'étude, offrant ainsi une perspective globale et originale sur l'état de la transformation numérique en Europe.

Le tableau 1 et le tableau 2 présentent les indicateurs qui composent respectivement les indices d'engagement numérique et de croissance numérique. Ces indices alimentent ensuite l'indice global de transformation numérique. Pour chaque pays, une note de 0 à 100 est attribuée à chaque indicateur, où 100 représente le plus haut niveau de pénétration ou de potentiel numérique et 0 le niveau le plus bas. La moyenne des notes des indicateurs pertinents est ensuite calculée pour obtenir les notes de l'indice d'engagement et de croissance numérique pour chaque pays. La moyenne des notes obtenues aux indices d'engagement numérique et de croissance numérique est ensuite calculée pour déterminer l'indice global de transformation numérique.

TABLEAU 1 INDICATEURS DE L'INDICE D'ENGAGEMENT NUMÉRIQUE

INDICATEUR	DESCRIPTION	SOURCE
AVANTAGES NUMÉRIQUES	Part des personnes qui estiment que les technologies numériques leur facilitent la vie.	ÉTUDE SUR MESURE
EMPREINTE DES ACHATS EN LIGNE	Part des achats en ligne en pourcentage du chiffre d'affaires total.	COMMISSION EUROPÉENNE
USE OF INTERNET FOR HEALTH INFORMATION	Part des personnes qui utilisent Internet pour obtenir des informations sur la santé au moins tous les trois mois.	COMMISSION EUROPÉENNE
PAIEMENTS NUMÉRIQUES	Valeur des transactions nationales et transfrontalières par carte, classée en fonction de leur PIB.	BANQUE CENTRALE EUROPÉENNE
INVESTISSEMENTS EN LIGNE	Nombre de fois par semaine que les personnes utilisent des plateformes d'investissement en ligne	ÉTUDE SUR MESURE
SERVICES BANCAIRES EN LIGNE	Part de personnes qui utilisent des services bancaires en ligne au moins tous les trois mois.	COMMISSION EUROPÉENNE
ENSEIGNEMENT NUMÉRIQUE	Part des personnes qui ont participé à des cours en ligne au moins tous les trois mois.	COMMISSION EUROPÉENNE
UTILISATION DU MATÉRIEL	Nombre de fois par semaine que les personnes utilisent une sélection de matériel informatique (enceintes connectées, wearables et compteurs intelligents).	ÉTUDE SUR MESURE
UTILISATION DE LOGICIELS	Nombre de fois par semaine que les individus utilisent divers logiciels (services de streaming vidéo, assistants intelligents sur appareils mobiles).	ÉTUDE SUR MESURE
INTERACTIONS NUMÉRIQUES AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES	Part des personnes qui interagissent avec les autorités publiques par le biais de plateformes numériques (par exemple, vote, soumission de formulaires, etc.) au moins tous les trois mois.	COMMISSION EUROPÉENNE

TABLEAU 2 INDICATEURS DE L'INDICE DE CROISSANCE NUMÉRIQUE

INDICATEUR	DESCRIPTION	SOURCE
MATURITÉ NUMÉRIQUE	Part des personnes qui se sentiraient à l'aise avec une sélection d'applications de technologies numériques.	ÉTUDE SUR MESURE
SOUTIEN AU NUMÉRIQUE	Part des personnes qui soutiennent l'augmentation de la numérisation dans un large éventail de secteurs (finance, santé, divertissement, vente au détail, énergie).	ÉTUDE SUR MESURE
PLATEFORMES NUMÉRIQUES STRUCTURANTES	Part des personnes qui s'opposeraient à l'expansion des technologies numériques dans leur milieu de travail.	ÉTUDE SUR MESURE
PRÉOCCUPATIONS DU NUMÉRIQUE	Niveaux moyens de préoccupation concernant une sélection de questions numériques.	ÉTUDE SUR MESURE

CLASSEMENT DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EN EUROPE

Les résultats de l'indice de transformation numérique révèlent des variations importantes entre les pays, tant en termes de taux de pénétration numérique à l'heure actuelle que de potentiel de croissance. La suite de cette section examine les résultats de chacun des neuf pays européens, en identifiant les domaines dans lesquels ils obtiennent des résultats relativement bons et ceux dans lesquels il est possible de progresser davantage.



1

LE DANEMARK OUVRE LA VOIE

Le Danemark est en tête du classement de l'indice de transformation numérique, avec un score de 58. Le pays a obtenu la deuxième note la plus élevée dans l'indice de croissance numérique ainsi que la deuxième note la plus élevée dans l'indice d'engagement numérique, ce qui révèle une performance cohérente et régulière du Danemark sur tous les indicateurs analysés. Le Danemark prend ainsi la tête du classement pour de nombreux indicateurs de pénétration numérique, avec la part de e-commerce la plus élevée parmi les pays étudiés et l'utilisation la plus répandue de plateformes numériques pour accéder aux services bancaires et interagir avec les autorités publiques. Les résultats de l'étude montrent également que les Danois sont relativement ouverts à l'expansion des technologies numériques sur leur lieu de travail. D'autre part, bien que les technologies numériques suscitent de nombreuses inquiétudes, ces préoccupations sont moins prononcées au Danemark que dans la plupart des autres régions d'Europe.

37%



SONT À L'AISE AVEC
L'UTILISATION DE LA TÉLÉ
MÉDECINE

2

L'ESPAGNE PREND LA DEUXIÈME PLACE

L'Espagne se hisse en deuxième position de l'indice de transformation numérique. Comme pour le Danemark, la régularité et la cohérence des résultats expliquent la performance relative de l'Espagne dans l'indice. En effet, alors que l'Espagne se situe en dessous du Royaume-Uni en termes de pénétration actuelle des technologies numériques (mesurée par l'indice d'engagement numérique), elle compense son retard avec l'indice de croissance numérique. Les Espagnols interrogés utilisent une sélection de matériel et de logiciels informatiques plus fréquemment que leurs homologues des autres pays analysés. Le pays se classe également au premier rang en matière d'engagement avec les plateformes d'investissement en ligne. En ce qui concerne l'indice de croissance numérique, l'Espagne se classe en tête de l'indicateur de maturité numérique, avec une grande partie de personnes prêtes à adopter différentes solutions numériques telles que les services de streaming en ligne et les visites virtuelles de biens immobiliers. Toutefois, les préoccupations concernant les technologies numériques sont également plus importantes en Espagne que dans tous les autres pays. En effet, 40 % des Espagnols sont extrêmement préoccupés par l'utilisation abusive des technologies numériques pour propager les infos, tandis que 35 % déclarent être extrêmement préoccupés par les risques de cybersécurité associés à l'augmentation du volume des données qui circulent en ligne.

41%



SONT TRÈS À L'AISE AVEC
L'UTILISATION DES
TECHNOLOGIES PORTABLES

3

LE ROYAUME-UNI ENREGISTRE LE MEILLEUR TAUX DE PÉNÉTRATION NUMÉRIQUE D'EUROPE

Avec une note de 65 dans l'indice d'engagement numérique, le Royaume-Uni est en tête du classement européen des niveaux actuels de pénétration numérique. Les paiements par carte bancaire sont beaucoup plus répandus au Royaume-Uni que dans les autres pays européens analysés, tout comme l'utilisation de plateformes numériques éducatives. Malgré son impressionnante performance dans l'indice d'engagement numérique, une note relativement faible dans l'indice de croissance numérique fait baisser le score global du Royaume-Uni, qui occupe le troisième rang dans le classement général de la transformation numérique. La présence de plateformes structurantes pourrait entraver la poursuite de la transformation numérique. 24 % des personnes interrogées déclarent ainsi qu'elles s'opposeraient à l'expansion des technologies numériques au travail. Cela révèle que davantage d'efforts doivent être déployés au Royaume-Uni pour obtenir l'adhésion d'une minorité importante de la population active au changement technologique. Banque Centrale Européenne

62%



PENSENT QUE LA TECHNOLOGIE NUMÉRIQUE LEUR FACILITE LA VIE

16%



UTILISENT DES COMPTEURS D'ÉNERGIE INTELLIGENTS PRESQUE QUOTIDIENNE

4

LES PAYS-BAS RATENT DE PEU LE PODIUM

Les Pays-Bas enregistrent des performances solides dans les indices d'engagement numérique et de croissance numérique, ce qui les place en quatrième position dans l'indice global de transformation numérique. L'utilisation des plateformes bancaires numériques aux Pays-Bas est la plus élevée parmi les pays analysés, avec le Danemark. Les Pays-Bas enregistrent également le score le plus élevé dans l'indicateur de l'utilisation d'Internet pour l'information sur la santé. Le pays perd du terrain dans l'indicateur de soutien au numérique, les niveaux de soutien à l'augmentation de la numérisation étant plus faibles aux Pays-Bas que dans la plupart des huit autres pays, notamment dans les secteurs de la vente au détail et du divertissement.

5

LA POLOGNE SE CLASSE CINQUIÈME MALGRÉ UN RETARD DE PÉNÉTRATION NUMÉRIQUE

Avec un score de 48 dans l'indice de transformation numérique, la Pologne se hisse à la cinquième place du classement, nichée entre les Pays-Bas et l'Allemagne. Bien que la Pologne ait enregistré le troisième score le plus bas dans l'indice d'engagement numérique, en raison d'une utilisation moins répandue des plateformes numériques que dans la plupart des pays européens, elle compense en partie ce résultat dans l'indice de croissance numérique. Le soutien à l'augmentation de la numérisation est plus élevé en Pologne que dans tous les autres pays analysés. Par exemple, 85 % des Polonais interrogés ont déclaré qu'ils seraient favorables à une augmentation de la numérisation dans le secteur de l'énergie et des services publics, contre 83 % dans le secteur financier. Malgré le niveau relativement faible de pénétration du numérique en Pologne, la population polonaise accorde plus d'importance aux technologies numériques que dans les autres pays de l'étude. En effet, 87 % des personnes interrogées estiment que les technologies numériques leur facilitent la vie, contre une moyenne européenne de 72 %.

64%



UTILISENT LA BANQUE EN LIGNE AU MOINS 4 FOIS PAR SEMAINE

6

48%  SONT À L'AISE AVEC L'UTILISATION DE LA BANQUE EN LIGNE

L'ALLEMAGNE NE SE CLASSE QU'AU SIXIÈME RANG EN RAISON DES PRÉOCCUPATIONS LIÉES À L'AUGMENTATION DE LA NUMÉRISATION

Plus grand pays d'Europe, tant en termes de population que de production économique, l'Allemagne obtient des résultats relativement médiocres dans l'indice de croissance numérique. Le niveau de soutien à l'augmentation de la numérisation est plus faible en Allemagne que dans les autres pays analysés. Le pays enregistre également le score le plus faible dans l'indicateur de maturité numérique. Seuls 48 % des Allemands interrogés ont déclaré qu'ils seraient à l'aise de passer à des plateformes bancaires en ligne, tandis que seuls 37 % ont indiqué qu'ils se sentiraient à l'aise de payer plus de 100€ avec une application de paiement mobile. Ces résultats sont à comparer à une moyenne européenne de 54 %. Cela étant dit, l'Allemagne obtient un score élevé pour l'indicateur « plateformes numériques structurantes », avec la plus faible proportion de personnes interrogées déclarant qu'elles s'opposeraient à l'expansion des technologies numériques sur leur lieu de travail. Ces résultats montrent que les principaux obstacles à la transformation numérique découleront des préoccupations relatives à l'utilisation des nouvelles technologies dans la sphère privée plutôt que dans la sphère professionnelle.

7

LA FRANCE OBTIENT LE PLUS BAS SCORE DANS L'INDICE DE CROISSANCE NUMÉRIQUE

Avec un score de 45, la France se classe au septième rang de l'indice de transformation numérique. Alors que la France enregistre des scores élevés dans les indicateurs des achats en ligne et des paiements numériques, le score de l'indice d'engagement numérique est plombé par des niveaux relativement bas d'engagement avec une sélection de matériel et de logiciels. La France présente la note la plus basse de l'indice de croissance numérique, qui est le principal facteur responsable du mauvais classement du pays dans l'indice global de transformation numérique. Le niveau de soutien à l'augmentation de la numérisation est à l'avant-dernière place du classement, juste devant l'Allemagne. À l'inverse, la part des personnes interrogées en France qui s'opposeraient à l'expansion des technologies numériques sur le lieu de travail est, à 33 %, la deuxième plus élevée parmi les pays analysés.

33%



SONT RÉFRACTAIRES À PLUS DE DIGITALISATION AU TRAVAIL

16%



ONT RECU UNE FORMATION TECHNIQUE DE LA PART DE LEUR FAMILLE OU DE LEURS AMIS

8

LA ROUMANIE SE HISSE EN TÊTE DE L'EUROPE EN TERMES DE POTENTIEL DE CROISSANCE NUMÉRIQUE

La Roumanie affiche un ensemble de résultats contrastés dans l'indice de transformation numérique, enregistrant d'un côté le score le plus faible dans le sous-indice d'engagement numérique et de l'autre le score le plus élevé dans le sous-indice de croissance numérique. Il convient de préciser que le niveau de développement économique de la Roumanie est inférieur à celui des autres pays analysés. En conséquence, la fourniture d'infrastructures numériques et l'adoption de technologies numériques par la population sont actuellement plus limitées qu'ailleurs en Europe. La Roumanie enregistre en effet le score le plus bas dans sept des dix indicateurs qui composent l'indice d'engagement numérique. Toutefois, la Roumanie présente le plus grand potentiel de croissance numérique des neuf pays analysés. La propension de la Roumanie à l'augmentation de la numérisation dans divers secteurs se situe juste en dessous de celui de la Pologne. Il est important de noter que, malgré des niveaux relativement faibles d'engagement dans les technologies numériques, la Roumanie se classe au troisième rang de l'indicateur de maturité numérique, ce qui suggère que les compétences et le soutien de la population nécessaires sont en place pour favoriser la numérisation. Ces résultats montrent que si la Roumanie est actuellement à un stade moins mature de sa transformation numérique, le pays dispose du potentiel pour combler rapidement ce fossé dans les années à venir.

L'ITALIE FIGURE EN QUEUE DU CLASSEMENT DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

L'Italie occupe la huitième place dans les indices d'engagement et de croissance numériques, ce qui lui vaut une neuvième place dans le classement général de la transformation numérique. Pour de nombreux indicateurs d'engagement numérique, les niveaux de pénétration numérique en Italie ne sont inférieurs qu'en Roumanie. Par exemple, seulement un peu plus d'un tiers (36 %) des Italiens utilisent les services bancaires en ligne au moins tous les trois mois, contre un chiffre de 91 % au Danemark et aux Pays-Bas. Contrairement à la Roumanie, l'Italie enregistre également de mauvais résultats dans l'indice de croissance numérique, ce qui suggère que les perspectives de l'Italie de rattraper son retard numérique par rapport aux autres pays européens sont minces. Le principal frein à cette évolution se matérialise au niveau de l'indicateur des plateformes numériques structurantes, avec 36 % des personnes interrogées qui s'accordent à dire qu'elles s'opposeraient à l'expansion des technologies numériques sur leur lieu de travail.

20%



SERONT PLUS ACTIFS EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT APRÈS LA PANDÉMIE

9

TABLEAU 3 CLASSEMENT DE L'INDICE DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

	DE	SP	UK	NE	PO	GE	FR	RO	IT
CLASSEMENT COMBINÉ DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	1	2	3	4	5	6	7	8	9
SCORE COMBINÉ DE L'INDICE DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	58	57	57	54	48	46	45	45	41
CLASSEMENT DE LA CROISSANCE NUMÉRIQUE	2	3	6	4	5	7	9	1	8
SCORE DE L'INDICE DE CROISSANCE NUMÉRIQUE	58	56	48	54	51	46	38	61	41
CLASSEMENT DE L'ENGAGEMENT NUMÉRIQUE	2	3	1	4	7	6	5	9	8
SCORE DE L'INDICE D'ENGAGEMENT NUMÉRIQUE	58	58	65	55	44	46	52	29	41

Comme illustré ci-dessus, les technologies numériques ont eu un impact considérable sur les sociétés et les économies de toute l'Europe, transformant aussi bien les biens et les services consommés par les ménages que la manière dont ils sont produits. Les sections suivantes du rapport exploitent les données d'une étude menée auprès de 18 000 personnes dans neuf pays européens afin de fournir des informations authentiques et particulièrement détaillées sur les niveaux de pénétration des différentes technologies numériques, l'attitude des ménages à l'égard de ces technologies et leur potentiel d'expansion.

TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES EN 2020

Comme illustré ci-dessus, les technologies numériques ont eu un impact considérable sur les sociétés et les économies de toute l'Europe, transformant aussi bien les biens et les services consommés par les ménages que la manière dont ils sont produits. Les sections suivantes du rapport exploitent les données d'une étude menée auprès de 18 000 personnes dans neuf pays européens afin de fournir des informations authentiques et particulièrement détaillées sur les niveaux de pénétration des différentes technologies numériques, l'attitude des ménages à l'égard de ces technologies et leur potentiel d'expansion.

FINANCE

Près de six répondants sur sept (85 %) ont indiqué qu'ils se jugeaient capables d'utiliser les services bancaires en ligne, dont 52 % ont déclaré être très capables. Pour la plupart des technologies numériques qui ont été analysées, les niveaux de capacité sont nettement plus élevés chez les jeunes répondant à l'étude. Ce n'est pas le cas, cependant, pour les services bancaires en ligne. La proportion de personnes interrogées qui se jugent très capables ou plutôt capables d'utiliser les services bancaires en ligne est légèrement plus élevée, à 86 %, chez les 35-54 ans que chez les 18-34 ans.

Les niveaux de confiance à l'égard des plateformes d'investissement en ligne sont plus faibles, moins d'un tiers (32 %) déclarant être capables d'utiliser cette technologie. Les résultats varient considérablement d'un pays à l'autre. 42 % des répondants italiens ont indiqué qu'ils étaient plutôt capables (23 %) ou très capables (18 %) d'utiliser des plateformes d'investissement en ligne, contre seulement 26 % des répondants danois.

85%
ONT INDiqué QU'ILS SE
PENSAIENT CAPABLES
D'UTILISER LES SERVICES
BANCAIRES EN LIGNE

De tous les secteurs analysés, c'est pour la banque en ligne que les Européens utilisent le plus régulièrement la technologie numérique. En moyenne, les personnes interrogées ont déclaré qu'elles utilisaient les services bancaires en ligne plus de trois fois par semaine, près d'un quart (23 %) utilisant cette technologie au quotidien. Les applications de paiement mobile sont utilisées en moyenne plus de deux fois par semaine, bien que 31 % des personnes interrogées utilisent cette technologie moins d'une fois par mois. C'est en Europe de l'Est que la part des utilisateurs quotidiens d'applications de paiement mobile est la plus élevée, avec 25 % des Polonais et 18 % des Roumains sondés indiquant qu'ils utilisent cette technologie au moins six fois par semaine.

VENTE AU DÉTAIL

La grande majorité (90 %) des Européens interrogés ont indiqué qu'ils étaient soit très capables (58 %), soit plutôt capables (32 %) d'effectuer des achats en ligne. Les achats en ligne sont donc la technologie numérique avec laquelle les Européens se sentent le plus à l'aise. Seul un faible pourcentage des personnes interrogées n'est pas capable d'effectuer des achats en ligne (2 %) ou n'ont jamais entendu parler de cette technologie numérique (1 %). En moyenne, dans l'échantillon étudié, les répondants ont indiqué qu'ils effectuaient des achats en ligne 2,4 fois par semaine, la majorité (62 %) réalisant des achats en ligne au moins une fois par semaine. Cela étant dit, les résultats de l'étude mettent en évidence une certaine fracture générationnelle. Près des deux tiers (64 %) des sondés de 18-34 ans ont indiqué qu'ils étaient très capables d'effectuer des achats en ligne, contre moins de la moitié (49 %) des répondants âgés de 55 ans et plus.

ÉNERGIE ET SERVICES PUBLICS

Dans l'ensemble de l'échantillon, le niveau de confiance dans l'utilisation des compteurs intelligents est faible par rapport à celui des autres technologies numériques. En effet, moins des deux cinquièmes (39 %) des répondants ont déclaré qu'ils se jugeaient très capables (14 %) ou plutôt capables (26 %) d'utiliser cette technologie. Bien que la majorité (53 %) utilise des compteurs intelligents moins d'une fois par mois (voire pas du tout), près d'un sondé sur dix (9 %) utilise cette technologie quotidiennement. Alors que le niveau d'engagement avec la plupart des technologies numériques analysées dans ce rapport dépend des préférences personnelles et de la situation économique de l'utilisateur, l'usage des compteurs intelligents est influencé par les politiques des entreprises énergétiques. Les résultats de l'étude indiquent que l'utilisation de cette technologie est plus répandue au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, où 15 % et 16 % respectivement utilisent des compteurs intelligents au moins six fois par semaine.

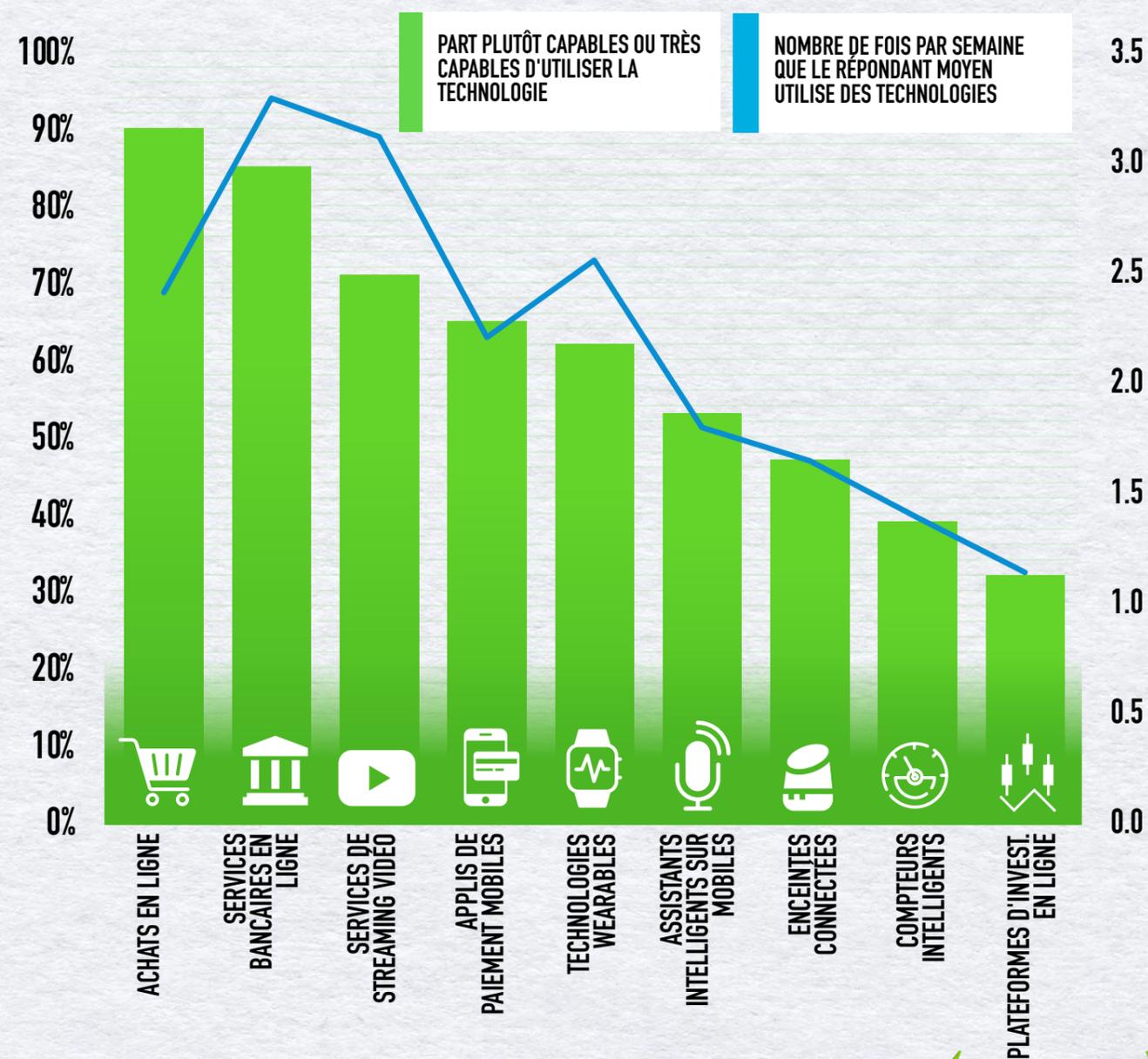
DIVERTISSEMENT ET LOISIRS

71 % des personnes interrogées s'estiment soit très capables (41 %), soit plutôt capables (30 %) d'utiliser des services de streaming vidéo tels que Netflix ou Amazon Prime. Cela signifie que le streaming vidéo se classe en troisième position des services pour lesquels les Européens utilisent avec confiance la technologie numérique, derrière les achats en ligne et les services bancaires en ligne. Les niveaux de confiance commencent à diminuer avec d'autres formes de technologie numérique du secteur du divertissement. En effet, la majorité des répondants à l'étude ont indiqué qu'ils ont au mieux une capacité limitée à utiliser des enceintes connectées (53 %), alors que seule une petite majorité (53 %) a déclaré être capable d'utiliser des assistants intelligents sur appareils mobiles. Ces résultats mettent en évidence le fait que, alors que les compétences relatives à certaines technologies numériques répandues sont bien développées, il reste une marge de manœuvre pour davantage sensibiliser les Européens et accroître leur confiance numérique. Cela concerne en particulier toute une série d'autres technologies qui ont le potentiel d'apporter des avantages considérables si elles se démocratisent, tant du point de vue du mode de vie que de la productivité.

Dans la liste des technologies numériques les plus fréquemment utilisées, les services de streaming vidéo se classent juste derrière les services bancaires en ligne. Les technologies wearables telles que les montres intelligentes et les écouteurs intelligents sont utilisées 2,6 fois par semaine en moyenne par les personnes interrogées, tandis que les assistants intelligents et les enceintes intelligentes sont utilisés 1,8 et 1,6 fois par semaine en moyenne, respectivement.

Il existe une forte corrélation entre les niveaux de confiance envers les technologies numériques (tels que l'illustre le Graphisme 1) et la fréquence d'utilisation de ces technologies. Cela engendre un potentiel cycle vertueux dans lequel une adoption technologique accrue améliore les capacités technologiques, ce qui favorise à son tour des taux d'adoption encore plus élevés.

GRAPHISME 1 PART DES PERSONNES QUI SE JUGENT TRÈS CAPABLES OU PLUTÔT CAPABLES D'UTILISER LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES ET FRÉQUENCE MOYENNE D'UTILISATION



Source : Opinium, analyse Cebr

SOUTIEN À LA CROISSANCE

Les résultats présentés ci-dessus montrent qu'un grand nombre de technologies numériques sont déjà profondément ancrées dans la vie quotidienne des citoyens de toute l'Europe. L'étude révèle également que la plupart des Européens seraient prêts à adopter une numérisation accrue dans de nombreuses parties de l'économie

65%

DES PERSONNES INTERROGÉES ONT INDIQUÉ QU'ELLES SERAIENT FAVORABLES AU DÉVELOPPEMENT DE TECHNOLOGIES COMME LA BANQUE EN LIGNE, LES PAIEMENTS EN LIGNE ET LES PLATEFORMES D'INVESTISSEMENT EN LIGNE

FINANCE

La population soutient fortement l'augmentation de la numérisation dans le secteur financier, avec près des deux tiers (65 %) des personnes interrogées indiquant qu'elles seraient favorables au développement de technologies comme la banque en ligne, les paiements en ligne et les plateformes d'investissement en ligne. 83 % des personnes interrogées en Pologne sont favorables à une numérisation accrue dans le secteur financier, un score nettement plus élevé qu'en Allemagne, où seulement 53 % des sondés seraient favorables à une plus grande numérisation. Il est important de noter que même en Allemagne, le pays enregistrant le plus faible niveau de soutien à une numérisation accrue dans le secteur financier, seulement 13 % des personnes interrogées ont déclaré ne pas y être favorables, plus d'un tiers (34 %) des Allemands déclarant n'y être ni favorables ni défavorables.

SANTÉ

Les Européens sont un peu plus méfiants face à la perspective d'une numérisation accrue dans le secteur de la santé (par la multiplication des rendez-vous virtuels et des réservations en ligne, par exemple), avec 52 % pour et 22 % contre. La nature intrinsèquement intime des interactions dans le domaine de la santé explique probablement les niveaux plus faibles de soutien à une numérisation accrue dans la sphère médicale.

Les niveaux d'opposition à l'expansion des technologies numériques dans le secteur de la santé sont plus élevés chez les 55 ans et plus. Plus d'un quart (26 %) des personnes interrogées appartenant à cette tranche d'âge ont déclaré qu'elles n'étaient pas favorables à une numérisation accrue dans le secteur de la santé. L'étude met en évidence un léger clivage entre les sexes en ce qui concerne le niveau de soutien à l'augmentation de la numérisation dans le secteur de la santé. Parmi les hommes interrogés, 53 % se sont déclarés favorables à l'expansion de l'utilisation des technologies numériques dans le secteur de la santé, contre 20 % qui s'y sont opposés. 50 % des femmes interrogées soutiennent l'augmentation de la numérisation, soit une proportion inférieure à celle des hommes, contre 24 % qui s'y opposent, une part plus élevée que leurs homologues masculins.

Pour beaucoup, les principales préoccupations liées à l'expansion des technologies numériques dans le secteur de la santé sont le risque de cybercriminalité et de perturbation des services et la perte potentielle de données sensibles qui en

découle. Ces questions étaient particulièrement d'actualité en Allemagne ces dernières semaines, lorsque l'institut national responsable du contrôle et de la lutte contre les maladies a été contraint de retarder la publication de cas quotidiens de coronavirus après avoir été visé par une cyberattaque⁴. Cet événement a peut-être influencé l'attitude des Allemands interrogés dans le cadre de l'étude, car seuls 39 % d'entre eux ont déclaré qu'ils seraient en faveur d'une numérisation accrue dans le secteur de la santé, soit la proportion la plus faible parmi les pays analysés.

52%



SONT FAVORABLES À PLUS DE NUMÉRISATION DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

VENTE AU DÉTAIL

64 % des répondants ont déclaré qu'ils seraient favorables à l'augmentation de la numérisation dans le secteur de la vente au détail, par exemple par l'expansion des achats en ligne. Sur cette proportion, 23 % ont indiqué qu'ils y seraient très favorables. Environ un sur huit (12 %) seulement des sondés a indiqué qu'il n'y serait pas favorable. Le niveau de soutien diminue dans les tranches d'âge plus âgées, avec seulement 55 % des personnes de 55 ans et plus déclarant y être favorables.

64%

DES RÉPONDANTS ONT DÉCLARÉ QU'ILS SOUHAITERAIENT PLUS DE DIGITALISATION DANS LE SECTEUR DE LA VENTE AU DÉTAIL

ÉNERGIE ET SERVICES PUBLICS

Le soutien à la poursuite de la numérisation est plus important dans le secteur de l'énergie et des services publics que dans tous les autres secteurs analysés. 71 % des personnes interrogées ont déclaré qu'elles seraient favorables à l'expansion des technologies numériques dans ce domaine, pour le paiement des factures en ligne ou le déploiement des compteurs intelligents par exemple. Cette proportion est dix fois supérieure à la part des personnes qui ne seraient pas favorables à une numérisation accrue dans le secteur de l'énergie et des services publics.

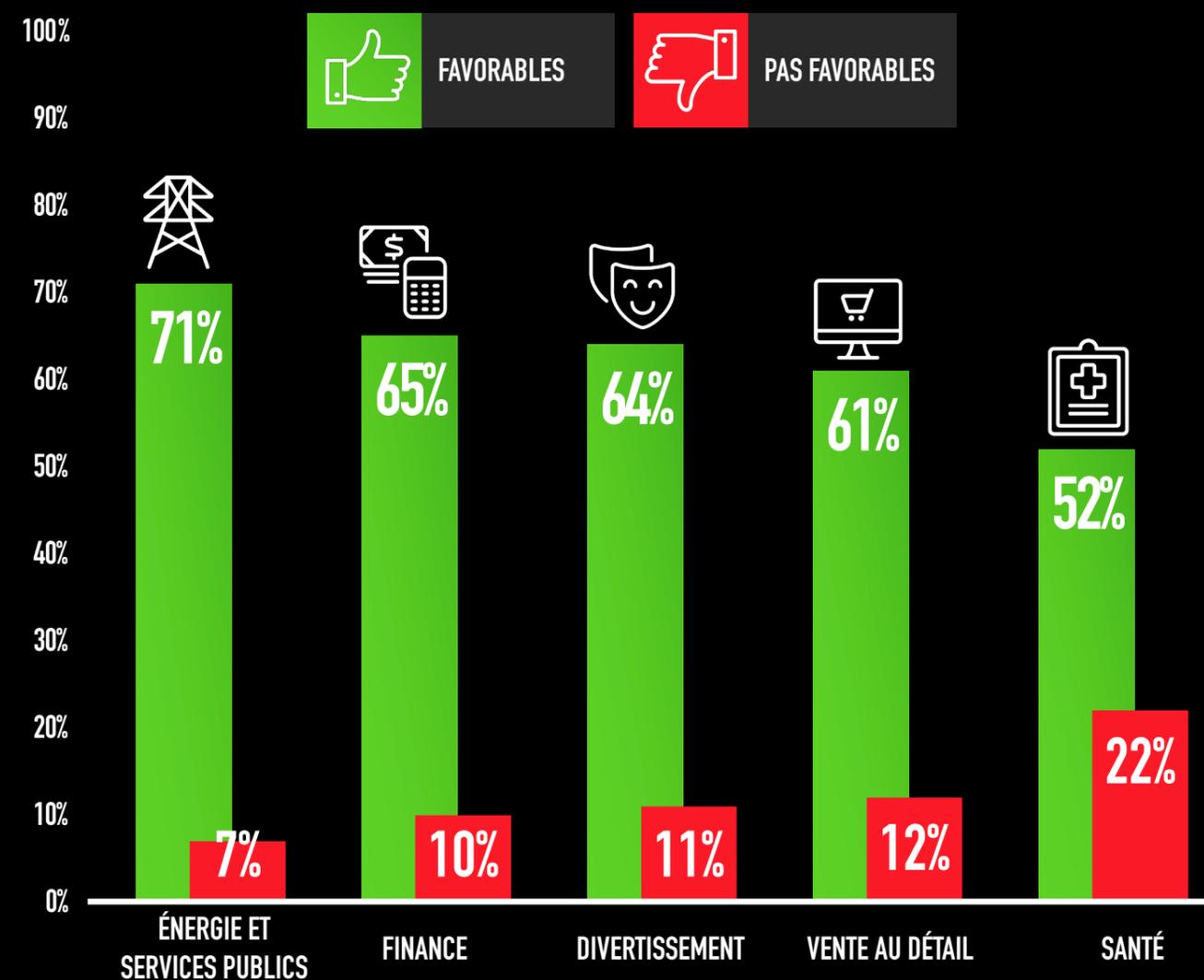
71%

DES PERSONNES INTERROGÉES ONT DÉCLARÉ QU'ELLES SERAIENT FAVORABLES À L'EXPANSION DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES DANS CE DOMAINE

DIVERTISSEMENT ET LOISIRS

Une majorité d'Européens (64 %) est favorable à une utilisation accrue des technologies numériques dans le secteur du divertissement, par exemple pour les services de streaming en ligne ou la participation à des concerts, des spectacles ou des expositions virtuels. Cette proportion est plus de cinq fois supérieure à la part de répondants à l'étude qui ont déclaré qu'ils n'étaient pas en faveur de l'augmentation de la numérisation dans ce domaine. Les Espagnols et les Italiens sont ceux qui soutiennent le plus l'augmentation de la numérisation dans le secteur du divertissement, avec 76 % et 72 % respectivement des répondants déclarant y être favorables.

GRAPHISME 2 SOUTIEN À L'AUGMENTATION DE LA NUMÉRISATION DANS DIVERS SECTEURS



VOLONTÉ DE CROISSANCE

Les technologies numériques impactent la vie des personnes dans toute l'Europe. La grande majorité des personnes interrogées s'accordent à dire que la numérisation peut leur faciliter la vie et qu'il reste une marge de manœuvre considérable pour étendre encore l'utilisation de ces technologies dans un certain nombre de domaines :

ADMINISTRATION PUBLIQUE

Plus des deux tiers (69 %) des personnes interrogées ont déclaré qu'elles se sentiraient très à l'aise (33 %) ou assez à l'aise (36 %) d'interagir avec les autorités publiques par le biais de plateformes en ligne, par exemple pour payer des impôts, accéder à des informations ou s'inscrire à des programmes gouvernementaux. À l'inverse, seuls 11 % des sondés ont indiqué qu'ils ne se sentiraient pas à l'aise avec cela.

FINANCE

La majorité (61 %) des répondants ont indiqué qu'ils seraient heureux d'effectuer leurs activités bancaires et d'investissement en ligne, tandis que moins d'un cinquième (17 %) ont déclaré qu'ils ne seraient pas à l'aise avec cela. La Pologne, l'Espagne et le Royaume-Uni comptent la plus forte proportion de personnes interrogées à être heureuses de gérer leur argent en ligne. À l'inverse, c'est l'Allemagne qui détient la part la plus faible, avec moins de la moitié (48 %) des personnes interrogées indiquant qu'elles seraient à l'aise pour effectuer des opérations bancaires et des investissements en ligne.

En ce qui concerne les applications de paiement mobile, la majorité des Européens (54 %) seraient à l'aise pour effectuer un paiement de plus de 100€ en passant par une application de paiement mobile. Les niveaux de confiance diminuent toutefois considérablement à mesure que la valeur de la transaction augmente. Seuls 37 % des personnes interrogées ont déclaré qu'elles seraient à l'aise pour effectuer un paiement supérieur à 1 000€ via une application de paiement mobile, contre 40 % qui ont déclaré qu'elles seraient mal à l'aise. L'étude met en évidence un clivage entre les sexes en ce qui concerne la volonté d'utiliser les applications de paiement mobile pour les transactions de plus de 1 000€. Parmi les hommes interrogés dans le cadre de l'étude, la part de ceux qui seraient à l'aise pour effectuer des transactions d'une telle valeur (40 %) dépasse la part de ceux qui seraient mal à l'aise (35 %). À l'inverse, parmi les femmes sondées, la part de celles qui seraient mal à l'aise pour effectuer un paiement de plus de 1 000€ via une application de paiement mobile (45 %) est plus importante que la part de celles qui seraient à l'aise (33 %).

VENTE AU DÉTAIL

Les achats en ligne étant une habitude déjà bien ancrée, la majorité (65 %) des personnes interrogées ont déclaré qu'elles seraient à l'aise d'effectuer leurs achats sur Internet plutôt que dans des magasins physiques. À l'inverse, seulement 12 % ont indiqué qu'elles ne seraient pas à l'aise de favoriser les achats en ligne. En Italie, le e-commerce a représenté seulement 12 % du chiffre d'affaires total de la vente au détail en 2019, soit la deuxième part la plus faible parmi les pays analysés⁵. Il est intéressant de noter que près des trois quarts (73 %) des Italiens sondés ont déclaré qu'ils seraient à l'aise pour effectuer leurs achats en ligne, ce qui représente la deuxième plus forte proportion parmi les pays analysés. Cela révèle une appétence de la population pour l'augmentation des achats en ligne en Italie, malgré son taux de pénétration relativement faible jusqu'à présent.

44%

DES RÉPONDANTS SE DÉCLARENT À L'AISE AVEC LE FAIT D'UTILISER LA TÉLÉCONSULTATION POUR UN RENDEZ-VOUS MÉDICAL DE ROUTINE PLUTÔT QU'EN PRÉSENTIEL

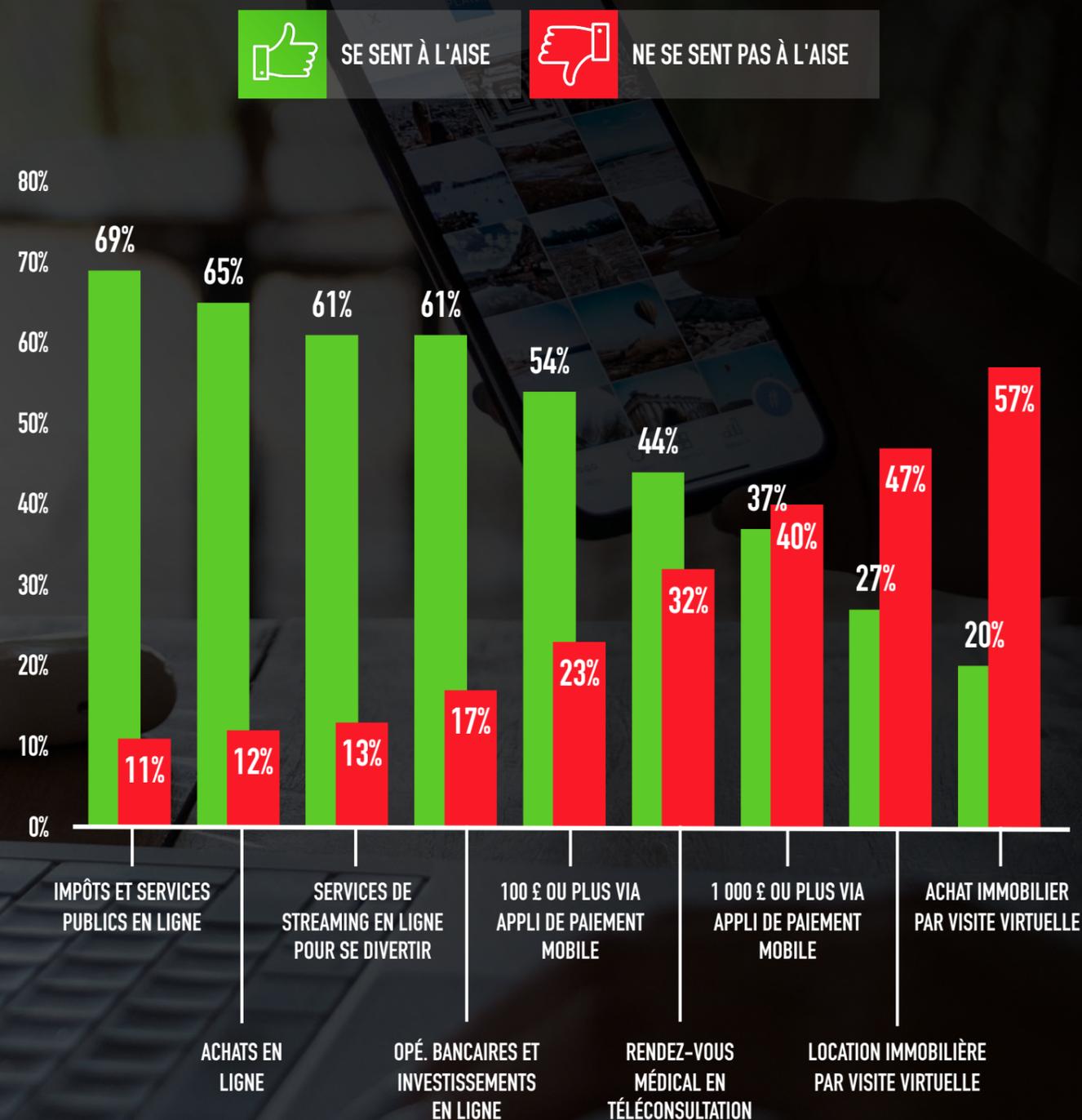
SANTÉ

Les activités décrites jusqu'à présent sont celles qui sont déjà largement réalisées via des plateformes numériques. Les Européens expriment un plus grand malaise quant à l'utilisation de solutions numériques qui sont actuellement moins bien répandues. Par exemple, seule une minorité (44 %) de répondants se sentiraient à l'aise d'assister à un rendez-vous médical de routine en téléconsultation plutôt qu'en présentiel. Parmi les 55 ans et plus (la tranche d'âge qui interagit le plus fréquemment avec les professionnels de la santé), seuls 39 % seraient à l'aise face au développement de la téléconsultation pour les services de santé.

IMMOBILIER

Le secteur de l'immobilier est un autre domaine dans lequel les gens semblent moins enclins à passer aux solutions numériques. Un peu plus d'un quart (27 %) des personnes interrogées ont déclaré qu'elles seraient à l'aise de louer une propriété en se basant uniquement sur une visite en ligne ou virtuelle, contre un cinquième (20 %) seulement qui serait à l'aise d'acheter une propriété en se basant uniquement sur une visite virtuelle. Cela étant dit, les mesures de confinement et de restrictions des visites immobilières qui sont entrées en vigueur pendant la pandémie ont poussé des millions de personnes à s'habituer et à se fier aux plateformes numériques dans le secteur immobilier. Les résultats de l'étude suggèrent que les jeunes pourraient bien être les moteurs d'une évolution continue vers les technologies numériques dans ce domaine. En effet, plus d'un tiers (34 %) des 18-34 ans interrogés ont indiqué qu'ils seraient à l'aise de louer un bien avec uniquement des visites en ligne ou virtuelles, contre seulement 18 % des 55 ans et plus interrogés.

GRAPHISME 3 PART QUI SE SENT À L'AISE AVEC L'UTILISATION ACCRUE DE TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES



PRÉOCCUPATIONS AUTOUR DU NUMÉRIQUE

Bien que la plupart des Européens s'accordent à dire que les technologies numériques leur facilitent la vie et soutiennent généralement l'augmentation de la numérisation dans l'ensemble de l'économie, leurs avis divergent quant au rythme et à l'ampleur que devrait prendre la transformation numérique. L'étude met en exergue diverses préoccupations largement répandues qui, si elles ne sont pas prises en compte, pourraient entraver considérablement la poursuite de l'expansion des technologies numériques.

RISQUES LIÉS À LA CYBERCRIMINALITÉ

L'écrasante majorité des personnes interrogées (97 %) ont déclaré qu'elles s'inquiétaient des risques de cybercriminalité associés à l'augmentation du volume des données et des activités en ligne, dont plus d'un quart (27 %) qui se sont déclarées extrêmement préoccupées. La part des personnes interrogées qui se sont dites extrêmement préoccupées par les risques de cybercriminalité atteint 35 % en Espagne et 31 % en Roumanie. Le déploiement des technologies numériques dans des secteurs tels que la santé et l'éducation impliquera le transfert et la circulation en ligne d'informations de plus en plus sensibles. Les résultats de l'étude indiquent que de tels transferts se heurteront à une certaine résistance étant donné les profondes préoccupations que suscite la cybersécurité

27%

SONT EXTRÊMEMENT PRÉOCCUPÉS PAR LES RISQUES DE CYBERCRIMINALITÉ ASSOCIÉS À L'AUGMENTATION DU VOLUME DES DONNÉES ET DES ACTIVITÉS EN LIGNE

DIFFUSION D'INFOX

96 % des Européens sont préoccupés par l'utilisation abusive des technologies numériques pour diffuser des nouvelles trompeuses ou incorrectes. Dans le passé, la consommation d'informations par les citoyens se concentrait sur un nombre relativement restreint de médias. Cependant, les gens se tournent de plus en plus vers les plateformes de médias sociaux et les médias alternatifs comme source d'informations. Cela a placé les entreprises technologiques et les décideurs dans un véritable dilemme éthique, les forçant à chercher à équilibrer les objectifs souvent contradictoires de la liberté d'expression et de la présentation d'informations exactes. Les résultats de l'étude suggèrent que pour de nombreux Européens, les efforts déployés pour garantir l'exactitude des informations que les gens reçoivent n'ont pas été suffisants. Les tranches d'âge supérieur sont particulièrement inquiètes : plus d'un tiers (37 %) des répondants de 55 ans et plus déclarent être extrêmement préoccupés par le rôle des technologies numériques dans la diffusion d'infox. Si la diffusion potentielle d'informations trompeuses via les technologies numériques demeure une préoccupation importante dans tous les pays analysés, ces craintes sont plus prononcées en Espagne, où 40 % des personnes interrogées se disent extrêmement préoccupées par cette question.

96%

DES EUROPÉENS SONT PRÉOCCUPÉS PAR L'UTILISATION ABUSIVE DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES POUR DIFFUSER DES INFOX

FRACTURE NUMÉRIQUE

Les implications sociales de la technologie numérique pèsent également lourdement sur l'esprit de nombreux Européens. En effet, 95 % se disent au moins un peu préoccupés par une « fracture numérique » croissante, laissant pour compte les personnes qui n'ont pas accès aux technologies numériques. Encourager un accès équitable à la technologie numérique apparaît ainsi comme essentiel pour obtenir l'adhésion des gens à une utilisation accrue de la technologie. L'émergence potentielle d'une fracture numérique inquiète particulièrement les personnes interrogées en Espagne et en Roumanie, où 23 % indiquent que cela les préoccupe énormément. En revanche, aux Pays-Bas et au Danemark, seuls 14 % des personnes interrogées ont déclaré être extrêmement préoccupées par cette question. Le secteur de l'éducation illustre la manière dont la diffusion des technologies numériques pourrait exacerber les inégalités existantes. Face à la numérisation et à la mise en ligne croissantes des supports pédagogiques, l'accès aux ordinateurs portables et aux logiciels est devenu critique. Il sera essentiel de veiller à fournir ces technologies à tous les enfants pour éviter qu'un fossé ne se creuse entre ceux qui ont accès à la technologie et ceux qui n'y ont pas accès.

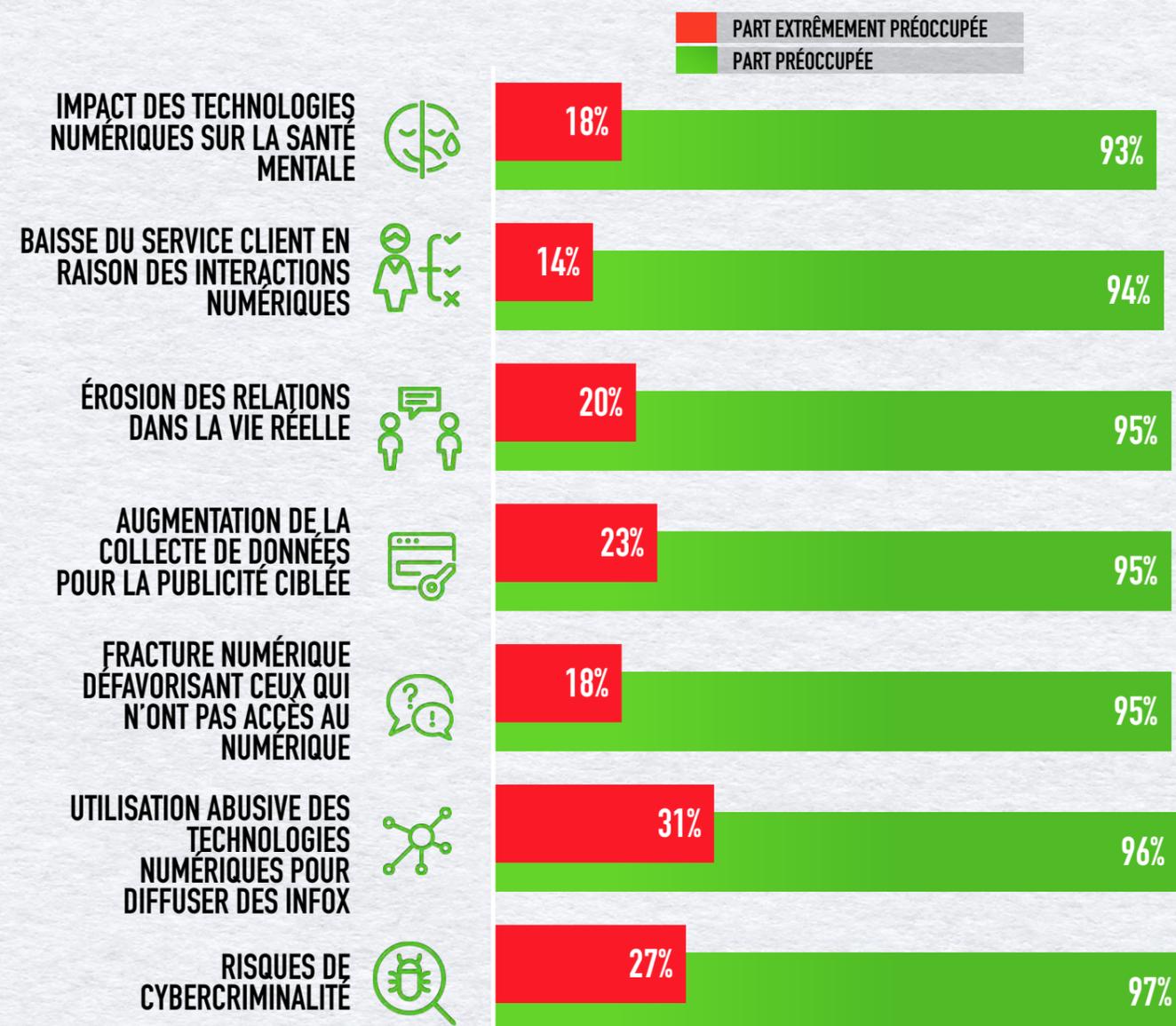
ÉROSION DES RELATIONS DANS LA VIE RÉELLE

Un répondant sur cinq (20 %) à l'étude s'est dit extrêmement préoccupé par l'érosion des relations dans la vie réelle à cause des technologies numériques. Ces préoccupations transparaissent dans tous les groupes d'âge, bien qu'elles soient légèrement plus répandues chez les générations plus âgées. En revanche, les préoccupations concernant les répercussions de la technologie numérique sur la santé mentale sont plus prononcées chez les jeunes générations. En effet, 19 % des 18-34 ans interrogés se sont dits extrêmement préoccupés par ce problème, contre 16 % chez les 55 ans et plus. Au niveau des pays, ce sont les Polonais qui sont les plus préoccupés par l'érosion des relations dans la vie réelle due aux technologies numériques, plus d'un quart (28 %) des personnes interrogées citant ce phénomène comme une préoccupation extrême.

IMPACTS SUR LA SANTÉ MENTALE

Une autre préoccupation commune concernant la diffusion des technologies numériques est l'impact sur la santé mentale. 93 % des personnes interrogées ont déclaré que cette question leur préoccupait quelque peu, dont près d'une sur cinq (18 %) qui s'est déclarée extrêmement préoccupée. L'impact des technologies numériques sur la santé mentale inquiétait particulièrement les femmes, 21 % des femmes interrogées ayant répondu que cette question était pour elles extrêmement préoccupante, contre 14 % des hommes sondés.

GRAPHISME 4 PRÉOCCUPATIONS LIÉES AUX TECHNOLOGIQUES NUMÉRIQUES



Accablés par de telles préoccupations, plus de deux Européens sur cinq (41 %) estiment que les technologies numériques se propagent trop rapidement, tandis qu'une proportion presque identique (39 %) déclare qu'ils se sentent écrasés par le rythme d'une telle évolution. En décomposant ces résultats par genre, il apparaît que le rythme de la transformation numérique préoccupe davantage les femmes que les hommes. En effet, 44 % des femmes interrogées estiment que les technologies numériques se propagent trop rapidement, contre 38 % pour les hommes.

Une majorité (52 %) des personnes interrogées estiment que les technologies numériques non réglementées, telles que les plateformes de médias sociaux, constituent une menace pour la société. Une hausse de la réglementation gouvernementale dans ce domaine est par ailleurs largement soutenue. En effet, près des trois quarts (72 %) des personnes interrogées ont déclaré que les gouvernements devraient être plus actifs dans la réglementation des technologies numériques. Parmi les Italiens sondés, 82 % ont convenu que le gouvernement devrait faire davantage pour réglementer les technologies numériques, soit la proportion la plus élevée parmi les pays analysés.

Dans l'ensemble, les Européens ont fait preuve d'initiatives pour répondre aux préoccupations liées au numérique. En effet, seuls 7 % des personnes qui s'inquiètent des technologies numériques n'ont pas pris au moins quelques mesures pour répondre à leurs inquiétudes. La majorité (53 %) veille à ce que leurs ordinateurs, ordinateurs portables ou smartphones soient protégés par des mots de passe ou des codes d'accès, tandis qu'une proportion similaire (49 %) limite ses achats en ligne à des détaillants reconnus. Ce résultat met en évidence les difficultés que rencontrent les petits détaillants

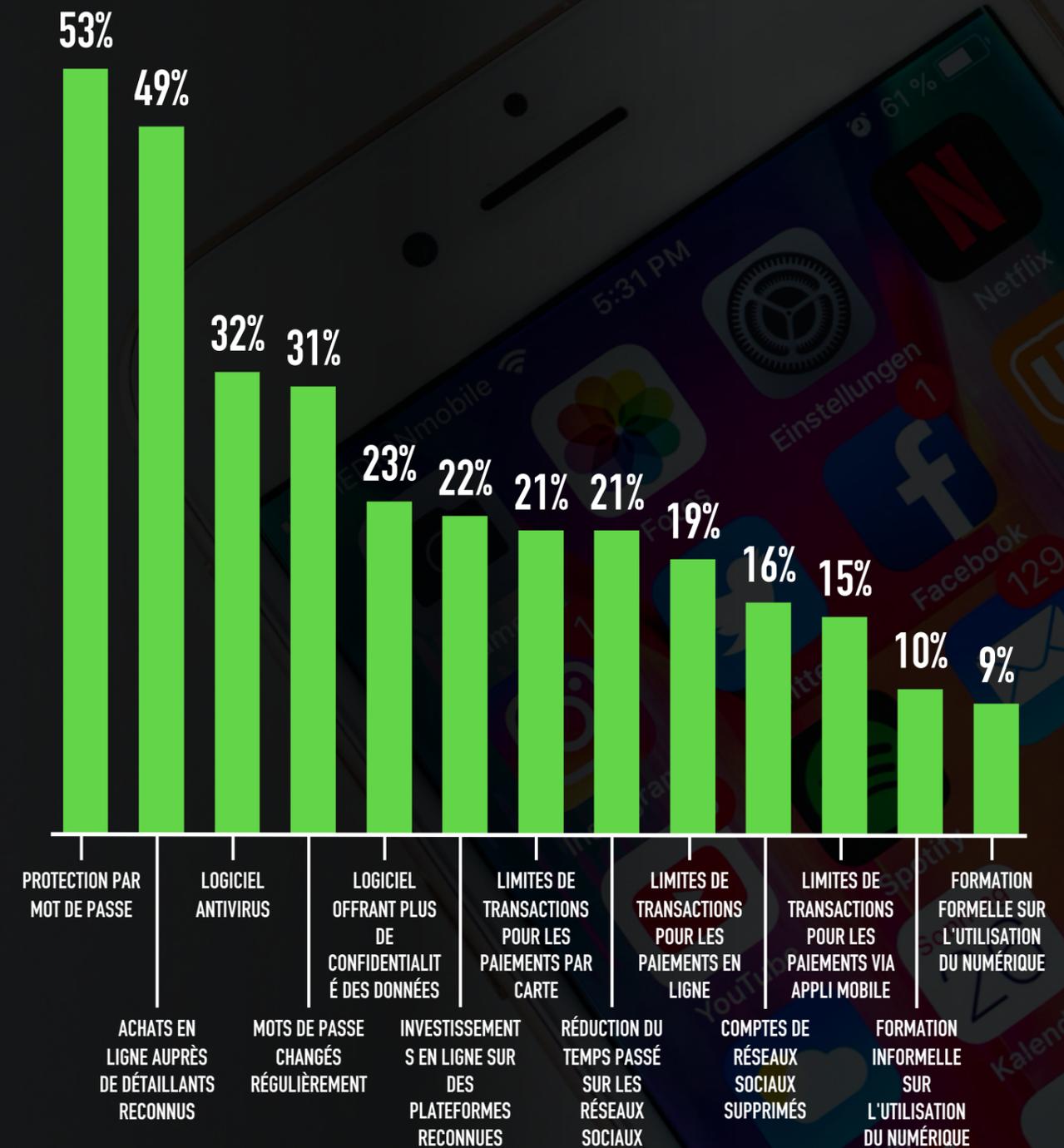
pour s'approprier des parts d'un marché en ligne en pleine expansion. Les problèmes de sécurité persistants incitent en effet de nombreux consommateurs à acheter uniquement sur les sites des grands détaillants.

Le logiciel constitue une autre pièce importante du puzzle, avec près d'un tiers (32 %) des personnes interrogées ayant investi dans des logiciels antivirus pour répondre à leurs préoccupations liées aux technologies numériques. Par ailleurs, 23 % cherchent à utiliser des logiciels (par exemple, des navigateurs Web ou des plateformes de messagerie) qui mettent l'accent sur la confidentialité des données.

Les limites de transactions, qui plafonnent les pertes potentielles résultant de toute violation de la sécurité lors d'un paiement, constituent également un outil privilégié pour se prémunir contre les risques numériques. Environ un répondant sur cinq (21 %) a fixé des limites de transactions pour les paiements par carte, contre 19 % et 15 % respectivement pour les paiements en ligne et via les applications mobiles.

Face aux profondes inquiétudes que suscite le rôle potentiel des technologies numériques dans la diffusion d'infox, l'érosion des relations dans la vie réelle et la collecte de données personnelles, de nombreux Européens ont pris l'initiative de supprimer tout ou partie de leurs comptes de médias sociaux. Environ un répondant sur six (16 %) a déclaré avoir pris une telle mesure en raison de ses préoccupations liées aux technologies numériques. Il est intéressant de noter que les jeunes se retirent des plateformes de médias sociaux plus rapidement que les générations plus âgées. Un répondant sur cinq (20 %) âgé de 18-34 ans a déclaré avoir supprimé certains de ses comptes, contre une proportion de seulement 12 % chez les 55 ans et plus.

GRAPHISME 5 MESURES PRISES POUR RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS DU NUMÉRIQUE



IMPACT DE LA COVID-19 SUR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

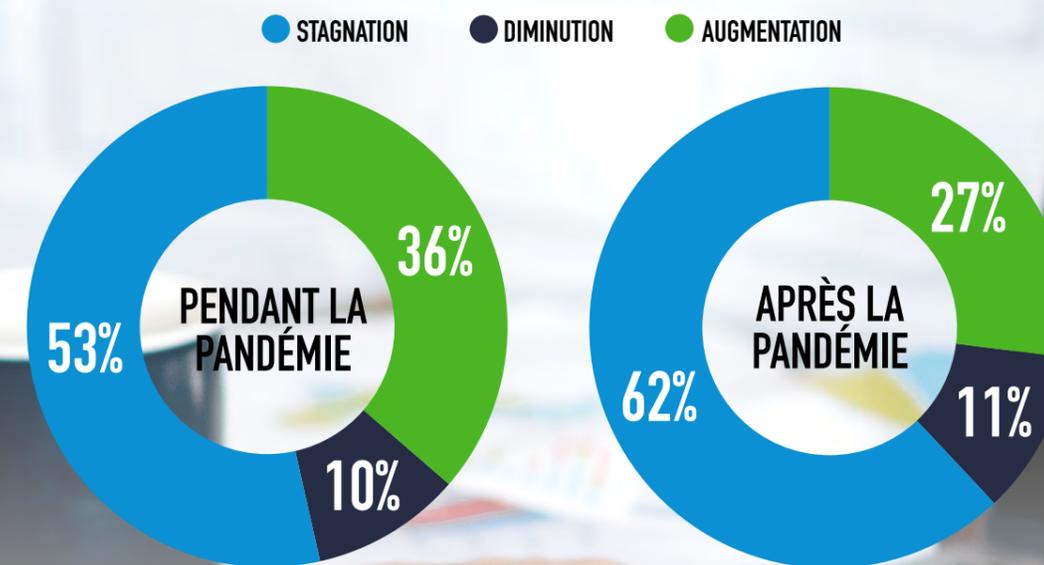
La pandémie et les restrictions de confinement qui en résultent ont entraîné des changements économiques et sociétaux d'une ampleur inédite. Avec des millions de personnes confinées chez elles et la fermeture généralisée des lieux de travail physiques, des magasins, des restaurants et de nombreux autres endroits, les Européens ont dû faire face à des changements soudains et spectaculaires dans leur façon de vivre. Plus d'un tiers (36 %) des répondants à l'étude ont indiqué que leur utilisation des technologies numériques en dehors du lieu de travail avait augmenté depuis le début de la COVID-19, contre seulement un sur dix (10 %) qui a constaté une diminution. En Espagne et en Italie, la part des personnes interrogées qui ont augmenté leur utilisation des technologies numériques en dehors du lieu de travail pendant la pandémie est de 49 %. Ces résultats reflètent les bouleversements que les sociétés européennes ont connus dans le domaine des loisirs et du divertissement, beaucoup d'entre elles remplaçant les théâtres et les cinémas par des services de streaming en ligne, et le shopping dans la rue par des achats en ligne. Les résultats de l'étude fournissent de nouvelles preuves que ces changements de comportement ont modifié à long terme les préférences et les habitudes des consommateurs, qui devraient perdurer même après la pandémie. Plus d'un quart (27 %) des personnes interrogées ont déclaré qu'elles s'attendaient à ce que leur utilisation des technologies numériques en dehors du lieu de travail soit plus importante après qu'avant la pandémie. Cette tendance semble être la plus marquée en Pologne, où 37 % des répondants polonais s'attendent à ce que leur utilisation des technologies numériques en dehors du lieu de travail soit plus importante après qu'avant la pandémie.

18%

DES 18-34 ANS INTERROGÉS DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE PRÉVOIENT DE RÉDUIRE LEUR UTILISATION DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES APRÈS LA PANDÉMIE

Des signes d'épuisement technologique se font sentir chez les Européens, 11 % d'entre eux indiquant qu'ils s'attendent à moins utiliser les technologies numériques après qu'avant la pandémie. Ce résultat varie considérablement d'un groupe d'âge à l'autre, 18 % des 18-34 ans interrogés dans le cadre de l'étude prévoyant de réduire leur utilisation des technologies numériques après la pandémie, contre seulement 6 % des 55 ans et plus. Entre les pays, la variation est moins prononcée : 9 % des Polonais sondés s'attendent à ce que leur utilisation des technologies numériques en dehors du lieu de travail soit moins élevée après qu'avant la pandémie, contre 14 % des répondants espagnols (la part la plus élevée parmi les pays analysés).

FIGURE 6: CHANGES IN THE USE OF DIGITAL TECHNOLOGIES OUTSIDE OF WORK DURING AND AFTER THE PANDEMIC



Des tendances similaires se retrouvent dans l'espace de travail. L'utilisation de logiciels de visioconférence a connu un bond spectaculaire ces derniers mois, des millions d'employés de bureau étant passés soudainement en télétravail suite aux restrictions gouvernementales et aux craintes sanitaires liées à la COVID-19. Cela se reflète dans l'étude, près d'un tiers (30 %) des répondants ayant augmenté leur utilisation des technologies numériques au travail pendant la pandémie. Ce chiffre varie considérablement d'un pays à l'autre. Parmi les répondants allemands, seuls 19 % ont augmenté leur utilisation, contre 42 % des répondants espagnols. Ces résultats sont cohérents avec les différents degrés de gravité de la pandémie de COVID-19 dans chaque pays et les restrictions qui en découlent.

Bon nombre des nouvelles habitudes de travail développées pendant la pandémie semblent vouloir persister, plus d'un employé sur cinq (22 %) s'attendant à utiliser davantage les technologies numériques sur le lieu de travail après qu'avant la pandémie. Une implication importante de ce résultat est que la fréquence des voyages d'affaires ne devrait pas revenir aux niveaux d'avant la pandémie, même quand la COVID-19 sera sous contrôle et que les restrictions seront levées. La diminution des temps de trajets domicile-travail qui en découle pourrait avoir des conséquences majeures pour les entreprises et les industries qui dépendent de ces allers-retours quotidiens, notamment les prestataires de transports, les promoteurs immobiliers commerciaux et les détaillants, restaurants et cafés des centres-villes.

L'étude a analysé les domaines spécifiques qui ont connu le passage le plus radical d'une activité physique à une activité numérique pendant la pandémie et la longévité probable de ces changements. Les résultats révèlent que l'utilisation de plateformes en ligne s'est développée pour toutes les activités considérées. Toutefois, l'adoption parfois massive de certaines plateformes en ligne ne présage en rien d'un bouleversement à long terme des habitudes.

FINANCE

Même avant le début de la pandémie, l'utilisation des plateformes numériques était très répandue pour diverses activités financières. En effet, près de quatre personnes interrogées sur cinq (79 %) ont utilisé Internet au moins une partie du temps pour prendre rendez-vous avec leur banque. À l'inverse, seuls 12 % des répondants à l'étude ont déclaré qu'ils se fiaient exclusivement à des agences physiques pour investir dans des actions avant la pandémie. Étant donné que l'engagement envers les plateformes numériques était déjà élevé au début de la pandémie, la marge de changements de comportement est moins significative dans le secteur financier que dans d'autres secteurs où l'utilisation des technologies numériques était plus limitée avant la pandémie. Cela dit, 83 % des personnes interrogées s'attendent à utiliser Internet au moins une partie du temps pour prendre des rendez-vous à la banque après la pandémie, soit quatre points de pourcentage de plus que le niveau prépandémique.

Un répondant sur dix (10 %) à l'étude a déclaré avoir été plus actif qu'auparavant dans

l'investissement d'actions pendant la pandémie. À l'inverse, une proportion similaire (9 %) a déclaré avoir moins investi dans des actions qu'avant la pandémie. Ces résultats mettent en évidence la réponse très hétérogène face à la volatilité des marchés boursiers associée à la pandémie. Si de nombreux investisseurs particuliers ont vu dans la chute des cours des actions au début de la pandémie une occasion d'investir, d'autres ont été dissuadés d'investir en raison de la volatilité et des risques perçus. Plus d'un répondant sur sept (15 %) s'attend à investir plus activement en Bourse après qu'avant la pandémie. Indépendamment de la façon dont les différents individus ont réagi à l'incertitude et à la volatilité du marché pendant la COVID-19, ces résultats indiquent que les événements de 2020 ont suscité un intérêt accru pour les marchés financiers chez un grand nombre d'Européens. Cette tendance semble la plus marquée en Italie, où 20 % des personnes interrogées s'attendent à investir plus activement en Bourse après qu'avant la pandémie.

SANTÉ

Avant la pandémie, la majorité (54 %) des Européens prenaient exclusivement des rendez-vous médicaux en présentiel. Les pressions intenses que la pandémie a fait peser sur les systèmes de santé ainsi que les risques associés aux consultations en face à face ont conduit à un essor majeur des plateformes numériques dans le secteur de la santé. En effet, 70 % des personnes interrogées qui ont consulté un médecin pendant la pandémie ont eu recours, au moins dans une certaine mesure, aux plateformes en ligne. En outre, 60 % d'entre eux s'attendent à avoir recours à l'avenir, au moins partiellement, aux plateformes numériques pour leurs rendez-vous médicaux. Cela représente une augmentation de 31 % par rapport au niveau prépandémique. En Espagne, le pays ayant enregistré le plus grand nombre de décès liés à la COVID-19 par habitant fin novembre 2020, un quart (25 %) de ceux qui ont consulté un médecin pendant la pandémie ont exclusivement eu recours à des plateformes en ligne. 5 % des Espagnols interrogés prévoient d'avoir exclusivement recours aux plateformes en ligne pour leurs rendez-vous médicaux après la pandémie. Par ailleurs en Italie, qui enregistre le deuxième plus grand nombre de décès liés à la COVID-19 par habitant parmi les pays analysés, cette part s'élève à 6 %. La fermeture prolongée des salles de sport dans de nombreux pays a boosté la demande des cours de fitness en ligne. Même avant la pandémie, la majorité (59 %) des personnes interrogées dans le cadre de l'étude suivaient des cours de fitness en ligne au moins une partie du temps. Pendant la pandémie, cette proportion a grimpé à 82 %, tandis que 68 % des personnes interrogées s'attendent à suivre des cours de fitness en ligne dans une certaine mesure après la pandémie.

70%
DES PERSONNES
INTERROGÉES QUI ONT
CONSULTÉ UN MÉDECIN
PENDANT LA PANDÉMIE
ONT EU RECOURS, AU
MOINS DANS UNE
CERTAINE MESURE, AUX
PLATEFORMES EN LIGNE

VENTE AU DÉTAIL

La pandémie devrait entraîner une augmentation plus faible à long terme de l'utilisation des plateformes numériques dans le secteur de la vente au détail. Avant le début de la COVID-19, la majorité (56 %) des personnes interrogées n'effectuaient pas exclusivement leurs courses alimentaires dans des magasins physiques. Pour les achats de vêtements, cette part s'élevait à 80 %. Tant pour les courses alimentaires que pour les achats de vêtements, les achats en ligne ont considérablement augmenté durant la pandémie suite aux fermetures des magasins et face aux inquiétudes croissantes liées à la propagation du virus. Après la pandémie, 60 % des personnes interrogées s'attendent à ne pas effectuer exclusivement leurs courses dans des magasins physiques, contre 56 % avant la pandémie. Les résultats indiquent que l'impact à long terme de la pandémie sur les habitudes d'achat de vêtements sera limité. 80 % des personnes interrogées s'attendent à utiliser dans une certaine mesure les plateformes en ligne pour l'achat de vêtements après la pandémie, soit une proportion équivalente au niveau prépandémique.

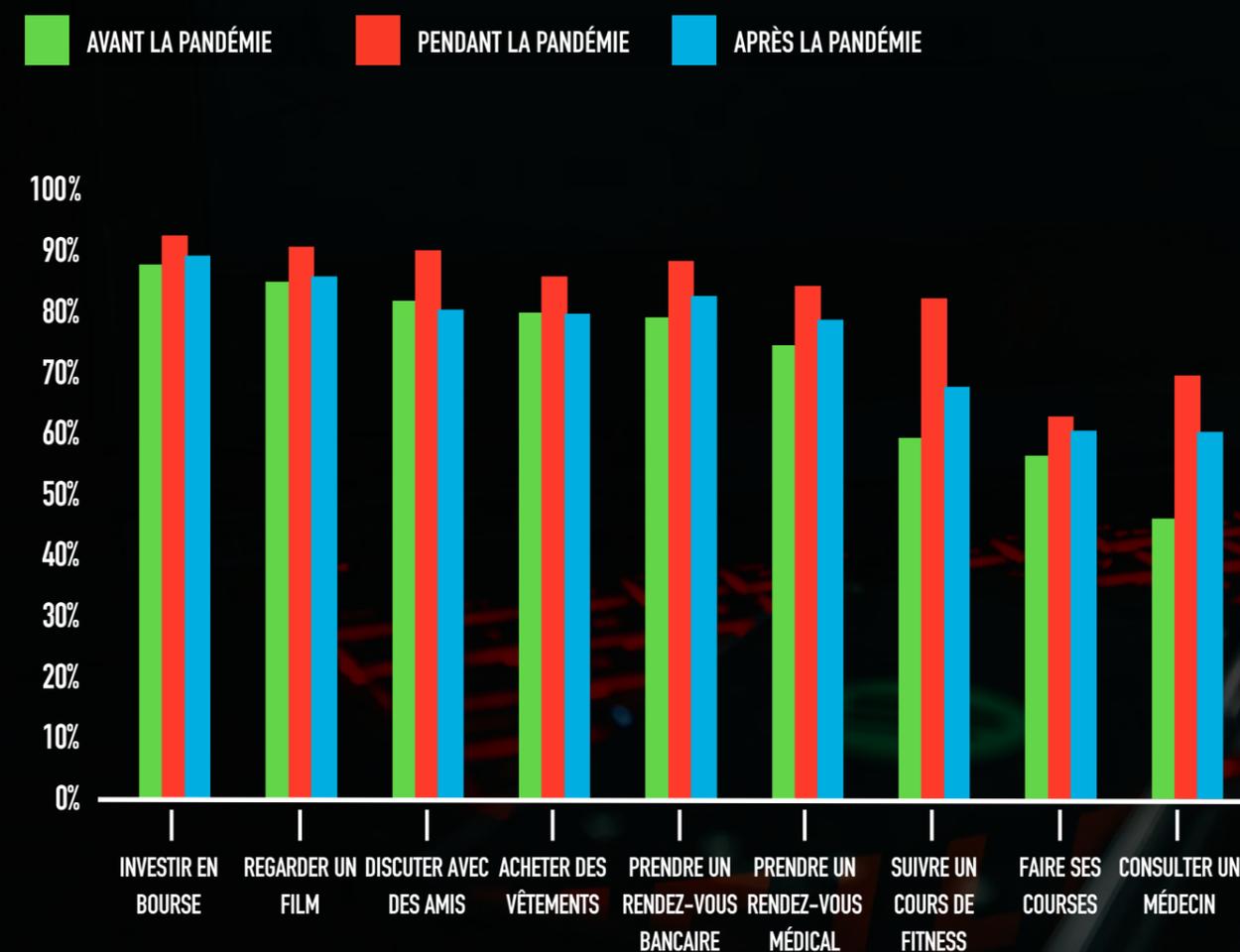
DIVERTISSEMENT ET LOISIRS

Les Européens ne devraient s'éloigner des technologies numériques après l'expérience de la pandémie que dans un seul domaine. 90 % des personnes interrogées ont utilisé Internet pour discuter de temps en temps avec leurs amis pendant la pandémie, contre 82 % avant la pandémie. Après la pandémie, 80 % des répondants s'attendent à utiliser Internet pour discuter avec des amis, 10 points de pourcentage en dessous des niveaux actuels et 2 points de pourcentage en dessous des niveaux d'avant la pandémie. Bien que la baisse anticipée de l'utilisation des technologies numériques pour échanger avec ses amis soit relativement faible prise isolément, elle est remarquable étant donné les hausses de l'utilisation des technologies numériques qui sont attendues pour la plupart des autres activités. Cela montre que la séparation sociale associée à la pandémie a amené beaucoup de personnes à apprécier d'autant plus les interactions en face à face.

Parmi les Européens qui ont vu leur utilisation des technologies numériques se développer pendant la pandémie de coronavirus, la réponse a été largement positive. En effet, 51 % ont déclaré que l'utilisation accrue de la technologie leur avait facilité la vie, 46 % ont déclaré que l'expérience leur avait permis de développer de nouvelles compétences et enfin un tiers (33 %) a indiqué que cela leur avait donné envie d'essayer de nouvelles technologies. Les avantages sont particulièrement prononcés pour les générations plus âgées, 55 % des répondants âgés de 55 ans et plus déclarant que l'utilisation accrue de la technologie avait amélioré leur vie. Au niveau des pays, c'est en Pologne que la réponse a été la plus positive, 65 % des personnes interrogées ayant reconnu que l'utilisation accrue de la technologie leur avait facilité la vie et 61 % ayant déclaré qu'elle leur avait permis d'acquérir de nouvelles compétences.

Cela étant dit, l'expansion des technologies numériques a également présenté quelques inconvénients. Près d'un cinquième (19 %) des personnes qui ont augmenté leur utilisation de la technologie depuis le début de la pandémie ont déclaré que cela leur avait donné envie de passer moins de temps en ligne à l'avenir. Aux Pays-Bas et en Roumanie, cette proportion s'élève à près d'un quart (23 %). Toutefois, ailleurs en Europe, cet effet semble moins significatif. Par exemple, seuls 16 % des répondants britanniques et français ont indiqué que la pandémie leur avait donné envie de passer moins de temps en ligne. Par ailleurs, seule une petite partie (11 %) des personnes interrogées ont déclaré que leur utilisation accrue des technologies numériques pendant la pandémie leur avait donné moins envie d'avoir recours à la technologie et seulement 7 % ont déclaré que cela les avait déconcertées.

GRAPHISME 7 PART DES RÉPONDANTS QUI EFFECTUENT DES ACTIVITÉS EN LIGNE AU MOINS UNE PARTIE DU TEMPS



CONCLUSION

72%

**PENSENT QUE LA
TECHNOLOGIE LEUR
FACILITE LA VIE.**

Les technologies numériques impactent la vie des personnes dans toute l'Europe. La plupart des européens s'accordent sur les avantages globaux des technologies numériques, 72 % d'entre eux estimant qu'elles leur facilitent la vie.

Les résultats sont également encourageants en ce qui concerne le renforcement de la transformation numérique, la majorité des personnes interrogées étant favorables à une numérisation accrue dans les secteurs de la finance, de la santé, de la vente au détail, de l'énergie et des loisirs. Toutefois, cette étude souligne que le potentiel d'adoption et de croissance des technologies numériques est loin d'être uniforme en Europe et même entre les différents secteurs.

Sur le plan de l'adoption, l'engagement avec les technologies numériques au Royaume-Uni et au Danemark (les pays les mieux classés dans l'indice d'engagement numérique) est nettement plus élevé qu'en Roumanie et en Italie. Ces écarts sont dus en partie à des facteurs économiques, le pouvoir d'achat moyen étant plus faible en Roumanie et en Pologne, ce qui signifie que la capacité des gens à investir dans les technologies numériques est plus limitée. La démographie est un autre facteur pouvant expliquer ces écarts : les pays dont la population est la plus âgée, comme l'Italie et l'Allemagne, sont en effet généralement à la traîne par rapport aux autres pays d'Europe occidentale en matière d'engagement numérique.

En termes de potentiel de croissance, le tableau est très différent, la Roumanie passant de la dernière place de l'indice d'engagement numérique à la première place de l'indice de croissance numérique. Cela montre une forte appétence de la population et une grande maturité numérique dans le pays. Ainsi, la Roumanie pourrait bien combler la fracture numérique

avec d'autres pays européens, à condition que ses entreprises et son gouvernement se mobilisent pour fournir les produits et les infrastructures nécessaires. Au niveau européen, la majorité des personnes interrogées sont favorables à une numérisation accrue dans tous les secteurs de l'économie. La perspective d'une poursuite de la transformation numérique est plus soutenue dans les secteurs de l'énergie et de la finance, où 71 % et 65 % des Européens y sont favorables.

L'étude révèle également le rôle majeur que la pandémie a joué dans l'accélération de la transformation numérique. La fermeture des lieux physiques et les restrictions de la circulation de la population ont poussé cette année un grand nombre d'Européens vers des solutions numériques, dans des domaines allant de la vente au détail au divertissement, en passant par la finance et la santé. Les résultats de l'étude montrent que, pour de nombreux Européens, ces nouveaux comportements et habitudes sont susceptibles de perdurer même après la fin de la pandémie. Cette tendance est particulièrement évidente dans le secteur de la santé, la majorité des personnes interrogées s'attendant désormais à recourir au moins dans une certaine mesure aux rendez-vous médicaux en ligne.

Les technologies numériques conditionneront les progrès de la productivité au cours de la prochaine décennie. Cela signifie que le succès des économies européennes sera inextricablement lié à l'efficacité de leur transformation numérique. Gagner le soutien et la confiance du public est une condition préalable essentielle à toute transformation numérique.

Les résultats de cette recherche montrent que ces facteurs pourraient bien bouleverser la hiérarchie numérique européenne dans les années à venir.



etoro