harris interactive
a toluna company

pour

L'Observatoire Cetelem

L'Observatoire Cetelem de la CONSOMMATION 2021

Les Européens à l'ère du sans contact

RESULTATS D'ÉTUDE

Décembre 2020

Magalie Gérard, Directrice adjointe du Département Politique – Opinion
Pierre-Hadrien Bartoli, Directeur des études politiques
Antoine Gautier, Chargé d'études au Département Politique - Opinion

Sommaire

Méthodologie d'enquête **P.3**

I. Dynamiques économiques et budgétaires à l'échelle de la consommation des ménages **P.5**

A. Représentations générales *P.6*

B. Pouvoir d'achat et perspectives de consommation *P.12*

II. La vie « sans contact » **P. 28**

A. La crise sanitaire comme révélateur ou comme catalyseur des pratiques « sans contact » ? *P. 28*

B. La capacité à appréhender les nouveaux modes de vie « sans contact » et leur acceptabilité dans différents domaines *P. 46*

III. Focus sur 4 enjeux à l'ère d'une société « sans contact » **P. 57**

A. Le travail à distance peut-il supplanter le travail en présence ? *P. 57*

B. Quelles possibilités pour l'enseignement à distance ? *P. 63*

C. Notoriété et acceptabilité de la télémédecine *P. 70*

D. Comment maintenir les relations avec ses proches à distance ? *P. 76*

IV. Anticipation de l'avenir et confiance dans différents acteurs **P. 88**

Méthodologie d'enquête

- Enquêtes **menées en ligne et en simultané dans 15 pays d'Europe**
- **9 échantillons représentatifs de la population nationale de chaque pays âgée de 18 ans à 75 ans, interrogés du 27 novembre au 8 décembre 2020**
- **Au total, 14 200 personnes interrogées, réparties dans les différents pays de la manière suivante :**

  - **Autriche : 800 personnes**
  - **Allemagne : 800 personnes**
  - **Belgique : 800 personnes**
  - **Bulgarie : 800 personnes**
  - **Espagne : 800 personnes**
  - **France : 3000 personnes**
  - **Hongrie : 800 personnes**
  - **Italie : 800 personnes**
  - **Pologne : 800 personnes**
  - **Portugal : 800 personnes**
  - **République tchèque : 800 personnes**
  - **Roumanie : 800 personnes**
  - **Royaume-Uni : 800 personnes**
  - **Slovaquie : 800 personnes**
  - **Suède : 800 personnes**

- **La représentativité est assurée par la méthode des quotas et un redressement** appliqué aux variables suivantes : sexe, âge, région d'habitation et niveau de revenus (ou catégorie socio-professionnelle) des interrogés dans chacun des pays. Chaque pays s'est vu attribuer une pondération permettant de répercuter l'impact de son marché intérieur au sein de l'échantillon global
- **Les évolutions** présentées dans ce rapport ▲ ▼ ● réfèrent aux précédents Observatoires de la Consommation menés pour Cetelem**.**

harris interactive

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

harris interactive

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 points).

I. Dynamiques économiques et budgétaires à l’échelle de la consommation des ménages

QUESTIONS BAROMÉTRIQUES

I. Dynamiques économiques et budgétaires à l'échelle de la consommation des ménages

A. Représentations générales

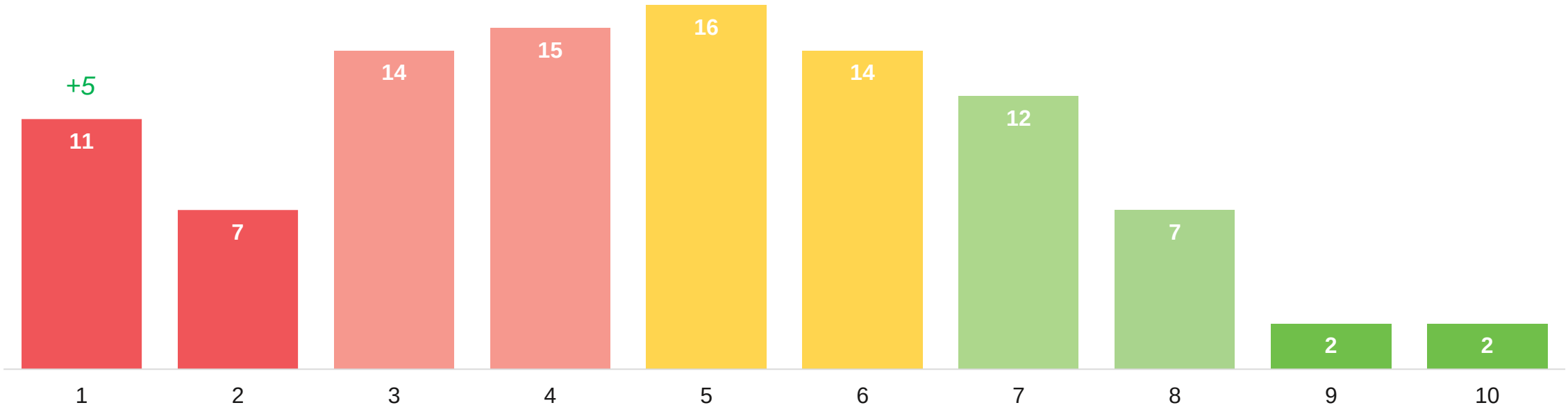
Invités à décrire la situation générale actuelle dans leur pays, les Européens donnent une note de 4,7/10, en baisse de 0,7 points par rapport à la mesure de l'année dernière

Comment décririez-vous la situation générale actuelle de votre pays sur une échelle de 1 à 10 ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays

Note moyenne :
4,7 -0,7



Détail par pays

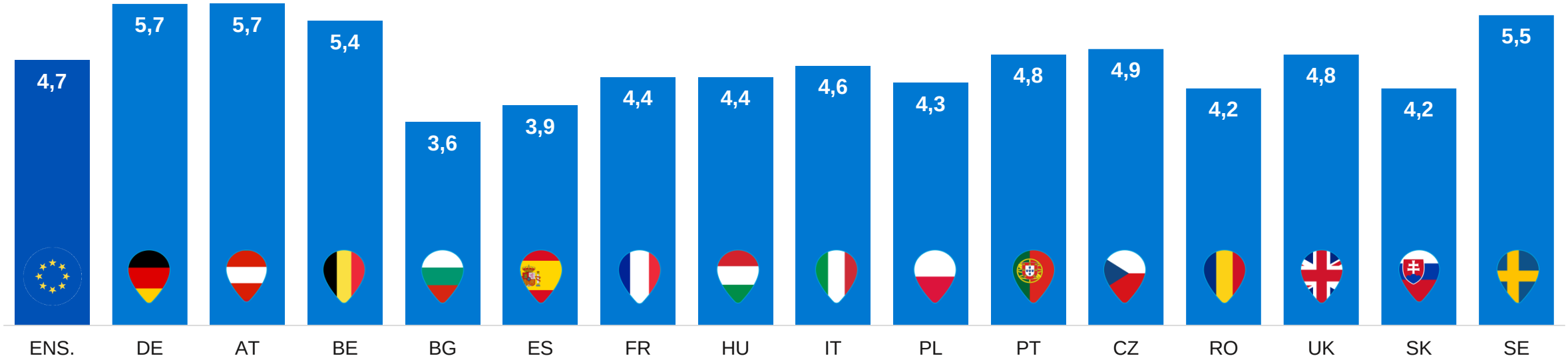
Comment décririez-vous la situation générale actuelle de votre pays sur une échelle de 1 à 10 ?

- À tous, en moyenne -

Ensemble
15 pays

Note moyenne :

4,7 -0,7



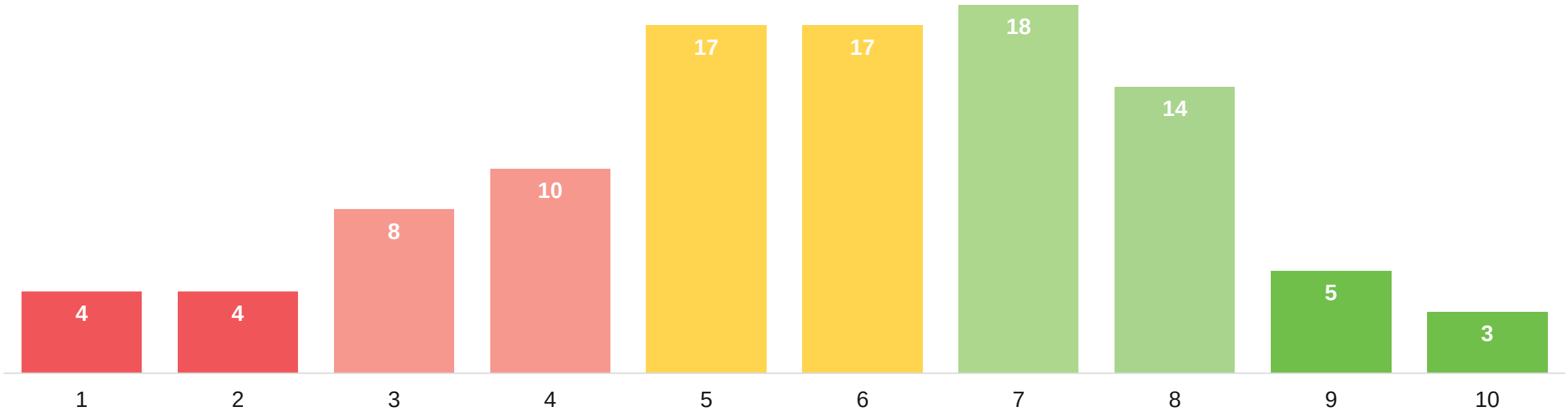
Invités à décrire la situation personnelle actuelle, les Européens se montrent un peu plus positifs, et donnent une note de 5,7/10, en recul sensible toutefois par rapport à l'an passé

Et, comment décririez-vous votre situation personnelle actuelle sur une échelle de 1 à 10 ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays

Note moyenne :
5,7 -0,3



harris interactive

Détail par pays

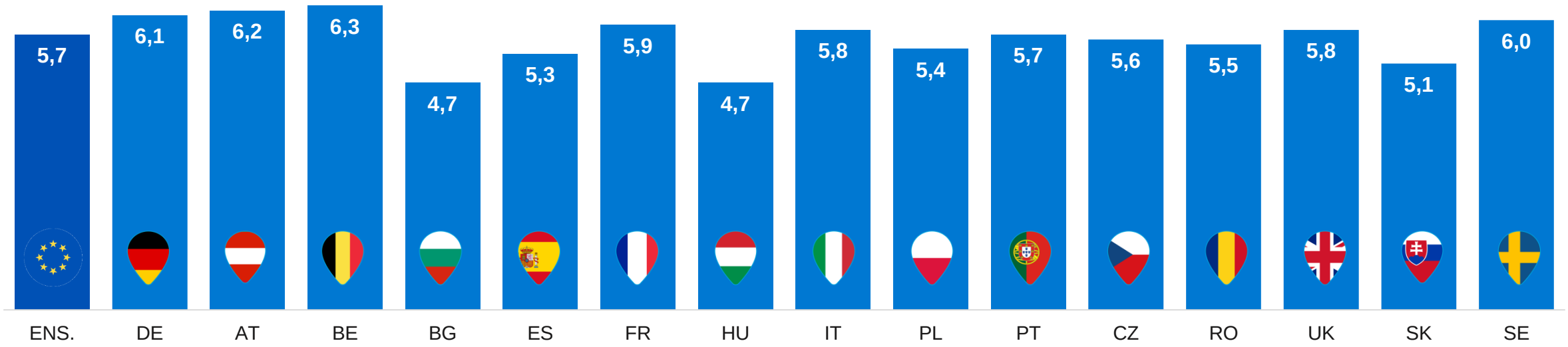
Et, comment décririez-vous votre situation personnelle actuelle sur une échelle de 1 à 10 ?

- À tous, en moyenne -

Ensemble
15 pays

Note moyenne :

5,7 *-0,3*



Détail par pays

Comment décririez-vous la situation générale actuelle de votre pays sur une échelle de 1 à 10 ? / Et, comment décririez-vous votre situation personnelle actuelle sur une échelle de 1 à 10 ?

- À tous, en moyenne -

Perception de l'évolution de la situation du pays

	2019	2020	Sept. 2020 (Mesure Intermédiaire)	2021	Evolution 2020-2021
ENS.	5,4*	5,4	-	4,7	-0,7
DE	6,6	6,5	5,8	5,7	-0,8
AT	6,7	6,8	-	5,7	-1,1
BE	5,7	6,0	5,3	5,4	-0,6
BG	3,7	4,1	-	3,6	-0,5
ES	4,8	4,5	3,9	3,9	-0,6
FR	4,6	5,3	4,7	4,4	-0,9
HU	4,3	4,9	-	4,4	-0,5
IT	4,9	5,0	4,9	4,6	-0,4
PL	5,3	5,3	-	4,3	-1
PT	5,5	5,5	5,2	4,8	-0,7
CZ	5,4	5,6	5,6	4,9	-0,7
RO	4,4	4,3	-	4,2	-0,1
UK	5,9	5,2	4,7	4,8	-0,4
SK	4,6	4,7	-	4,2	-0,5
SE	6,1	6,1	5,9	5,5	-0,6

Perception de l'évolution de la situation personnelle

	2019	2020	Sept. 2020 (Mesure Intermédiaire)	2021	Evolution 2020-2021
ENS.	6,1*	6,0	-	5,7	-0,3
DE	6,5	6,3	6,2	6,1	-0,2
AT	6,5	6,5	-	6,2	-0,3
BE	6,3	6,4	6,4	6,3	-0,1
BG	4,8	4,9	-	4,7	-0,2
ES	5,9	5,6	5,4	5,3	-0,3
FR	5,7	6,1	6,0	5,9	-0,2
HU	4,7	5,1	-	4,7	-0,4
IT	5,9	5,9	5,8	5,8	-0,1
PL	5,8	5,7	-	5,4	-0,3
PT	5,8	5,8	5,7	5,7	-0,1
CZ	5,6	5,6	5,8	5,6	=
RO	6,0	5,7	-	5,5	-0,2
UK	6,6	6,1	5,9	5,8	-0,3
SK	5,4	5,2	-	5,1	-0,1
SE	6,6	6,5	6,3	6,0	-0,5

NB : le périmètre de l'édition 2019 de l'Observatoire comprenait également le Danemark et la Norvège

I. Dynamiques économiques et budgétaires à l'échelle de la consommation des ménages

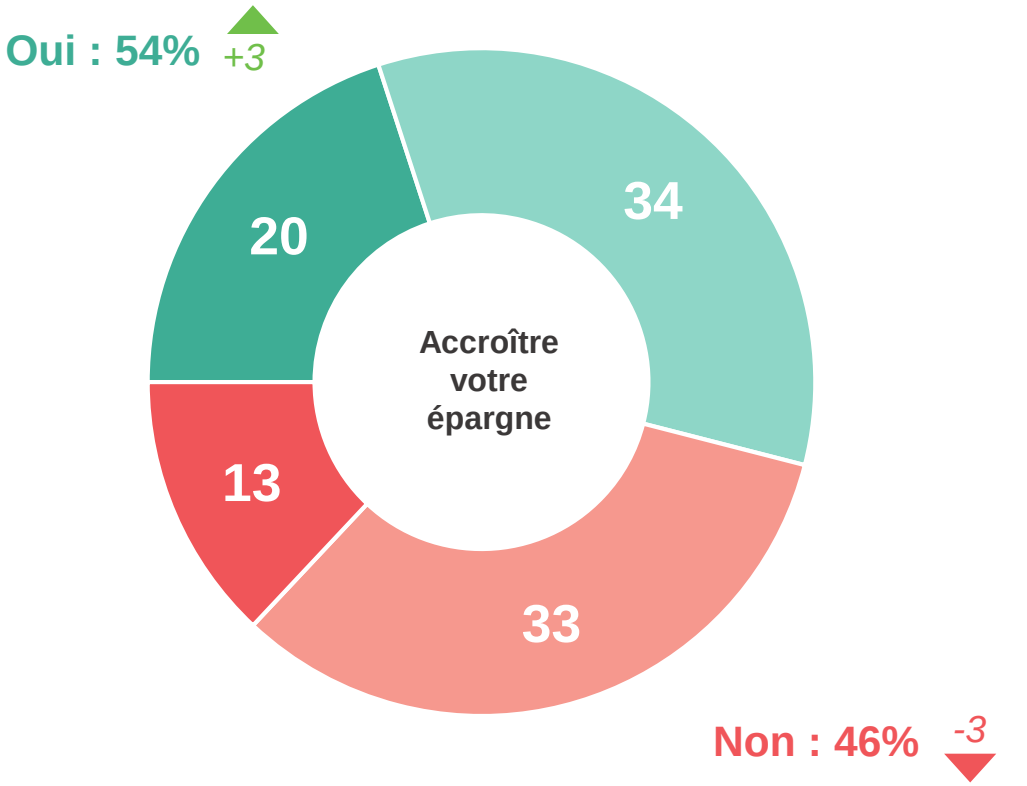
B. Pouvoir d'achat et perspectives de consommation

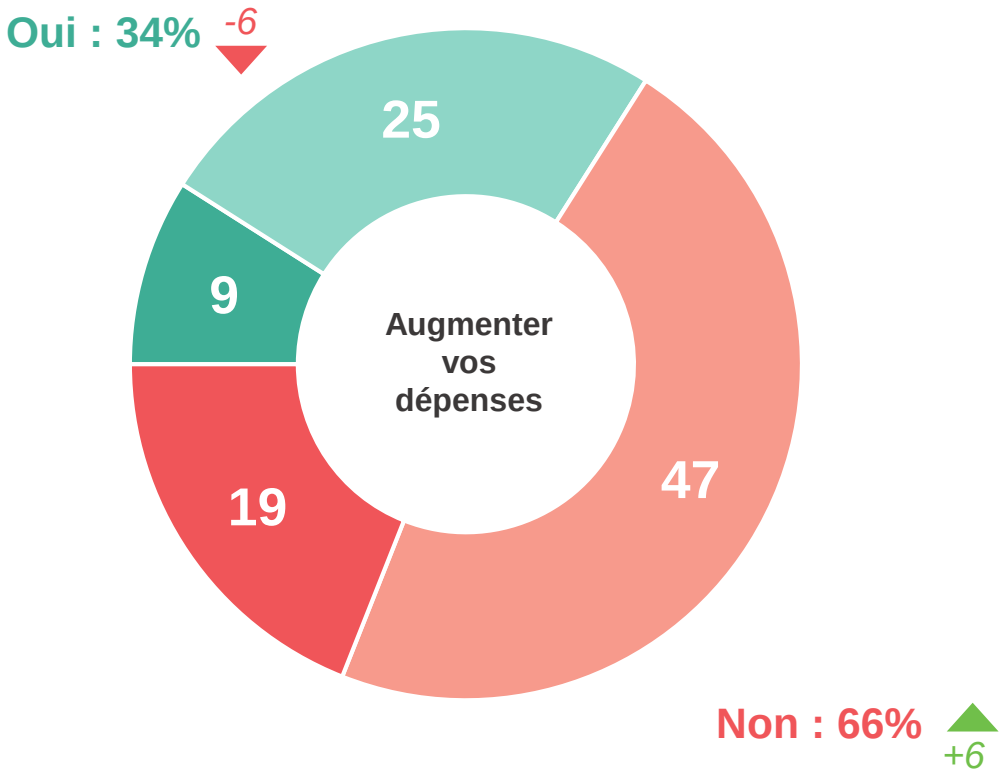
Suite à la pandémie de covid-19 et ses conséquences cette année, les Européens anticipent qu'ils vont fortement restreindre leurs dépenses et accroître leur épargne

Dans les 12 prochains mois, pensez-vous… ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -





■ Oui, certainement ■ Oui, probablement ■ Non, probablement pas ■ Non, certainement pas

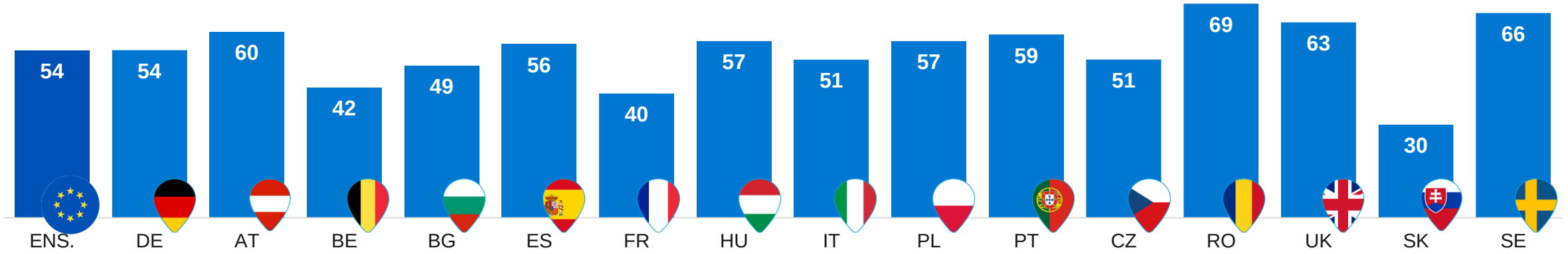
harris interactive

Détail par pays

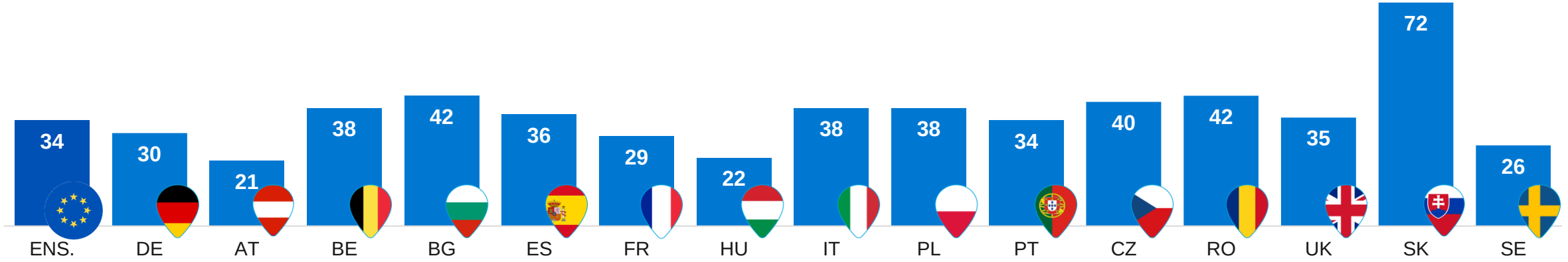
Dans les 12 prochains mois, pensez-vous… ?

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

Accroître votre épargne



Augmenter vos dépenses



Détail par pays

Dans les 12 prochains mois, pensez-vous… ?

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

Evolution du sentiment d'augmentation de l'épargne

	2019	2020	Sept. 2020 (Mesure Intermédiaire)	2021	Evolution 2020-2021
ENS.	49*	51	-	54	+3
DE	44	51	53	54	+3
AT	52	57	-	60	+3
BE	36	39	43	42	+3
BG	53	56	-	49	-7
ES	56	57	56	56	-1
FR	29	35	43	40	+5
HU	55	60	-	57	-3
IT	50	40	45	51	+11
PL	48	60	-	57	-3
PT	64	60	62	59	-1
CZ	48	53	56	51	-2
RO	58	69	-	69	=
UK	59	57	61	63	+6
SK	38	34	-	30	-4
SE	63	66	62	66	=

Evolution du sentiment d'augmentation des dépenses

	2019	2020	Sept. 2020 (Mesure Intermédiaire)	2021	Evolution 2020-2021
ENS.	41*	40	-	34	-6
DE	32	28	23	30	+2
AT	33	25	-	21	-4
BE	42	40	39	38	-2
BG	62	51	-	42	-9
ES	45	36	35	36	=
FR	35	35	31	29	-6
HU	21	23	-	22	-1
IT	49	64	46	38	-26
PL	55	44	-	38	-6
PT	33	31	33	34	+3
CZ	60	49	39	40	-9
RO	63	50	-	42	-8
UK	32	34	27	35	+1
SK	73	76	-	72	-4
SE	42	27	23	26	-1

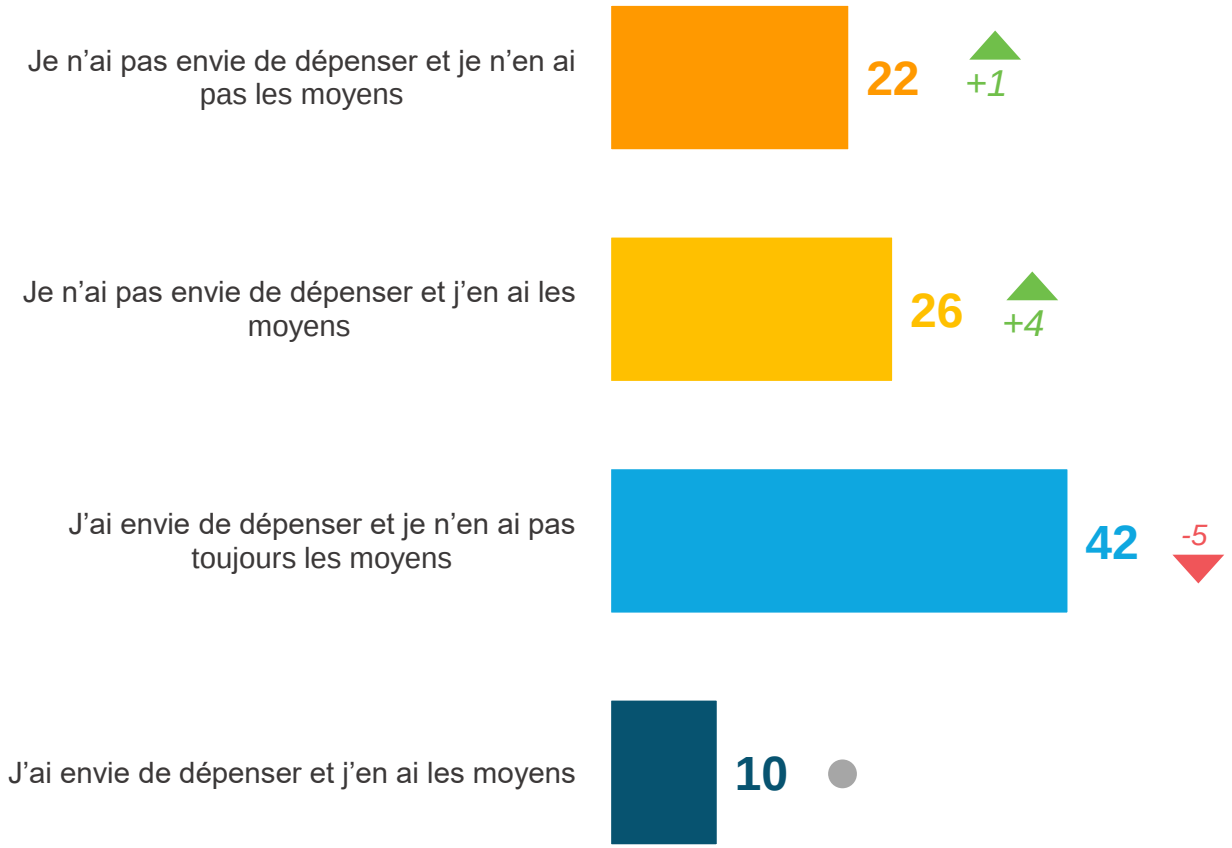
NB : le périmètre de l'édition 2019 de l'Observatoire comprenait également le Danemark et la Norvège

Dans ce contexte, l’envie de dépenser est en recul cette année en Europe

Concernant vos dépenses, vous diriez… ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays



48% +5
déclarent **ne pas avoir envie** de dépenser

52% -5
déclarent **avoir envie** de dépenser

Détail par pays

Concernant vos dépenses, vous diriez… ?

- À tous, en % -

	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
Sous-Total Je n'ai pas envie de dépenser	**48**	**55**	**62**	**55**	**34**	**48**	**55**	**51**	**31**	**34**	**47**	**61**	**37**	**51**	**53**	**50**
Je n'ai pas envie de dépenser et je n'en ai pas les moyens	22	20	24	22	21	27	27	34	15	19	25	32	22	21	34	16
Je n'ai pas envie de dépenser et j'en ai les moyens	26	35	38	33	13	21	28	17	16	15	22	29	15	30	19	34
Sous-Total J'ai envie de dépenser	**52**	**45**	**38**	**45**	**66**	**52**	**45**	**49**	**69**	**66**	**53**	**39**	**63**	**49**	**47**	**50**
J'ai envie de dépenser et je n'en ai pas toujours les moyens	42	28	27	34	60	44	35	47	59	62	50	35	58	37	42	37
J'ai envie de dépenser et j'en ai les moyens	10	17	11	11	6	8	10	2	10	4	3	4	5	12	5	13

Détail par pays

Concernant vos dépenses, vous diriez… ?

- À tous, en % -

	Déclarent avoir envie de dépenser			
	2019	2020	2021	Evolution 2020-2021
ENS.	58*	57	52	-5
DE	57	51	45	-6
AT	57	53	38	-15
BE	49	49	45	-4
BG	68	70	66	-4
ES	58	57	52	-5
FR	52	57	45	-12
HU	53	55	49	-6
IT	69	66	69	+3
PL	65	65	66	+1
PT	56	56	53	-3
CZ	44	43	39	-4
RO	71	68	63	-5
UK	54	52	49	-3
SK	50	50	47	-3
SE	53	57	50	-7

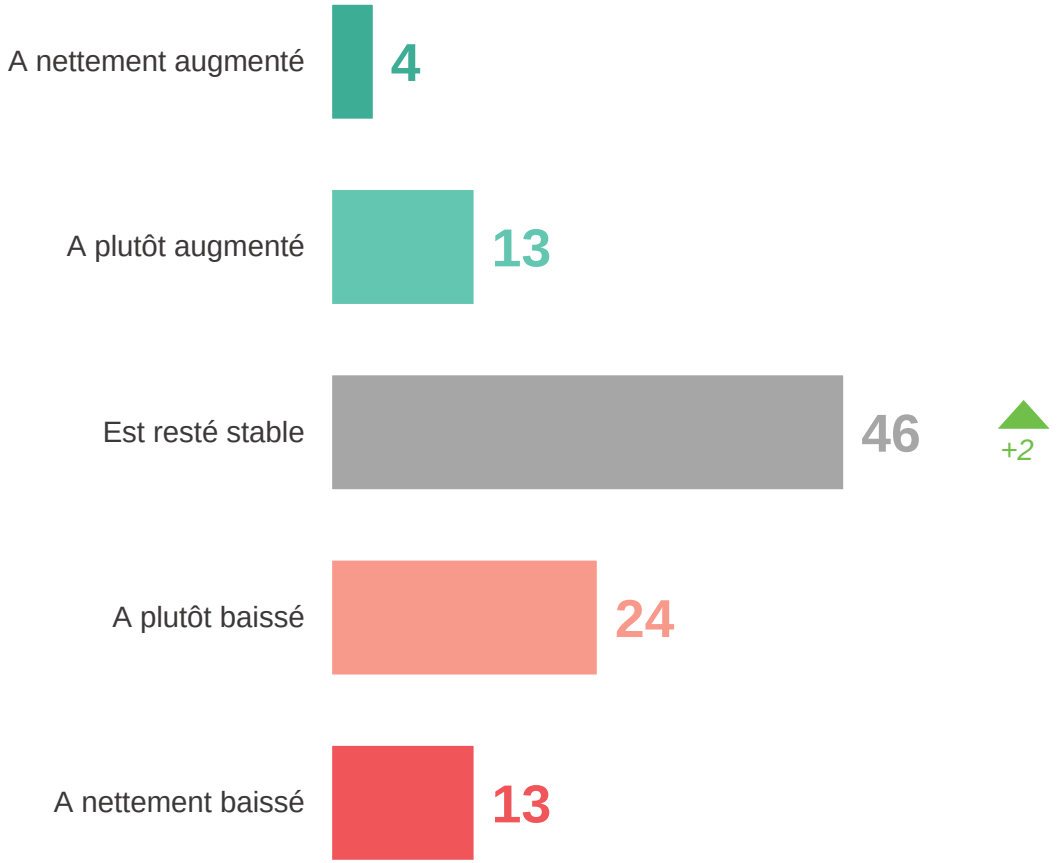
NB : le périmètre de l'édition 2019 de l'Observatoire comprenait également le Danemark et la Norvège

Dans les différents pays d'Europe, le sentiment d'une stabilité du pouvoir d'achat domine, tendis qu'une part croissante a le sentiment que ce pouvoir d'achat est en baisse

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat… ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -



17% -7
Estiment que leur pouvoir d'achat **a augmenté**

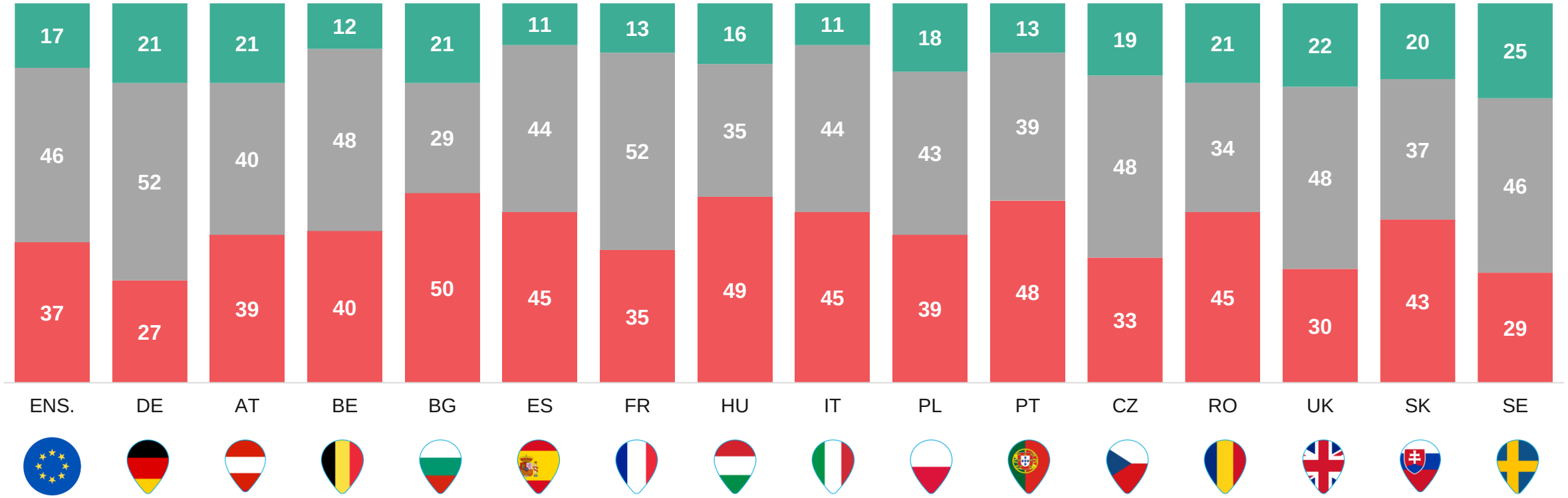
37% +5
Estiment que leur pouvoir d'achat **a baissé**

harris interactive

Détail par pays

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat… ?

- À tous, en % -



harris interactive

Sous-Total « A augmenté » *Est resté stable* *Sous-Total « A baissé »*

Détail par pays

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat… ?

- À tous, en % -

	Ont le sentiment que leur pouvoir d'achat a augmenté			
	2019	2020	2021	Evolution 2020-2021
ENS.	23*	24	17	-7
DE	23	24	21	-3
AT	27	25	21	-4
BE	16	17	12	-5
BG	30	30	21	-9
ES	22	22	11	-11
FR	10	13	13	=
HU	27	27	16	-11
IT	17	20	11	-9
PL	29	33	18	-15
PT	25	26	13	-13
CZ	26	26	19	-7
RO	36	37	21	-16
UK	23	26	22	-4
SK	35	33	20	-13
SE	31	33	25	-8

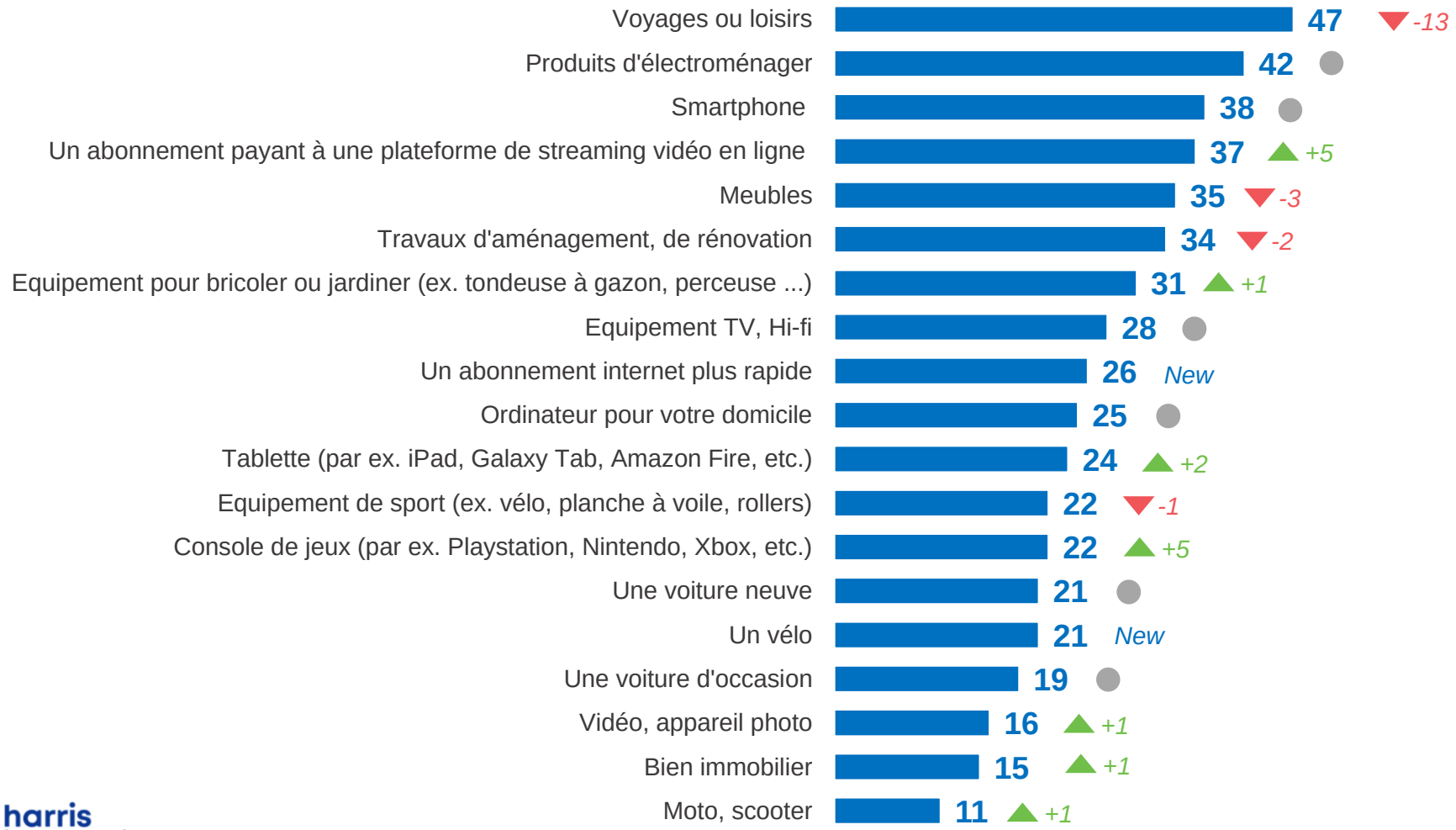
NB : le périmètre de l'édition 2019 de l'Observatoire comprenait également le Danemark et la Norvège

Principal effet de la crise sanitaire, les dépenses anticipées en matière de loisirs sont en forte baisse

Envisagez-vous d'acheter ces produits ou services dans les 12 prochains mois ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -



Détail par pays

Envisagez-vous d'acheter ces produits ou services dans les 12 prochains mois ?

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

1/2	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
Voyages ou loisirs	**47**	44	54	48	50	42	46	34	52	42	46	45	49	51	37	51
Produits d'électroménager	**42**	38	37	37	54	40	35	38	50	45	45	44	56	45	38	43
Smartphone	**38**	35	32	24	34	45	31	27	48	41	35	27	45	39	28	37
Un abonnement payant à une plateforme de streaming vidéo en ligne	**37**	31	23	23	15	44	25	19	55	39	33	20	38	43	16	40
Meubles	**35**	37	36	29	39	33	29	32	37	37	34	34	45	37	34	43
Travaux d'aménagement, de rénovation	**34**	37	41	28	47	31	32	42	32	45	26	22	52	26	24	33
Equipement pour bricoler ou jardiner (ex. tondeuse à gazon, perceuse ...)	**31**	27	26	29	30	30	28	28	41	34	25	29	35	37	29	30
Equipement TV, Hi-fi	**28**	27	24	18	24	29	20	17	42	22	24	13	33	32	13	27

Détail par pays

Envisagez-vous d'acheter ces produits ou services dans les 12 prochains mois ?

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

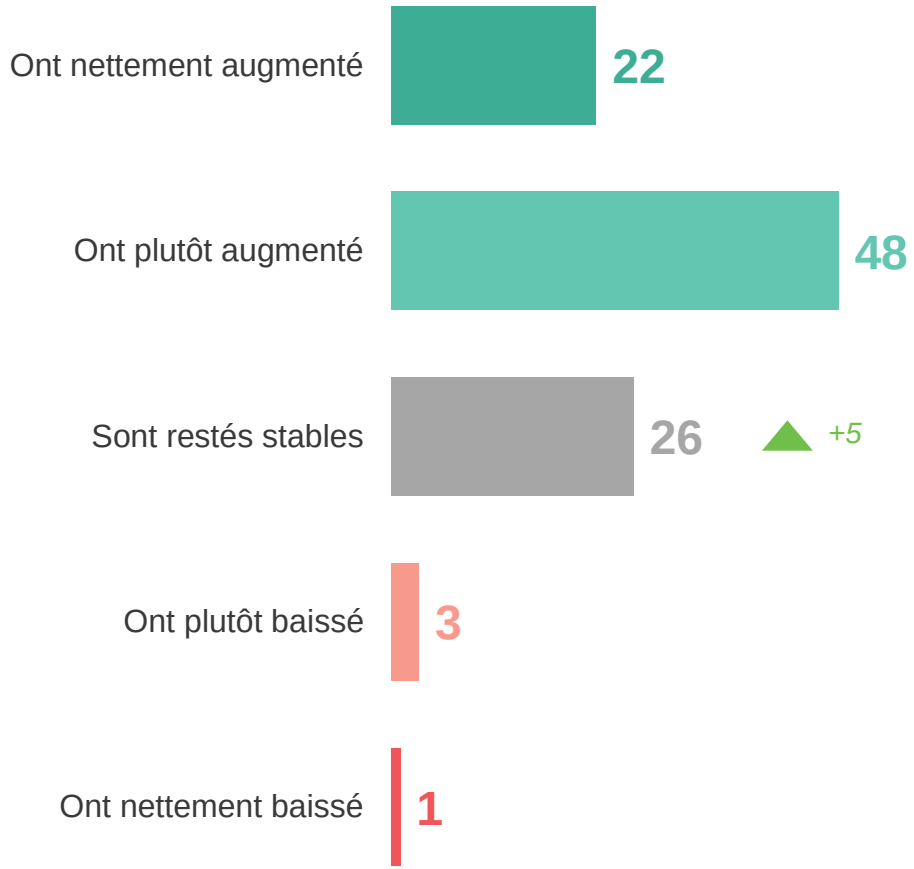
2/2	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
Un abonnement internet plus rapide	**26**	24	19	15	25	30	21	19	35	34	23	15	33	25	15	20
Ordinateur pour votre domicile	**25**	22	16	21	19	32	22	17	38	23	28	17	26	24	13	24
Tablette (par ex. iPad, Galaxy Tab, Amazon Fire, etc.)	**24**	26	17	17	17	28	19	13	31	20	18	13	26	29	11	25
Equipement de sport (ex. vélo, planche à voile, rollers)	**22**	22	21	19	15	25	18	15	29	25	16	22	28	19	18	28
Console de jeux (par ex. Playstation, Nintendo, Xbox, etc.)	**22**	21	14	15	9	27	20	10	26	19	14	12	19	29	10	19
Une voiture neuve	**21**	22	11	14	10	25	18	9	34	14	14	9	16	22	8	18
Un vélo	**21**	24	17	17	13	20	19	15	27	25	13	16	25	21	13	22
Une voiture d'occasion	**19**	18	16	12	18	15	17	16	19	22	18	18	26	20	15	21
Vidéo, appareil photo	**16**	17	10	10	11	16	13	7	20	16	13	12	20	19	8	15
Bien immobilier	**15**	15	11	14	12	15	14	12	17	11	13	9	19	18	10	15
Moto, scooter	**11**	13	6	6	6	12	11	7	14	8	8	6	9	14	5	11

De manière générale, les Européens ont le sentiment que les prix ont augmenté au cours des 12 derniers mois. Un sentiment en recul cette année, suivant une tendance déjà observée en 2019

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que les prix, d'une façon générale… ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -



70% ▼ *-8*
Estiment que les prix ont **augmenté**

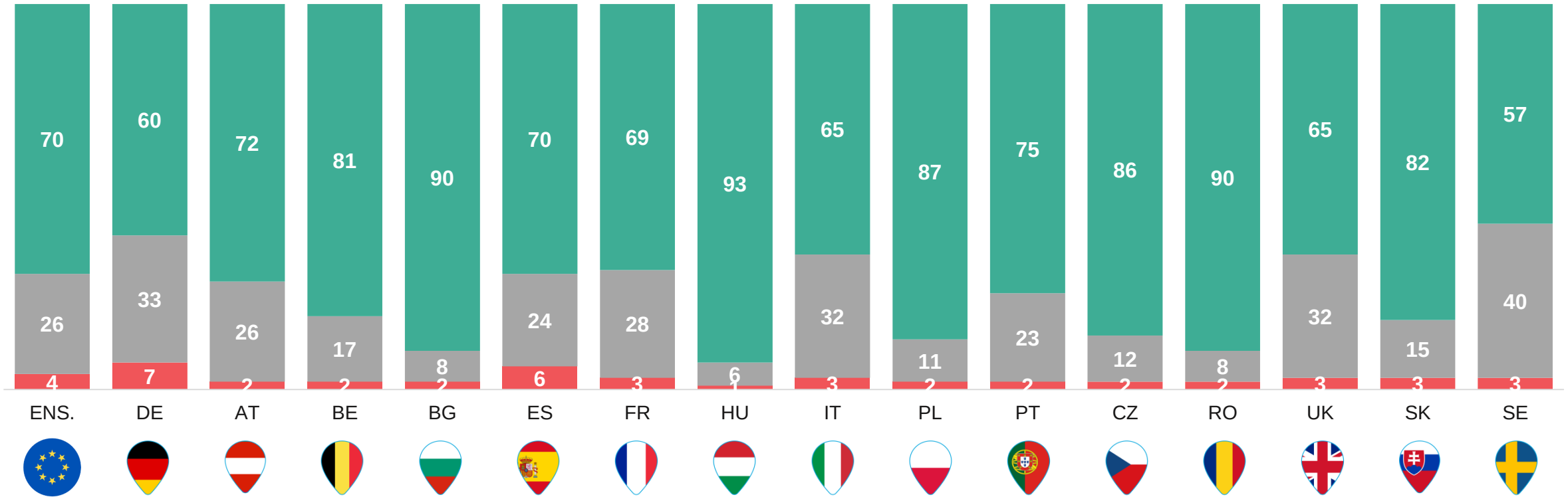
4% ▲ *+3*
Estiment que les prix ont **baissé**

Détail par pays

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que les prix, d'une façon générale… ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays



harris interactive

Sous-Total « Ont augmenté » *Sont restés stables* *Sous-Total « Ont diminué »*

Détail par pays

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que les prix, d'une façon générale… ?

- À tous, en % -

	Ont le sentiment que les prix ont augmenté			
	2019	2020	2021	Evolution 2020-2021
ENS.	81*	78	70	-8
DE	78	73	60	-13
AT	86	82	72	-10
BE	83	77	81	+4
BG	96	93	90	-3
ES	81	74	70	-4
FR	83	76	69	-7
HU	95	95	93	-2
IT	72	70	65	-5
PL	86	89	87	-2
PT	84	81	75	-6
CZ	89	91	86	-5
RO	94	94	90	-4
UK	79	79	65	-14
SK	89	91	82	-9
SE	73	77	57	-20

NB : le périmètre de l'édition 2019 de l'Observatoire comprenait également le Danemark et la Norvège

I. La vie « sans contact »

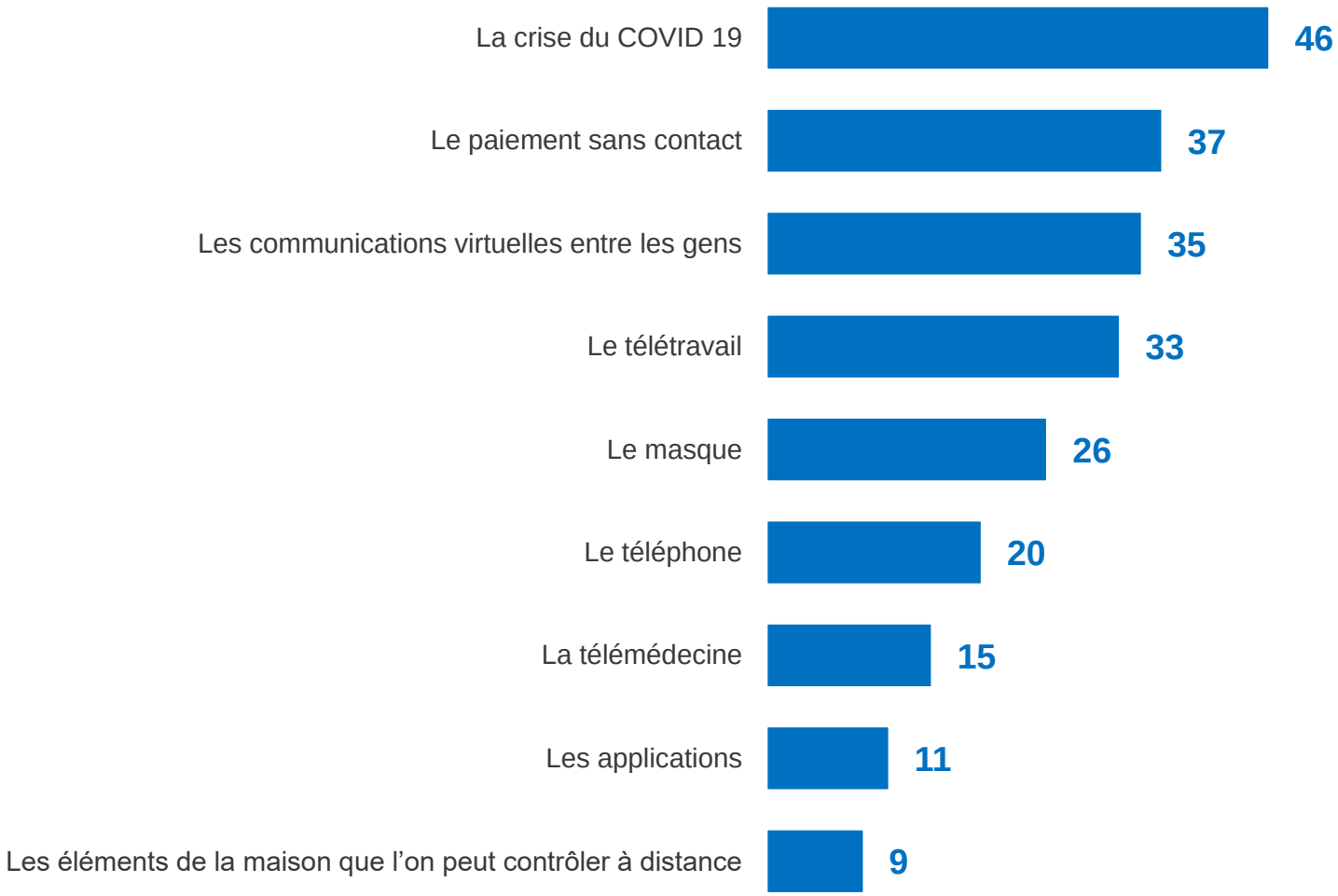
A. La crise sanitaire comme révélateur ou comme catalyseur des pratiques « sans contact » ?

Pour près de la moitié des Européens, la « vie sans contact » est symbolisée par la crise du covid-19, devant le paiement sans contact, les communications virtuelles entre les gens ou encore le télétravail

On parle de plus en plus d'une vie sans contact. Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui pour vous symbolisent le mieux la vie sans contact ? (3 réponses possibles)

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays



Détail par pays

On parle de plus en plus d'une vie sans contact. Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui pour vous symbolisent le mieux la vie sans contact ? (3 réponses possibles)

- À tous, en % -

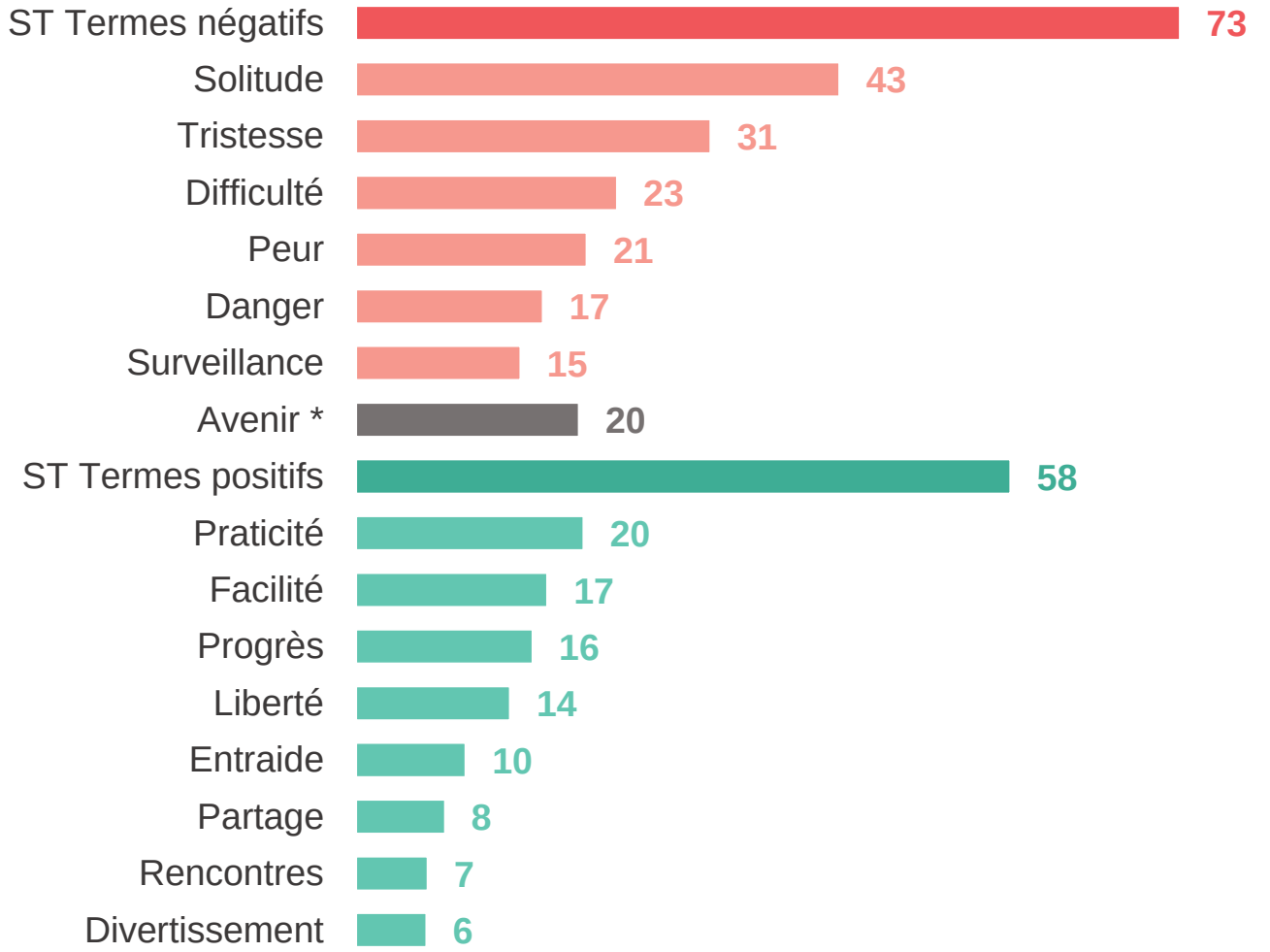
	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
La crise du COVID 19	**46**	43	46	56	41	52	47	51	60	37	62	33	52	37	35	44
Le paiement sans contact	**37**	43	46	40	40	29	35	62	13	25	19	53	23	61	49	35
Les communications virtuelles entre les gens	**35**	31	49	39	48	32	30	25	40	43	44	46	40	27	44	38
Le télétravail	**33**	14	23	37	53	41	39	35	31	58	45	35	35	25	37	38
Le masque	**26**	28	26	22	12	35	26	28	33	15	27	17	33	21	21	7
Le téléphone	**20**	22	17	13	21	13	18	14	27	18	10	26	25	20	32	17
La télémédecine	**15**	10	8	7	10	21	23	19	13	34	15	5	13	8	5	11
Les applications	**11**	14	9	10	6	11	9	6	12	13	7	12	11	12	16	15
Les éléments de la maison que l'on peut contrôler à distance	**9**	10	9	9	8	6	7	10	7	16	4	13	5	11	10	15

La vie sans contact suscite des sentiments mitigés : 73% des répondants lui associent des termes négatifs, notamment la solitude, mais 58% y voient également des aspects positifs (praticité, facilité)

Parmi la liste suivante, quels sont les 3 termes qui correspondent le mieux à l'idée que vous vous faites de la vie sans contact ? (3 réponses possibles)

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays



** Le terme « avenir » est considéré ici comme neutre et n'est donc ni inclus dans le calcul du ST Positif ni dans le ST Négatif*

Détail par pays

Parmi la liste suivante, quels sont les 3 termes qui correspondent le mieux à l'idée que vous vous faites de la vie sans contact ? (3 réponses possibles)

- À tous, en % -

	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
ST Termes négatifs	**73**	**69**	**75**	**80**	**65**	**80**	**81**	**69**	**79**	**69**	**87**	**67**	**81**	**59**	**60**	**71**
Solitude	**43**	38	46	56	39	43	53	28	50	38	58	42	51	30	36	50
Tristesse	**31**	24	24	37	19	41	42	19	43	21	49	23	40	19	19	30
Difficulté	**23**	17	22	22	23	28	25	23	34	24	26	13	31	16	12	20
Peur	**21**	19	17	22	22	29	18	28	21	28	34	17	27	11	20	17
Danger	**17**	17	16	22	16	19	24	29	15	11	20	17	16	11	16	11
Surveillance	**15**	19	29	12	11	15	17	10	9	14	13	17	10	15	7	15
Avenir *	**20**	22	22	18	27	19	13	38	14	22	20	28	17	23	34	24
ST Termes positifs	**58**	**62**	**61**	**52**	**66**	**48**	**48**	**63**	**48**	**67**	**39**	**66**	**53**	**72**	**70**	**58**
Praticité	**20**	27	25	13	32	14	15	24	11	21	4	27	10	32	29	22
Facilité	**17**	13	12	17	10	11	18	17	13	30	11	23	16	24	24	22
Progrès	**16**	18	18	14	15	12	14	20	8	23	9	23	13	21	25	9
Liberté	**14**	11	11	11	20	14	11	15	16	11	11	12	15	19	18	16
Entraide	**10**	14	12	13	14	6	7	14	9	13	5	10	8	9	12	5
Partage	**8**	5	5	6	14	8	6	5	14	11	6	11	7	8	12	5
Rencontres	**7**	6	13	4	7	8	4	5	5	7	8	4	10	8	4	11
Divertissement	**6**	7	5	3	8	7	4	5	8	6	6	6	7	8	7	4

** Le terme « avenir » est considéré ici comme neutre et n'est donc pas inclus dans le calcul du ST Positif ni dans le ST Négatif*

Carte

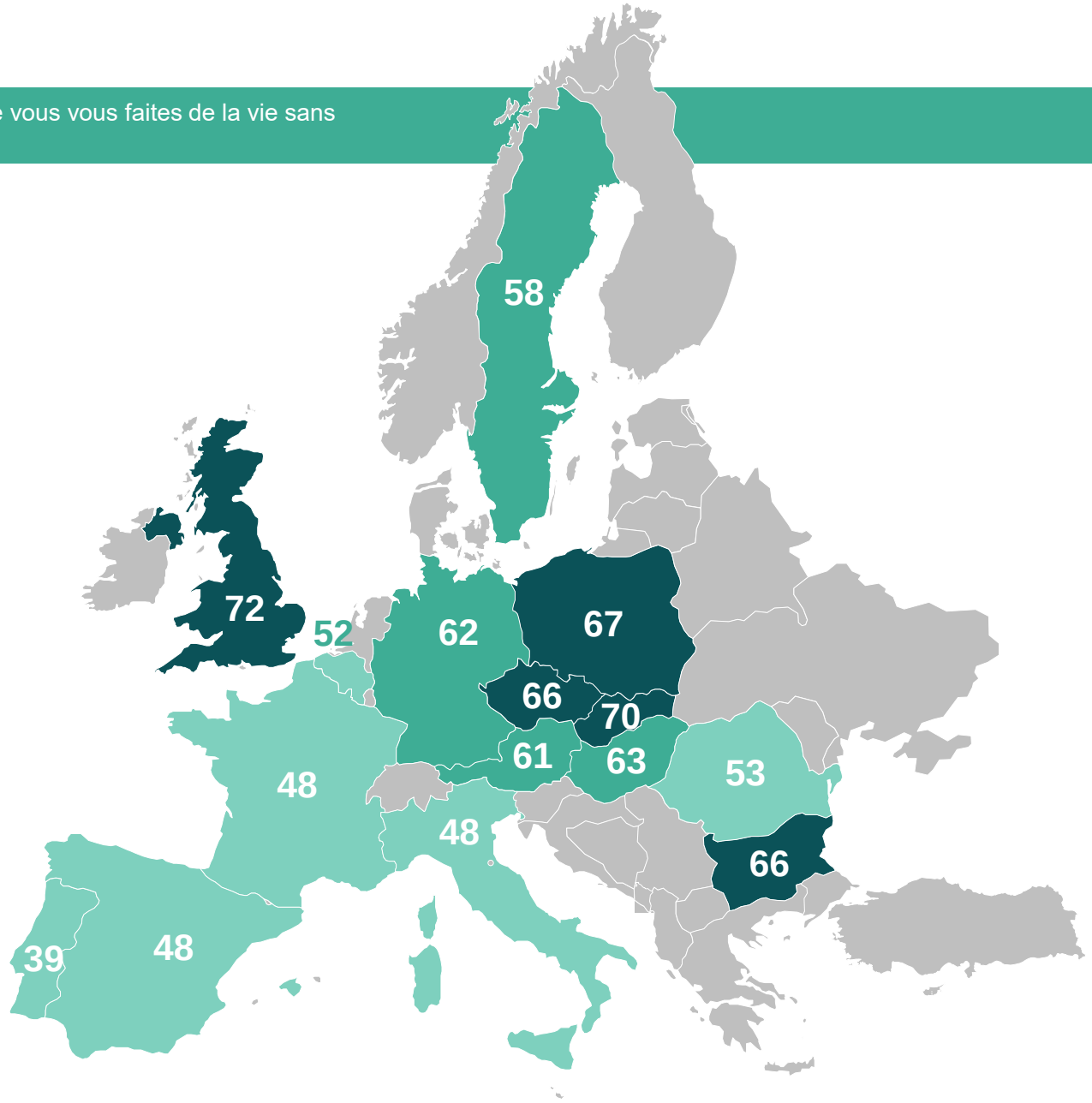
Parmi la liste suivante, quels sont les 3 termes qui correspondent le mieux à l'idée que vous vous faites de la vie sans contact ? (3 réponses possibles)

- À tous, en % -

ST Termes positifs

Ensemble
15 pays

58%

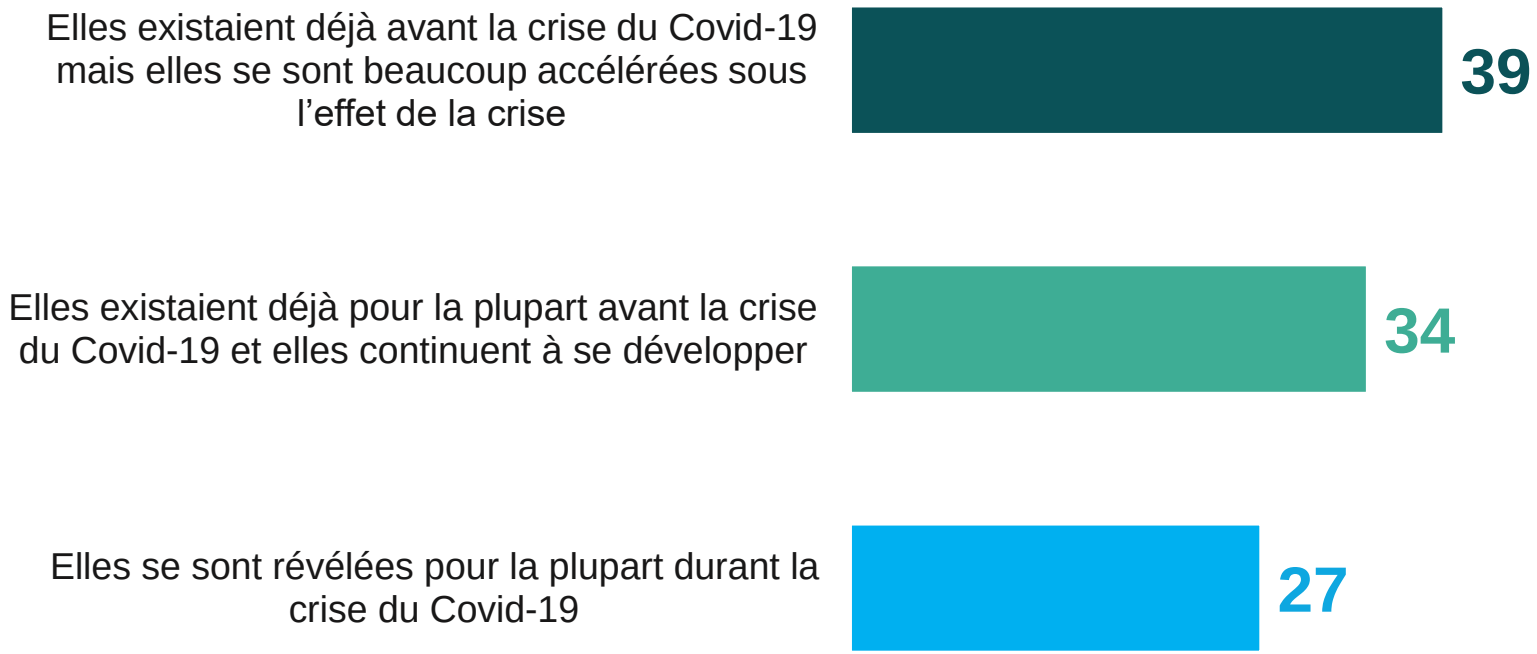


Bien que les avis soient relativement partagés, les répondants ont le plus souvent le sentiment que la crise du Covid-19 a agi comme un catalyseur, accélérant des pratiques sans contact déjà existantes

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que… ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays



73%
Elles existaient déjà avant la crise du Covid-19

Détail par pays

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que… ?

- À tous, en % -

	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
ST Elles existaient avant	**73**	**79**	**79**	**70**	**70**	**56**	**74**	**68**	**72**	**69**	**56**	**81**	**58**	**88**	**72**	**82**
Elles existaient déjà avant la crise du Covid-19 mais elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise	**39**	41	51	37	37	28	43	44	32	42	37	43	29	48	39	45
Elles existaient déjà pour la plupart avant la crise du Covid-19 et elles continuent à se développer	**34**	38	28	33	33	28	31	24	40	27	19	38	29	40	33	37
Elles se sont révélées pour la plupart durant la crise du Covid-19	**27**	21	21	30	30	44	26	32	28	31	44	19	42	12	28	18

Carte

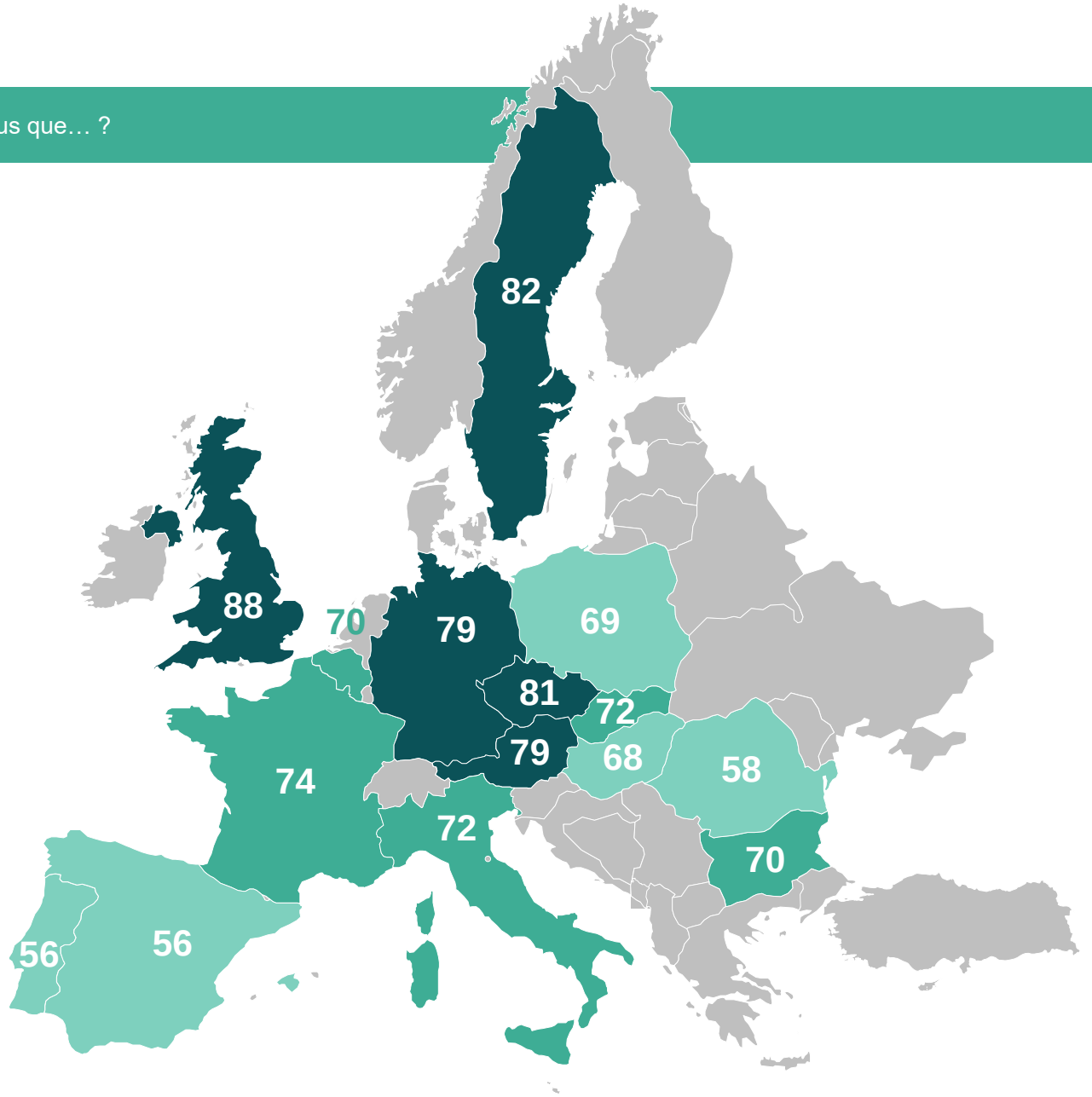
Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que… ?

- À tous, en % -

« Elles existaient avant »

Ensemble
15 pays

73%

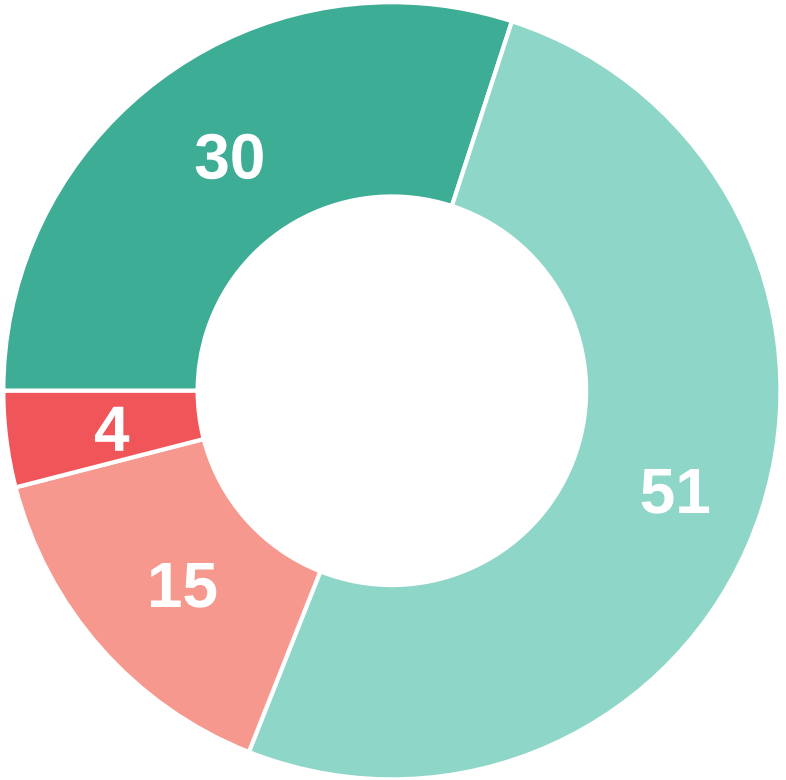


8 Européens sur 10 ont le sentiment que les pratiques sans contact font partie de leur quotidien

Vous personnellement avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact (télétravail, communication avec d'autres personnes à distance, paiement sans contact…) sont présentes ou non ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays



Présentes : 81%

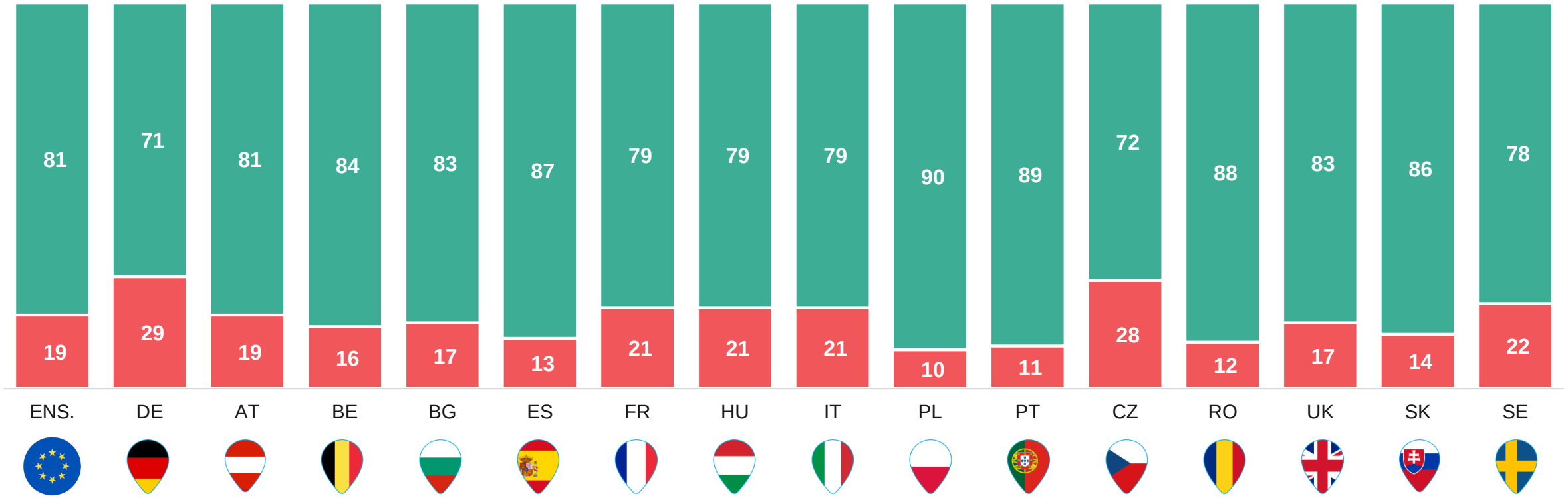
Pas présentes : 19%

- **Très présentes**
- **Plutôt présentes**
- **Plutôt pas présentes**
- **Pas du tout présentes**

Détail par pays

Vous personnellement avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact (télétravail, communication avec d'autres personnes à distance, paiement sans contact…) sont présentes ou non ?

- À tous, en % -

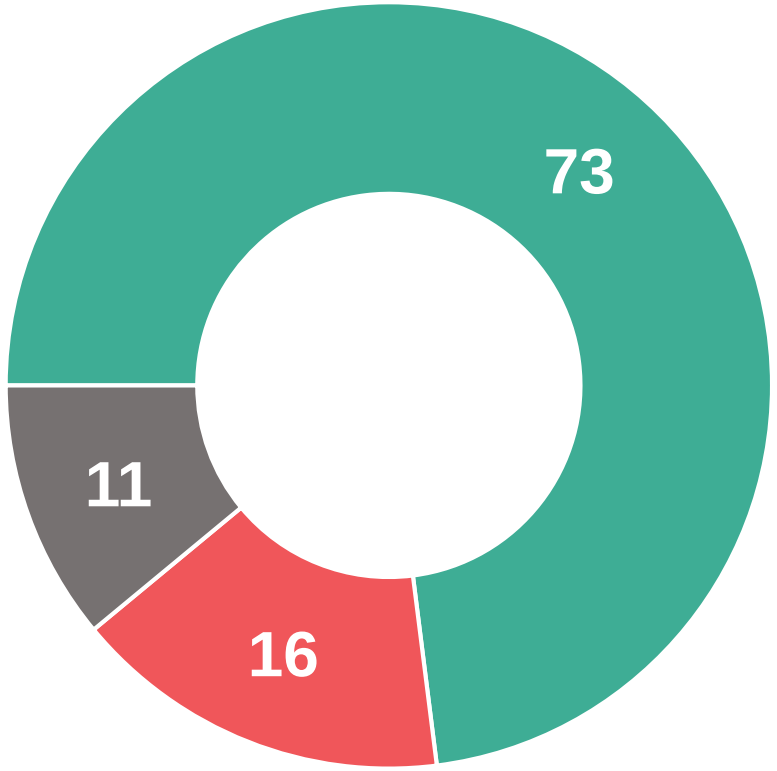


Près de 3 quarts des répondants estiment que les pratiques sans contact sont plus nombreuses aujourd'hui qu'avant la crise du Covid-19

Et toujours pour vous personnellement, avez-vous le sentiment que ces pratiques sans contact (télétravail, communication avec d'autres personnes à distance, paiement sans contact…) sont aujourd'hui… ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -



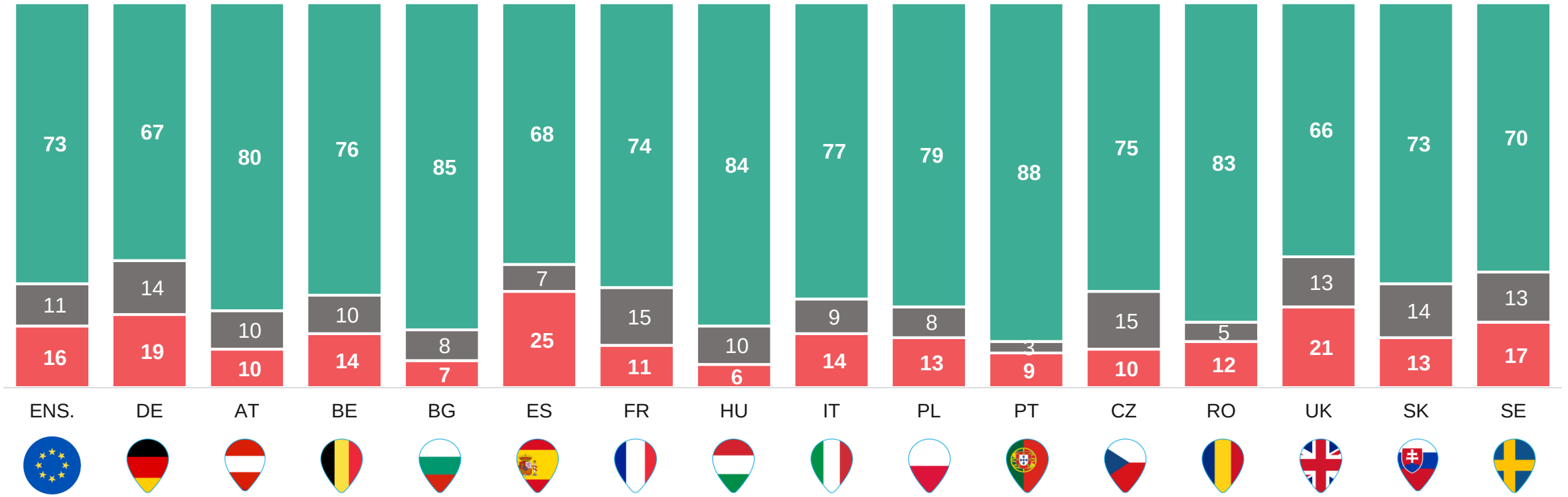
- Plus nombreuses qu'avant la crise du Covid-19
- Moins nombreuses qu'avant la crise du Covid-19
- Ni plus, ni moins nombreuses qu'avant la crise du Covid-19

harris interactive

Détail par pays

Et toujours pour vous personnellement, avez-vous le sentiment que ces pratiques sans contact (télétravail, communication avec d'autres personnes à distance, paiement sans contact…) sont aujourd'hui… ?

- À tous, en % -



harris interactive

Plus nombreuses *Ni plus ni moins nombreuses* *Moins nombreuses*

6 Européens sur 10 déclarent vivre ces nouvelles pratiques « sans contact » comme une contrainte

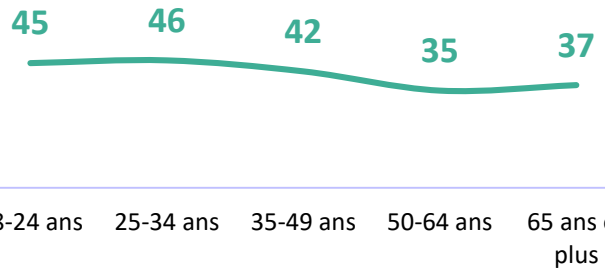
D'une manière générale, diriez-vous que… ?

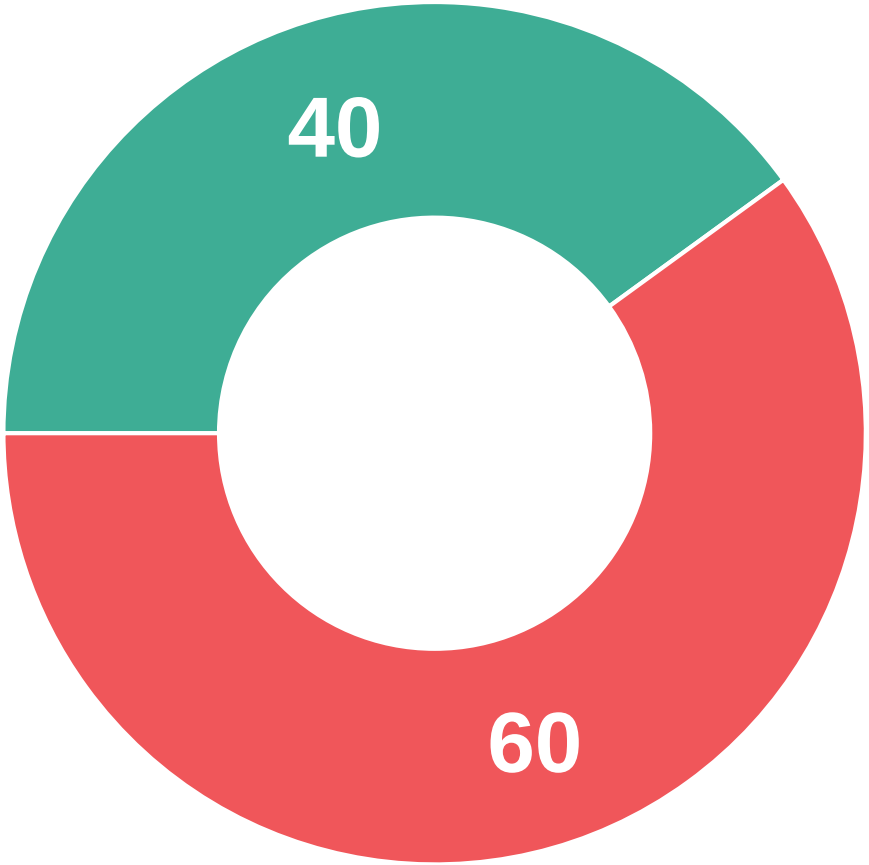
- À tous, en % -

Ensemble
15 pays

Vous choisissez ces évolutions

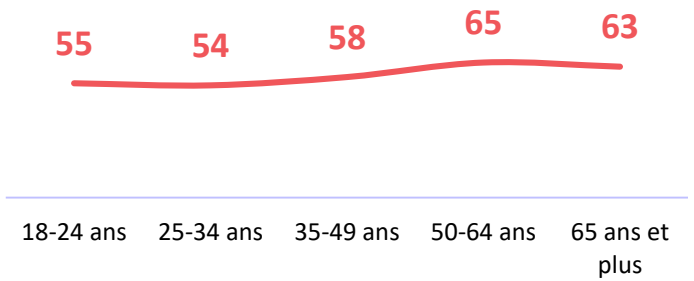
Foyers aux revenus supérieurs à la moyenne : 43%





Vous ne choisissez pas ces évolutions, vous y êtes contraint

Foyers aux revenus inférieurs à la moyenne : 62%

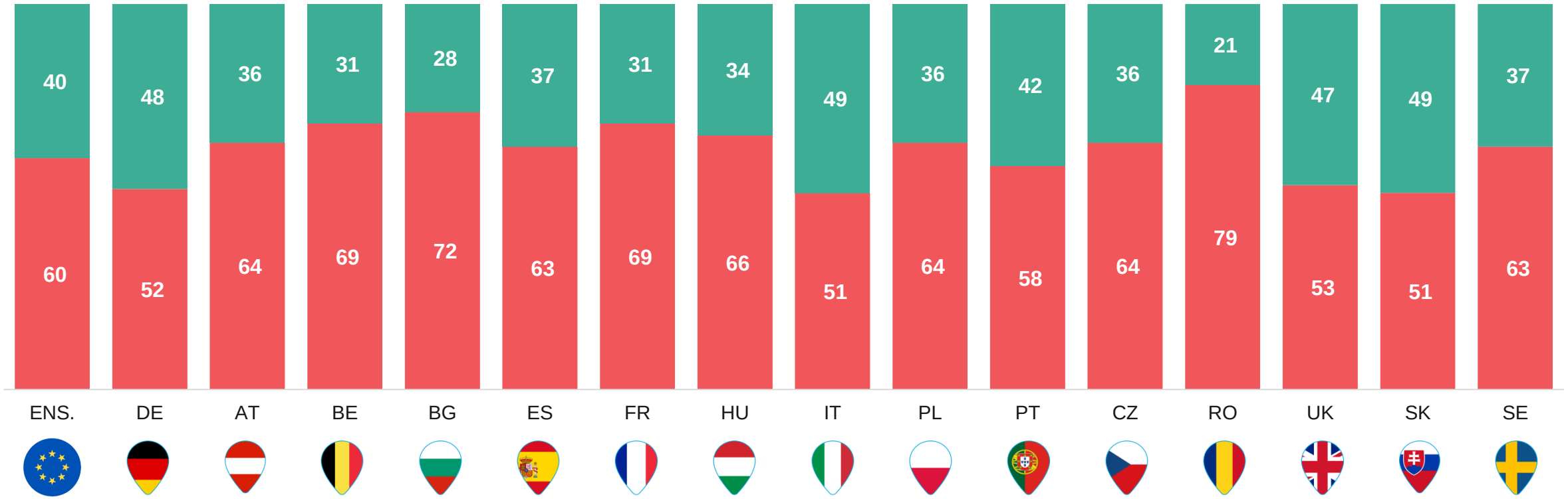


harris interactive

Détail par pays

D’une manière générale, diriez-vous que… ?

- À tous, en % -



harris interactive

Vous choisissez ces évolutions

Vous ne choisissez pas ces évolutions, vous y êtes contraint

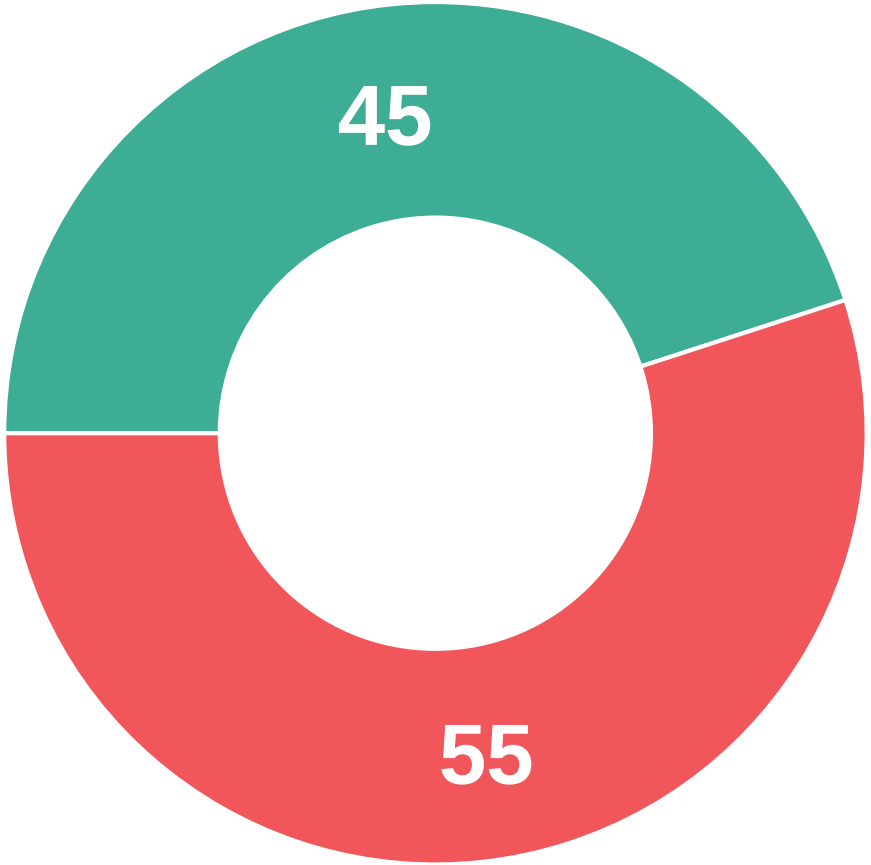
Les Européens se montrent partagés quant à l’émergence de ces nouvelles pratiques, une courte majorité déclare même qu’elles leur déplaisent

D’une manière générale, diriez-vous que… ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays

Ces évolutions vous plaisent

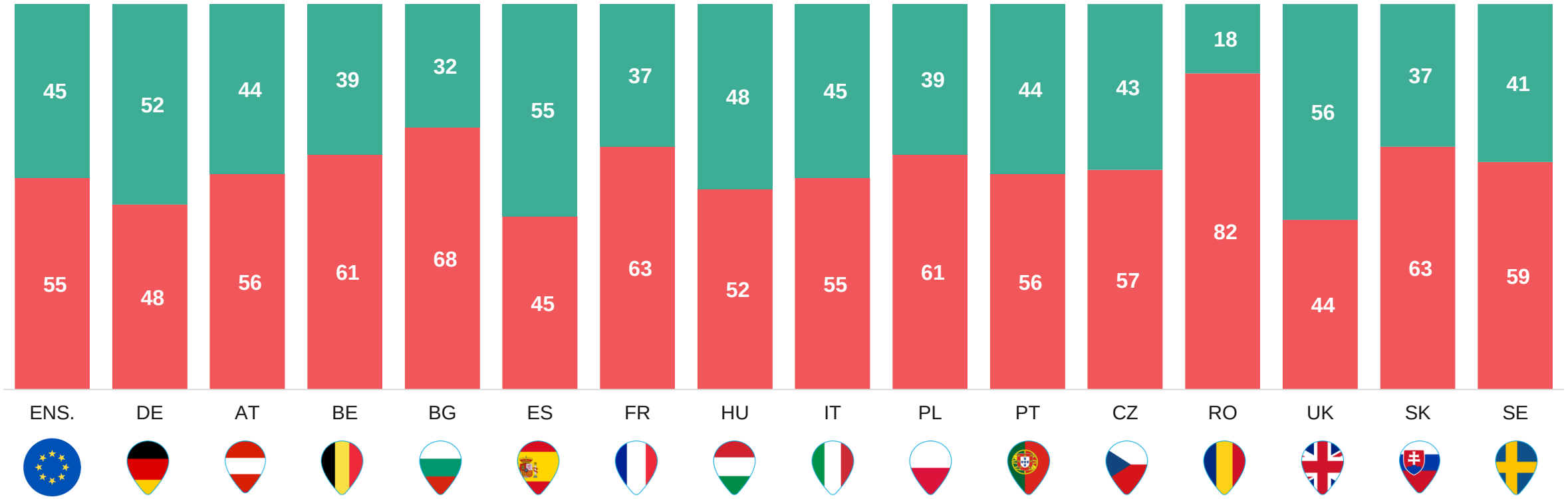


Ces évolutions vous déplaisent

Détail par pays

D’une manière générale, diriez-vous que… ?

- À tous, en % -



Ces évolutions vous plaisent

Ces évolutions vous déplaisent

Carte

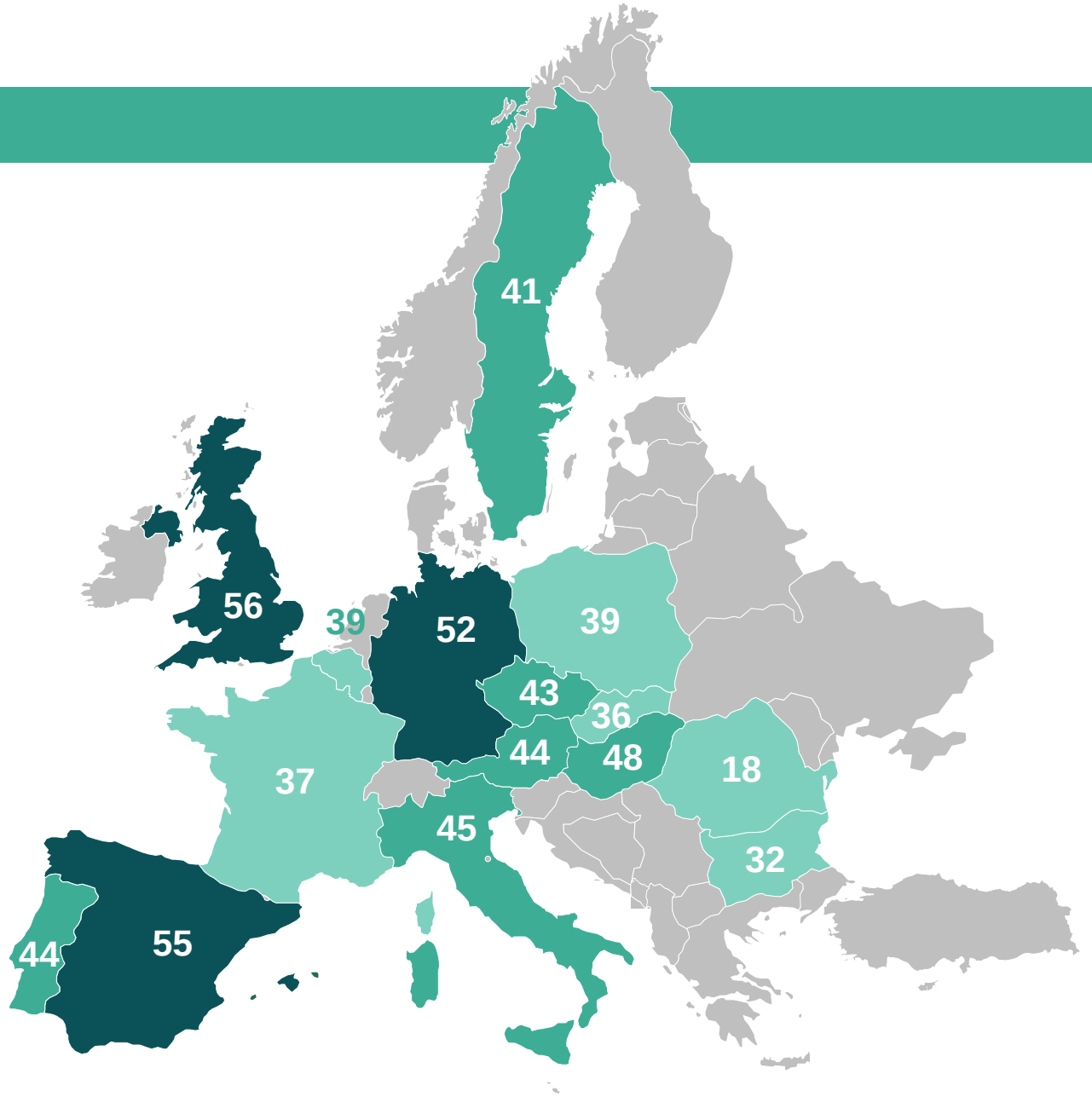
D’une manière générale, diriez-vous que… ?

- À tous, en % -

« Ces évolutions vous plaisent »

Ensemble
15 pays

45%



harris interactive

I. La vie « sans contact »

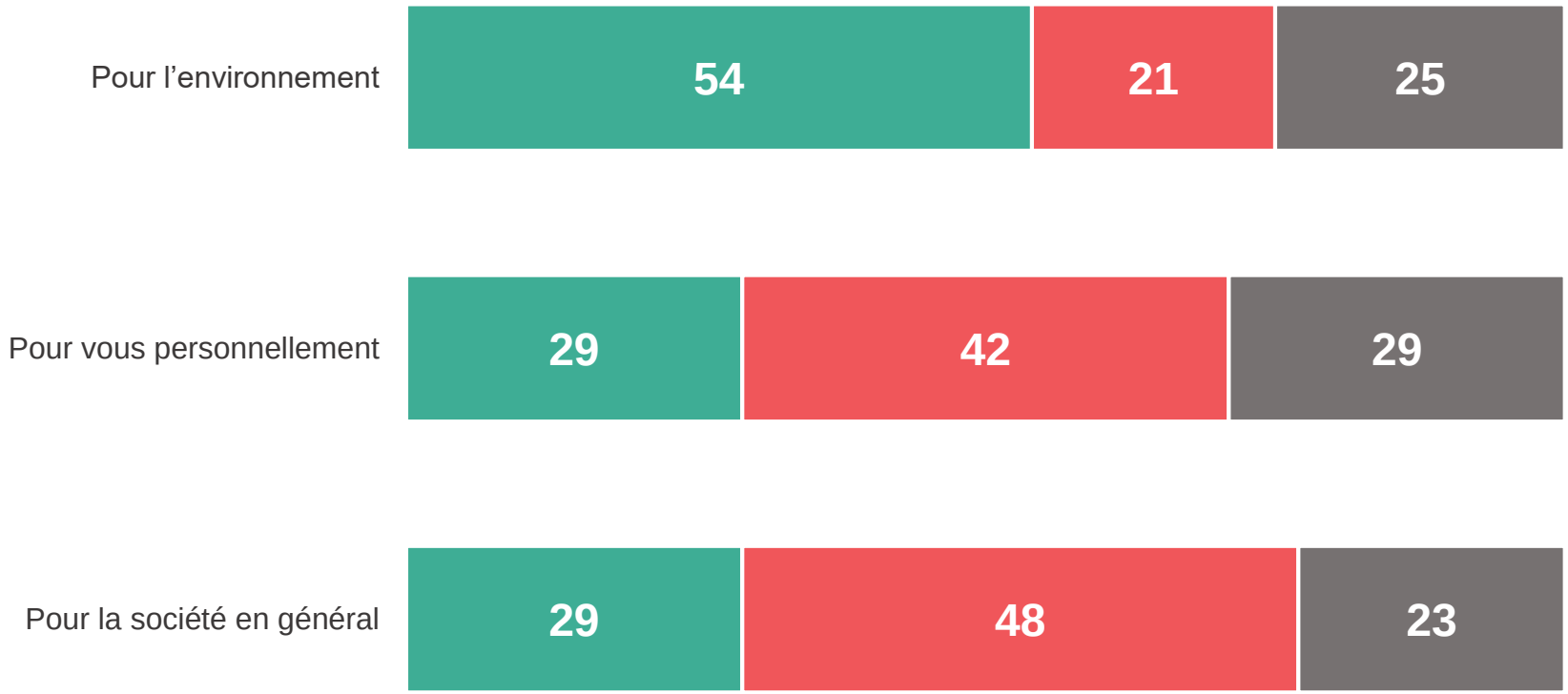
B. La capacité à appréhender les nouveaux modes de vie « sans contact » et leur acceptabilité dans différents domaines

Si les pratiques sans contact apparaissent majoritairement comme étant des évolutions positives pour l'environnement, elles sont en revanche, pour les Européens, plutôt négatives pour eux personnellement et pour la société en général

Selon vous, est-ce une évolution positive ou une évolution négative que la crise du Covid-19 ait renforcé certaines pratiques qui amènent moins de contacts physiques au quotidien et favorisent le recours au digital… ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -



Détail par pays

Selon vous, est-ce une évolution positive ou une évolution négative que la crise du Covid-19 ait renforcé certaines pratiques qui amènent moins de contacts physiques au quotidien et favorisent le recours au digital… ?

- À tous, en % de réponses « **Une évolution positive** » -

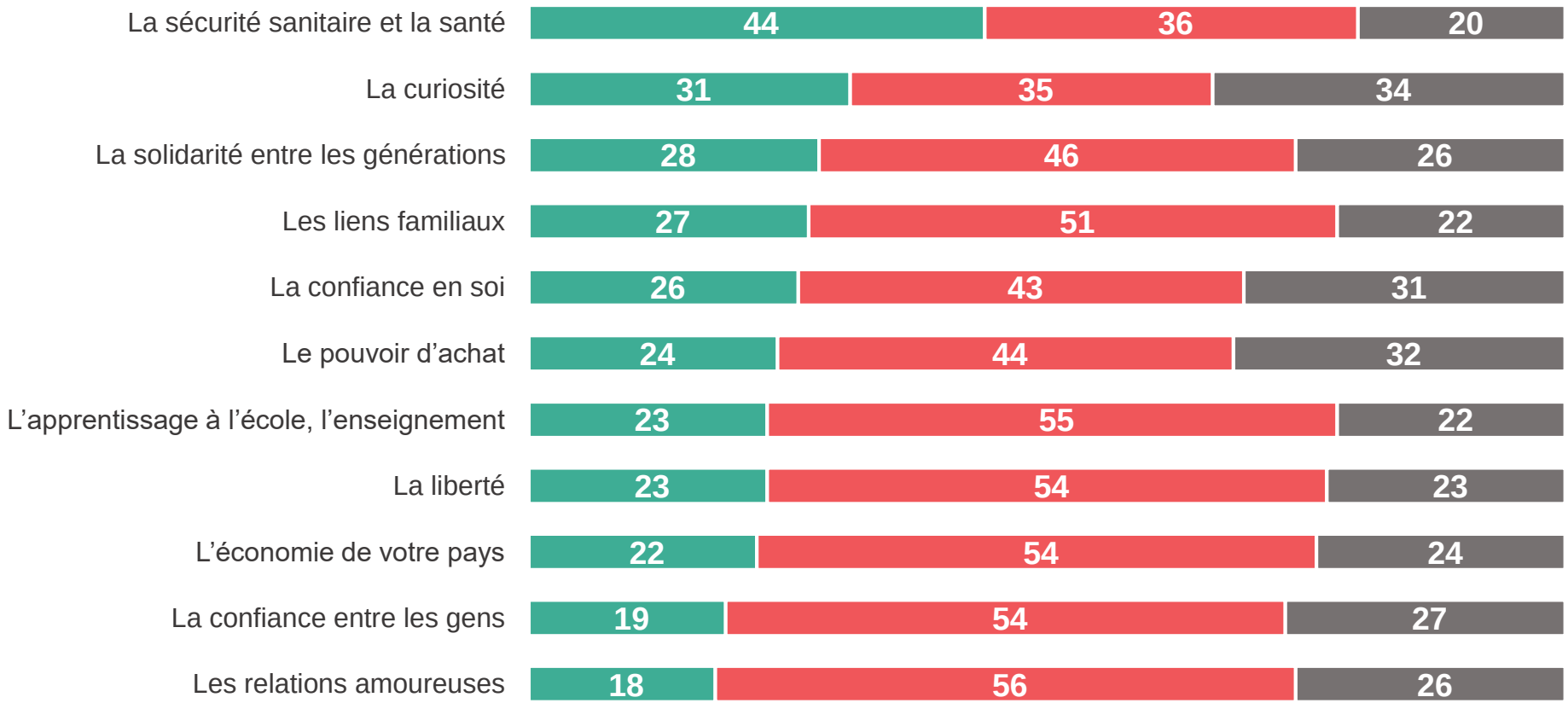
	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
Pour l'environnement	**54**	55	58	52	60	61	45	49	64	45	72	52	47	49	49	59
Pour vous personnellement	**29**	31	22	22	25	36	23	35	30	21	36	21	23	33	18	30
Pour la société en général	**29**	31	19	22	25	37	23	37	32	20	36	27	28	29	16	30

Selon les Européens, seul le secteur de la santé bénéficie d'évolutions positives vers des pratiques sans contact. Des évolutions négatives sont en revanche attendues pour l'ensemble des autres domaines testés, notamment, les relations amoureuses, l'enseignement, les liens familiaux ou encore la confiance entre les gens

Et dans le détail, ces évolutions sont-elles positives ou négatives pour chacun des domaines suivants ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -



Détail par pays

Et dans le détail, ces évolutions sont-elles positives ou négatives pour chacun des domaines suivants ?

- À tous, en % de réponses « **Une évolution positive** » -

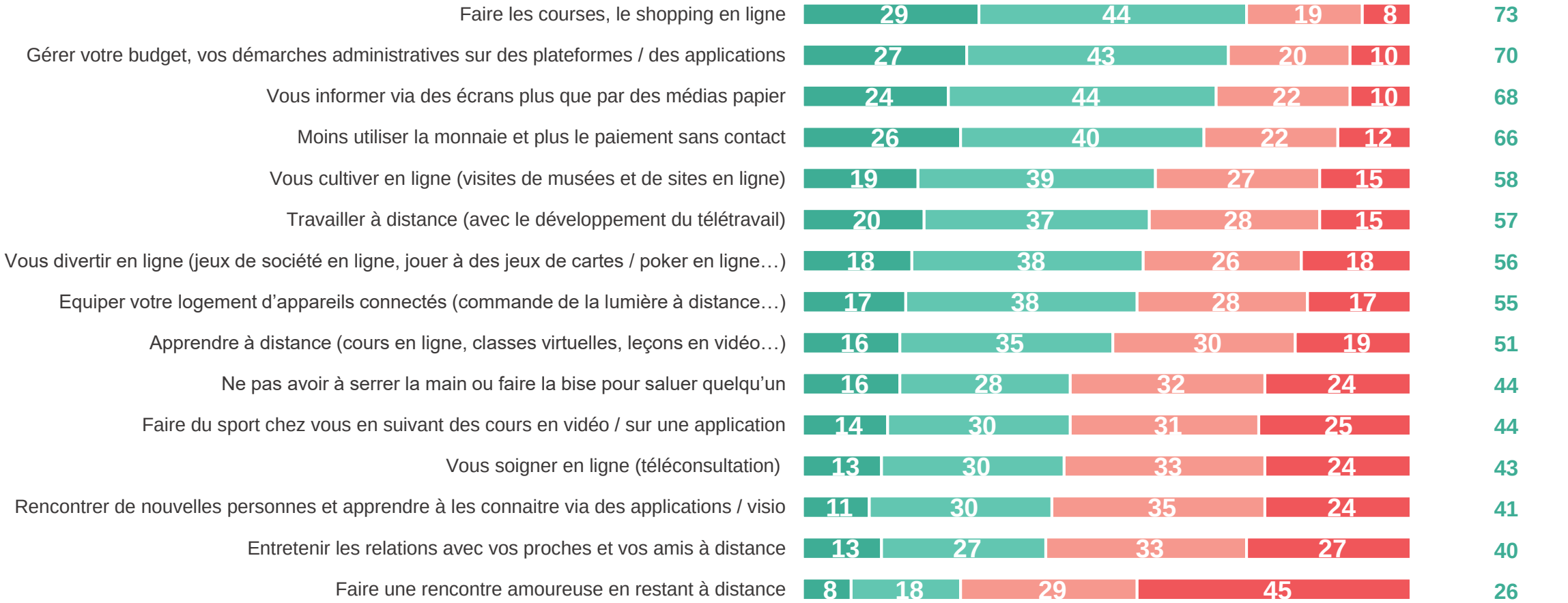
	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
La sécurité sanitaire et la santé	**44**	51	45	40	37	47	47	40	52	30	63	46	23	40	29	33
La curiosité	**31**	34	29	23	37	31	23	33	34	32	35	28	41	31	29	27
La solidarité entre les générations	**28**	33	33	27	23	36	26	24	25	24	28	29	23	27	23	21
Les liens familiaux	**27**	32	29	19	31	26	20	20	24	23	17	38	32	30	25	17
La confiance en soi	**26**	31	25	17	18	35	20	24	22	21	22	23	26	29	19	20
Le pouvoir d'achat	**24**	27	22	15	21	20	19	24	22	19	22	19	20	35	16	26
L'apprentissage à l'école, l'enseignement	**23**	32	19	16	11	30	18	26	19	15	21	15	14	30	16	18
La liberté	**23**	28	19	17	18	23	18	25	22	19	20	18	16	31	18	32
L'économie de votre pays	**22**	31	18	15	12	21	17	20	20	17	20	15	12	27	13	22
La confiance entre les gens	**19**	23	19	14	11	23	16	15	19	15	15	16	16	24	13	18
Les relations amoureuses	**18**	25	16	12	12	17	13	12	16	16	11	12	17	21	13	14

Les Européens apprécient nettement certaines pratiques sans contact qui leur facilitent le quotidien (courses, démarches administratives, accès à l'information en ligne…) mais peu apprécient entretenir des relations sociales à distance, et encore moins faire des rencontres amoureuses

Dans un monde avec moins de contacts humains/physiques, aimez-vous ou non (ou aimeriez-vous ou non si vous ne le faites pas ou ne l'avez jamais fait)… ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays



Détail par pays

Dans un monde avec moins de contacts humains/physiques, aimez-vous ou non (ou aimeriez-vous ou non si vous ne le faites pas ou ne l'avez jamais fait)… ?

- À tous, en % de réponses « **Vous aimez** » -

Ensemble
15 pays

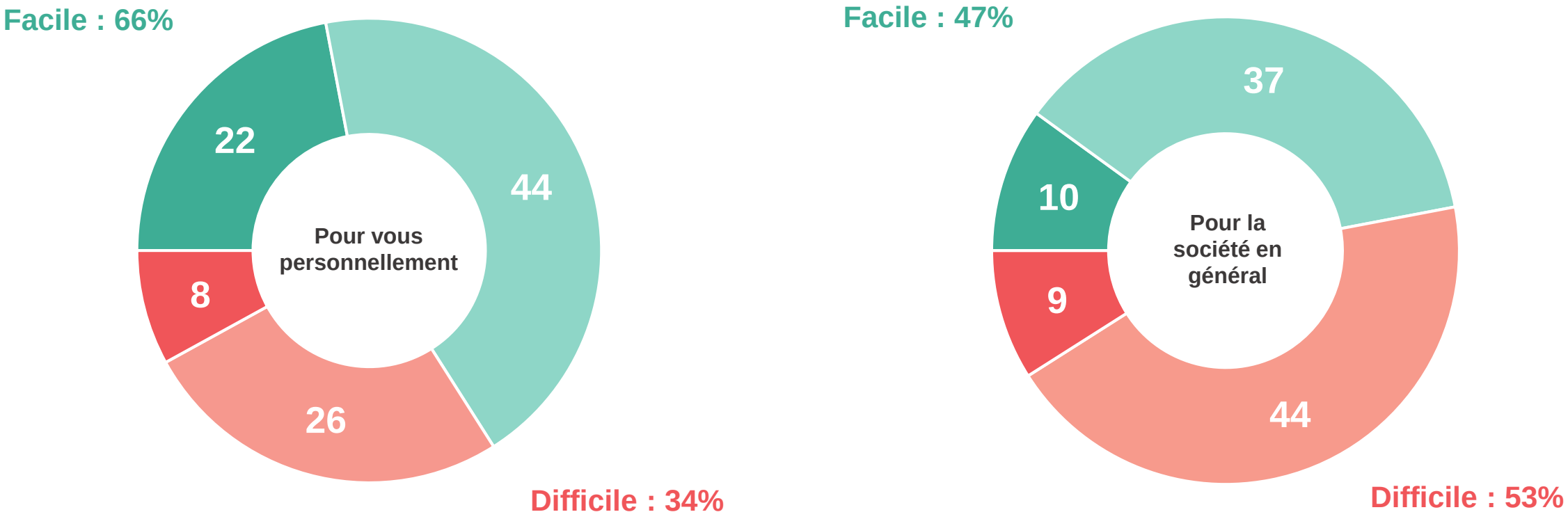
	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
Faire les courses, le shopping en ligne	**73**	79	74	56	71	79	51	74	78	79	78	70	74	77	74	74
Gérer votre budget, vos démarches administratives sur des plateformes / des applications	**70**	67	73	68	65	73	68	68	74	66	77	68	67	73	68	79
Vous informer via des écrans plus que par des médias papier	**68**	64	64	61	65	76	60	74	78	65	73	71	72	66	72	72
Moins utiliser la monnaie et plus le paiement sans contact	**66**	61	53	64	69	71	60	74	72	69	76	71	75	65	74	68
Vous cultiver en ligne	**58**	60	53	46	55	64	42	63	70	57	64	51	64	58	54	56
Travailler à distance	**57**	57	56	54	62	66	48	70	57	60	63	58	59	57	61	64
Vous divertir en ligne	**56**	51	44	46	52	70	51	57	56	61	63	51	56	57	48	50
Equiper votre logement d'appareils connectés	**55**	52	43	45	55	61	42	52	60	65	64	55	65	55	66	58
Apprendre à distance	**51**	54	48	45	48	64	43	53	54	43	53	30	41	55	47	65
Ne pas avoir à serrer la main ou faire la bise pour saluer quelqu'un	**44**	48	40	44	33	40	47	42	41	40	40	31	36	47	36	37
Faire du sport chez vous en suivant des cours en vidéo / sur une application	**44**	45	39	34	37	51	37	44	44	37	41	50	45	52	54	47
Vous soigner en ligne	**43**	50	41	29	39	43	31	40	53	33	41	41	40	49	42	56
Rencontrer de nouvelles personnes via des applications	**41**	45	35	36	38	44	33	40	38	41	37	29	47	45	36	42
Entretenir les relations avec vos proches et vos amis à distance	**40**	40	28	32	31	44	39	43	44	31	36	31	27	50	35	45
Faire une rencontre amoureuse en restant à distance	**26**	32	15	20	17	26	24	21	23	21	16	16	21	33	18	24

Si 2 tiers des Européens estiment qu'il leur est facile de s'adapter aux pratiques sans contact (dont 22% « très facile »), moins de la moitié estime que c'est le cas pour la société en général

D'une manière générale, diriez-vous qu'il est facile ou difficile de s'adapter à ces pratiques sans contact (c'est-à-dire certaines pratiques qui amènent moins de contacts humains/physiques au quotidien et favorisent le recours au digital) ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -

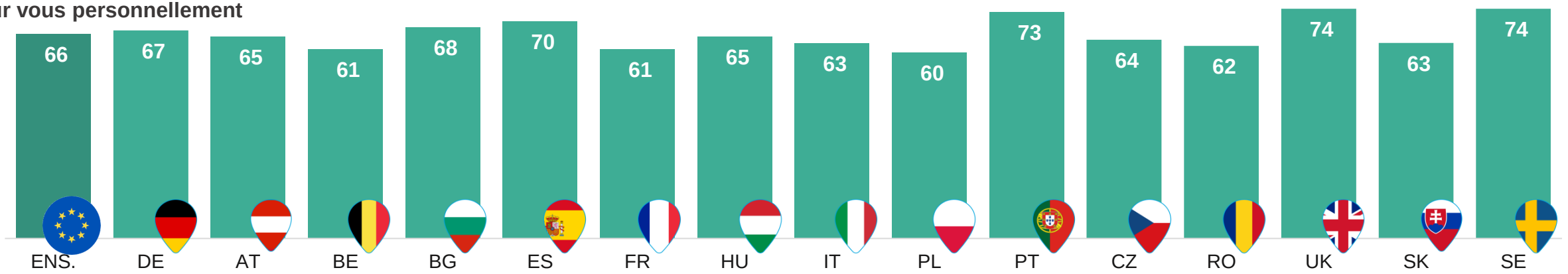


Détail par pays

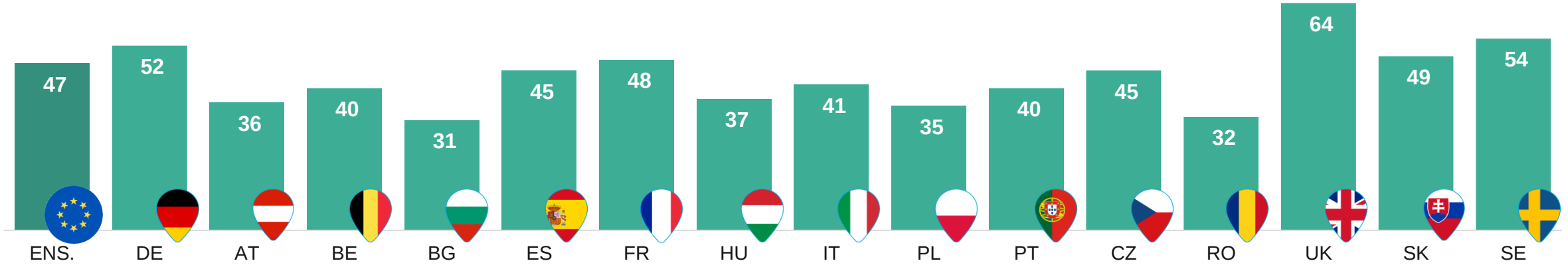
D'une manière générale, diriez-vous qu'il est facile ou difficile de s'adapter à ces pratiques sans contact (c'est-à-dire certaines pratiques qui amènent moins de contacts humains/physiques au quotidien et favorisent le recours au digital) ?

- À tous, en % de réponses « **Facile** » -

Pour vous personnellement



Pour la société en général

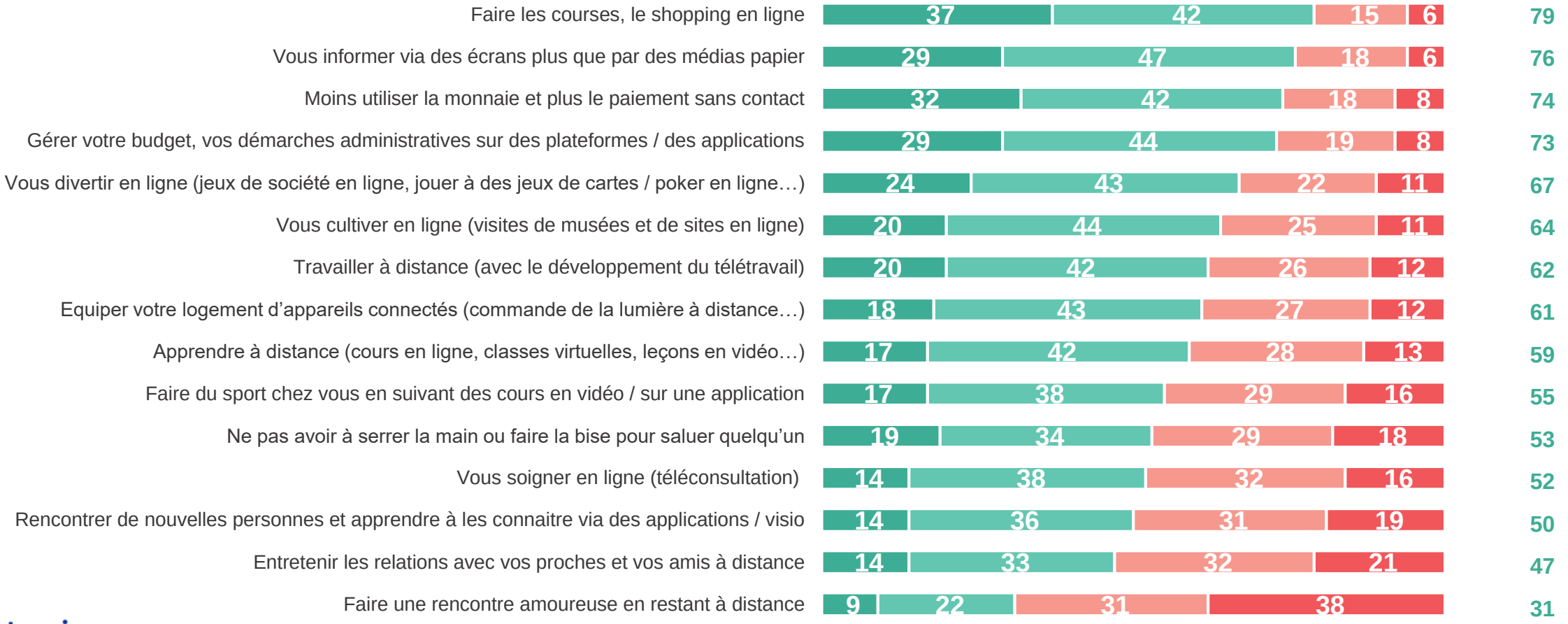


Dans leur ensemble les Européens estiment plus facile de faire les activités qui leur plaisent, comme faire leurs courses en ligne, s'informer ou payer sans contact. A l'inverse, nouer des relations à distance, a fortiori des rencontres amoureuses, est jugé beaucoup plus compliqué

Pour vous personnellement, diriez-vous qu'il serait facile ou difficile de vous adapter à un monde dans lequel il y aurait moins de contacts humains/physiques au profit du digital dans chacun des domaines suivants ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays



Détail par pays

Pour vous personnellement, diriez-vous qu'il serait facile ou difficile de vous adapter à un monde dans lequel il y aurait moins de contacts humains/physiques au profit du digital dans chacun des domaines suivants ?

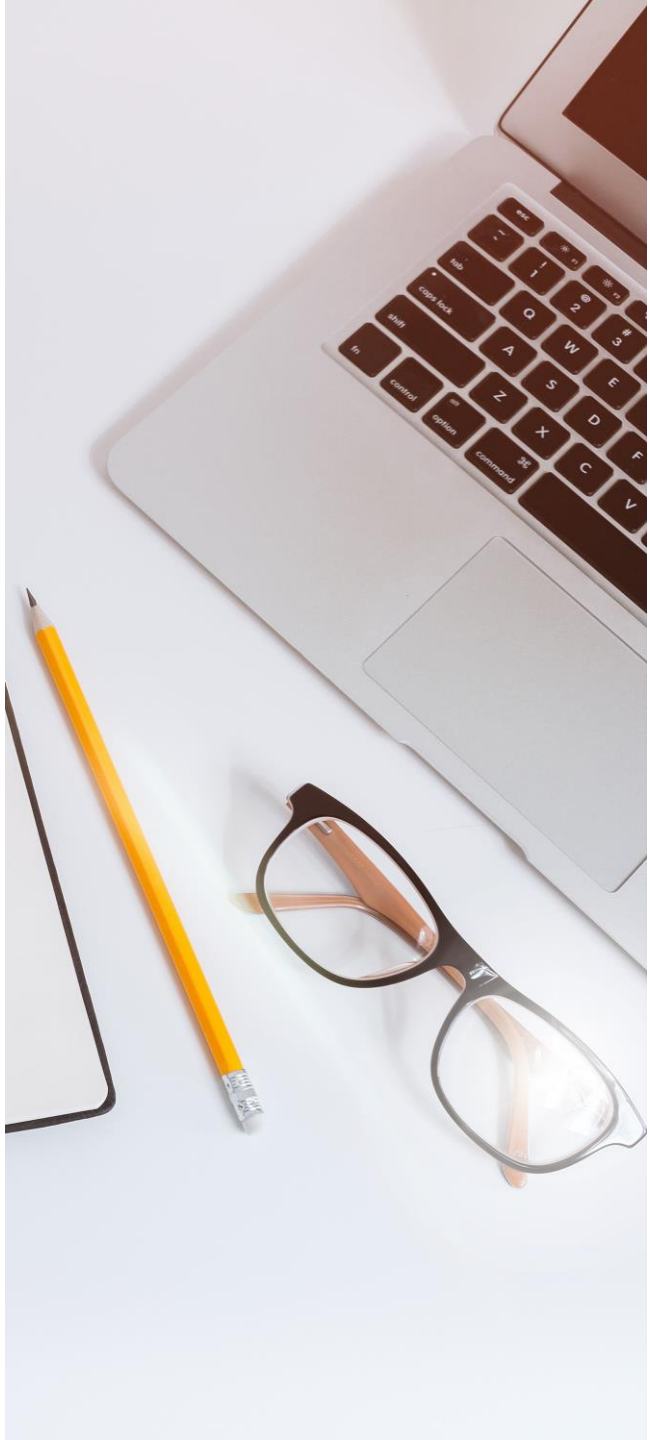
Ensemble
15 pays

- À tous, en % de réponses « **Facile** » -

	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
Faire les courses, le shopping en ligne	**79**	83	85	66	78	83	63	79	86	81	85	79	79	82	77	82
Vous informer via des écrans plus que par des médias papier	**76**	74	78	69	73	81	68	76	82	71	82	77	74	77	77	79
Moins utiliser la monnaie et plus le paiement sans contact	**74**	71	69	70	74	79	69	75	79	76	83	77	73	75	74	77
Gérer votre budget, vos démarches administratives sur des plateformes / des applications	**73**	70	79	71	65	77	71	70	76	71	80	68	63	78	67	81
Vous divertir en ligne	**67**	68	67	59	68	76	60	69	55	70	78	65	68	74	62	68
Vous cultiver en ligne	**64**	67	66	53	64	70	52	63	74	64	68	57	60	68	55	66
Travailler à distance	**62**	61	64	57	61	70	54	65	63	59	68	58	58	67	58	65
Equiper votre logement d'appareils connectés	**61**	60	58	54	61	67	53	60	67	60	63	59	59	62	65	67
Apprendre à distance	**59**	61	60	50	53	70	51	55	64	54	57	38	42	66	54	69
Faire du sport chez vous en suivant des cours en vidéo / sur une application	**55**	56	57	39	50	63	46	59	60	47	54	60	50	62	62	57
Ne pas avoir à serrer la main ou faire la bise pour saluer quelqu'un	**53**	57	51	46	41	50	54	46	55	48	40	48	42	55	43	52
Vous soigner en ligne	**52**	56	53	33	41	56	41	42	58	46	49	48	39	59	45	65
Rencontrer de nouvelles personnes et apprendre à les connaitre via des applications, via des visio-conférences	**50**	53	47	35	44	56	40	46	50	53	49	44	54	58	42	50
Entretenir les relations avec vos proches et vos amis à distance	**47**	46	37	33	38	48	44	45	54	45	37	41	34	59	31	50
Faire une rencontre amoureuse en restant à distance	**31**	37	20	24	20	33	32	24	29	28	19	22	23	39	22	31

II. Focus sur 4 enjeux à l'ère d'une société « sans contact »

A. Le travail à distance peut-il supplanter le travail en présence ?

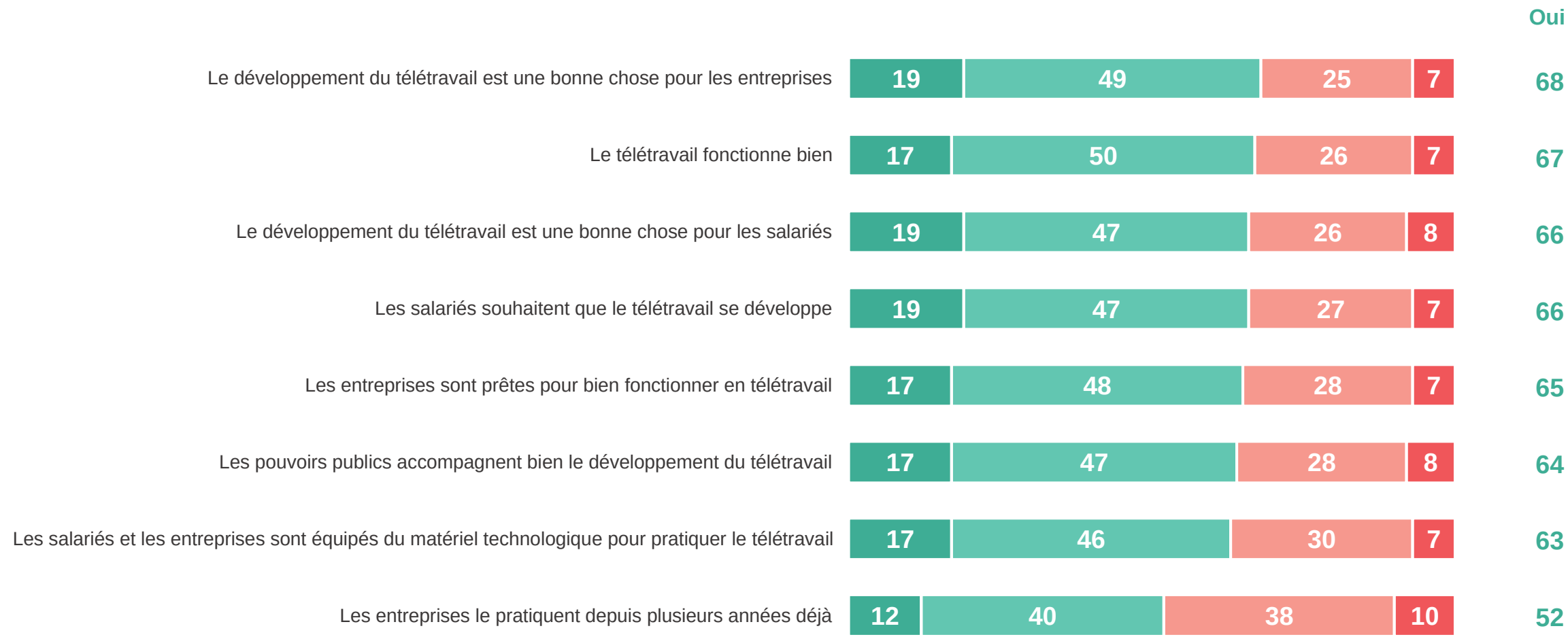


Les Européens se montrent dans leur ensemble positifs concernant différentes affirmations sur le télétravail

Concernant le télétravail diriez-vous que dans votre pays… ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays



harris interactive

■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout

Détail par pays

Concernant le télétravail diriez-vous que dans votre pays… ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
Le développement du télétravail est une bonne chose pour les entreprises	**68**	65	69	67	54	77	67	63	71	60	74	61	69	71	58	74
Le télétravail fonctionne bien	**67**	67	70	70	53	73	69	67	61	64	73	67	56	72	56	79
Le développement du télétravail est une bonne chose pour les salariés	**66**	68	63	64	59	70	64	63	69	62	70	64	63	68	55	70
Les salariés souhaitent que le télétravail se développe	**66**	64	61	68	56	75	64	52	68	61	61	60	64	72	57	76
Les entreprises sont prêtes pour bien fonctionner en télétravail	**65**	70	76	65	51	69	54	70	64	65	58	69	49	74	59	79
Les pouvoirs publics accompagnent bien le développement du télétravail	**64**	64	68	62	62	77	55	61	67	54	79	61	47	71	56	77
Les salariés et les entreprises sont équipés du matériel technologique pour pratiquer le télétravail	**63**	65	68	65	57	53	57	59	56	66	60	62	54	78	62	76
Les entreprises le pratiquent depuis plusieurs années déjà	**52**	56	57	55	49	48	49	30	40	52	37	43	47	65	48	66

Carte

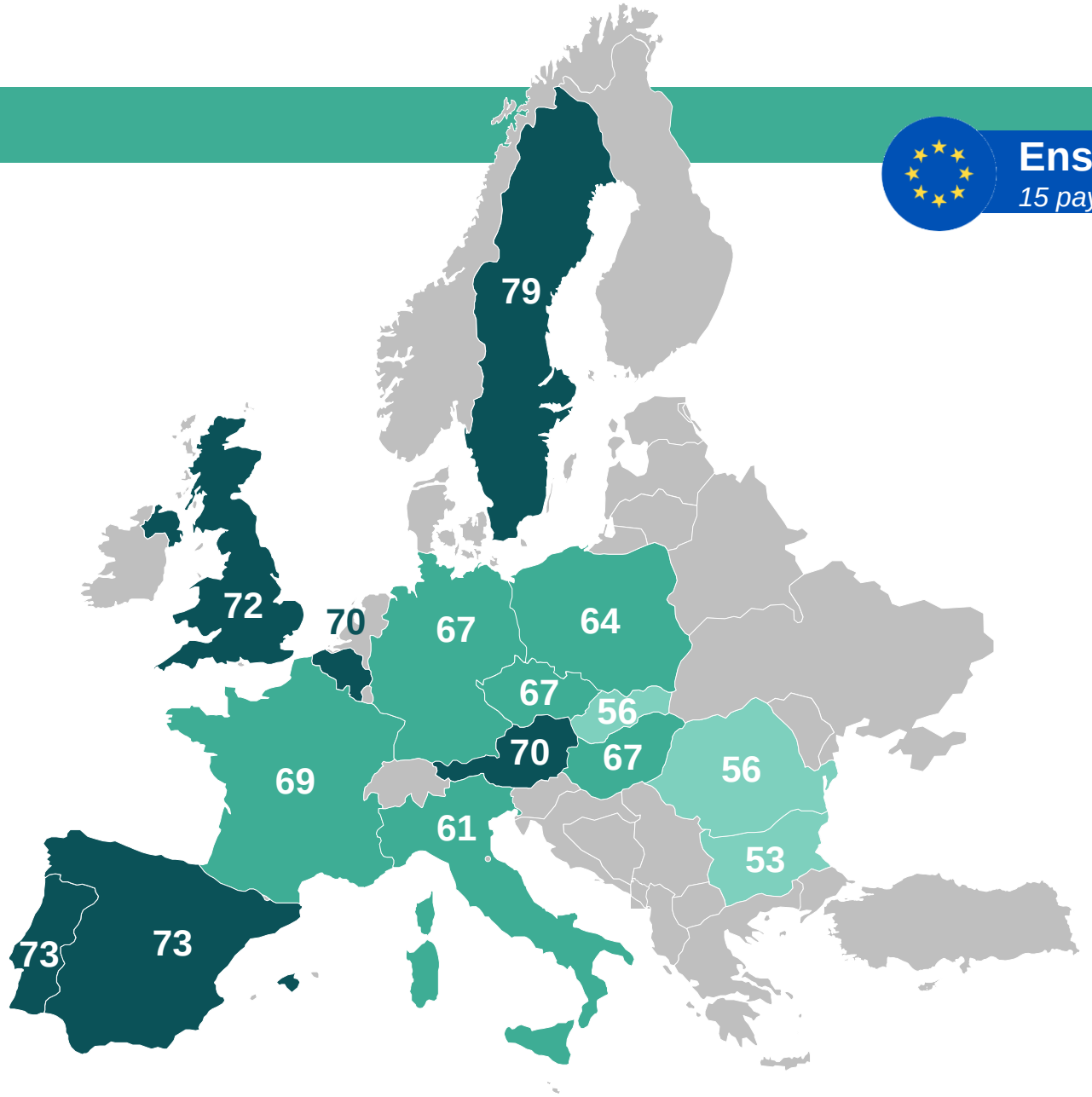
Concernant le télétravail diriez-vous que dans votre pays… ?

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

« Le télétravail fonctionne bien »

Ensemble
15 pays

67%



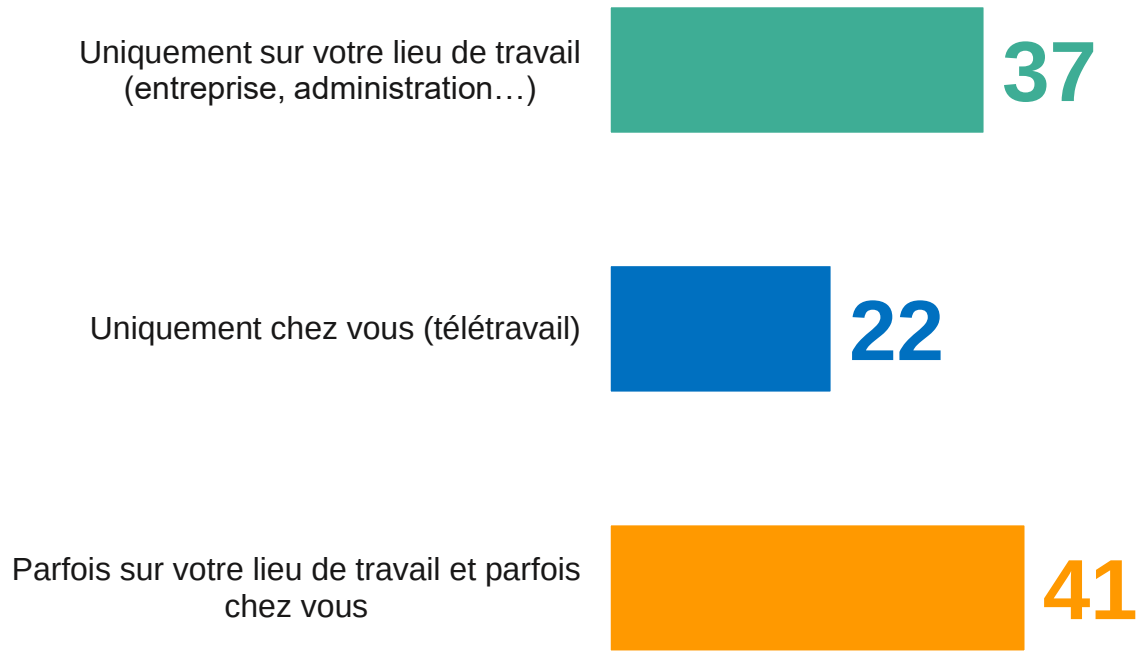
harris interactive

4 Européens actifs sur 10 se montrent favorables au fait de travailler alternativement sur leur lieu de travail et chez eux, tandis qu'une proportion légèrement plus faible d'actifs souhaiterait toujours travailler uniquement sur son lieu de travail

Dans l'idéal, préfèreriez-vous travailler… ?

- Aux **actifs**, en % -

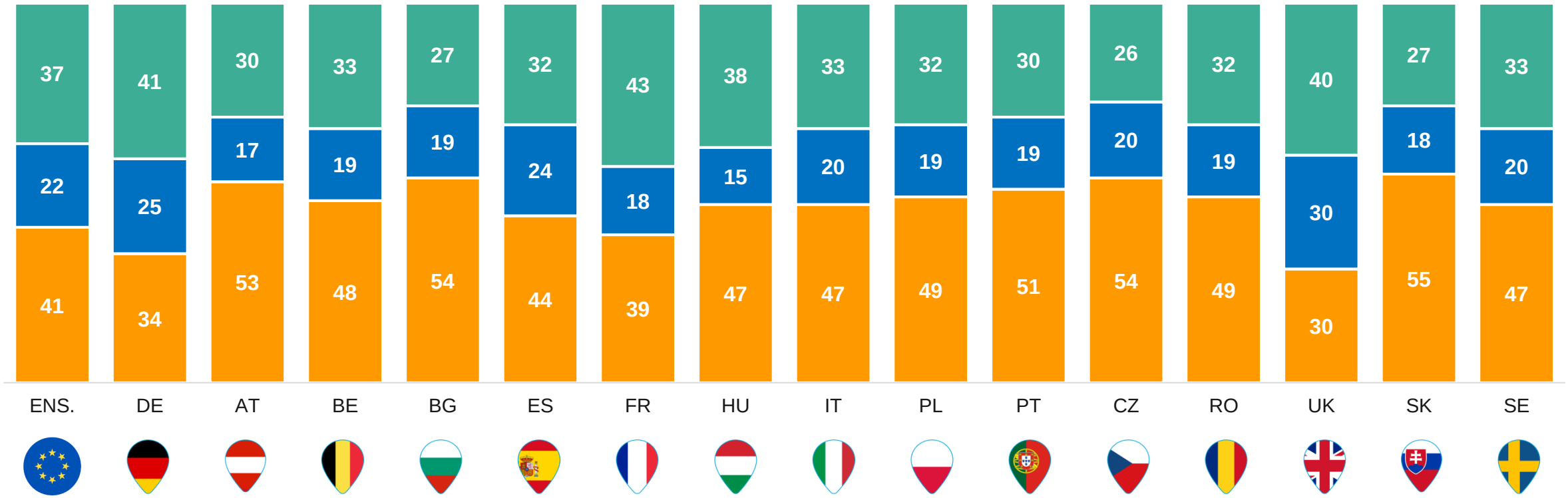
Ensemble
15 pays



Détail par pays

Dans l'idéal, préfèreriez-vous travailler… ?

- Aux actifs, en % -



harris interactive

Uniquement sur votre lieu de travail

Uniquement chez vous

Parfois sur votre lieu de travail et parfois chez vous

II. Focus sur 4 enjeux à l'ère d'une société « sans contact »

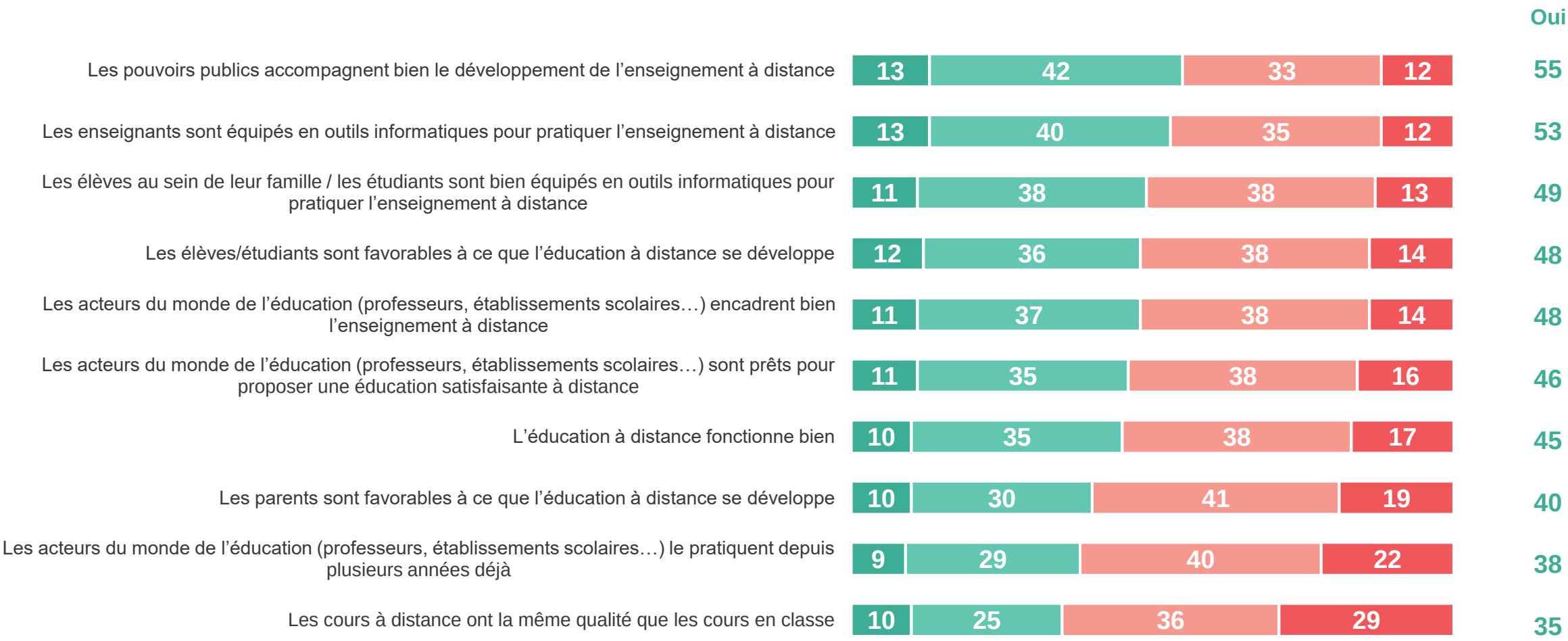
B. Quelles possibilités pour l'enseignement à distance ?

Les Européens se montrent globalement partagés concernant le développement de l'éducation à distance, notamment en ce qui concerne la préparation du monde de l'éducation et la qualité de ce type d'enseignements plus généralement

Concernant l'éducation à distance, diriez-vous que dans votre pays… ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays



Détail par pays

Concernant l'éducation à distance, diriez-vous que dans votre pays… ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
Les pouvoirs publics accompagnent bien le développement de l'enseignement à distance	**55**	54	57	51	62	63	42	62	55	52	62	57	37	66	53	73
Les enseignants sont équipés en outils informatiques pour pratiquer l'enseignement à distance	**53**	50	60	55	55	48	48	58	45	53	50	64	35	68	56	73
Les élèves au sein de leur famille / les étudiants sont bien équipés en outils informatiques pour pratiquer l'enseignement à distance	**49**	51	57	50	49	46	41	50	42	54	40	56	32	64	50	73
Les élèves/étudiants sont favorables à ce que l'éducation à distance se développe	**48**	57	48	42	42	50	39	56	38	52	43	40	34	56	43	68
Les acteurs du monde de l'éducation encadrent bien l'enseignement à distance	**48**	49	45	54	41	51	47	47	40	43	48	46	34	63	37	68
Les acteurs du monde de l'éducation sont prêts pour proposer une éducation satisfaisante à distance	**46**	46	40	45	41	52	41	48	39	39	46	47	34	59	39	69
L'éducation à distance fonctionne bien	**45**	48	44	40	36	51	40	45	39	37	44	38	23	57	31	68
Les parents sont favorables à ce que l'éducation à distance se développe	**40**	49	34	36	29	38	30	37	35	50	35	31	24	51	29	62
Les acteurs du monde de l'éducation le pratiquent depuis plusieurs années déjà	**38**	40	31	28	27	45	34	32	29	31	29	29	22	55	30	68
Les cours à distance ont la même qualité que les cours en classe	**35**	42	28	30	21	35	31	28	33	27	27	27	22	46	21	51

Carte

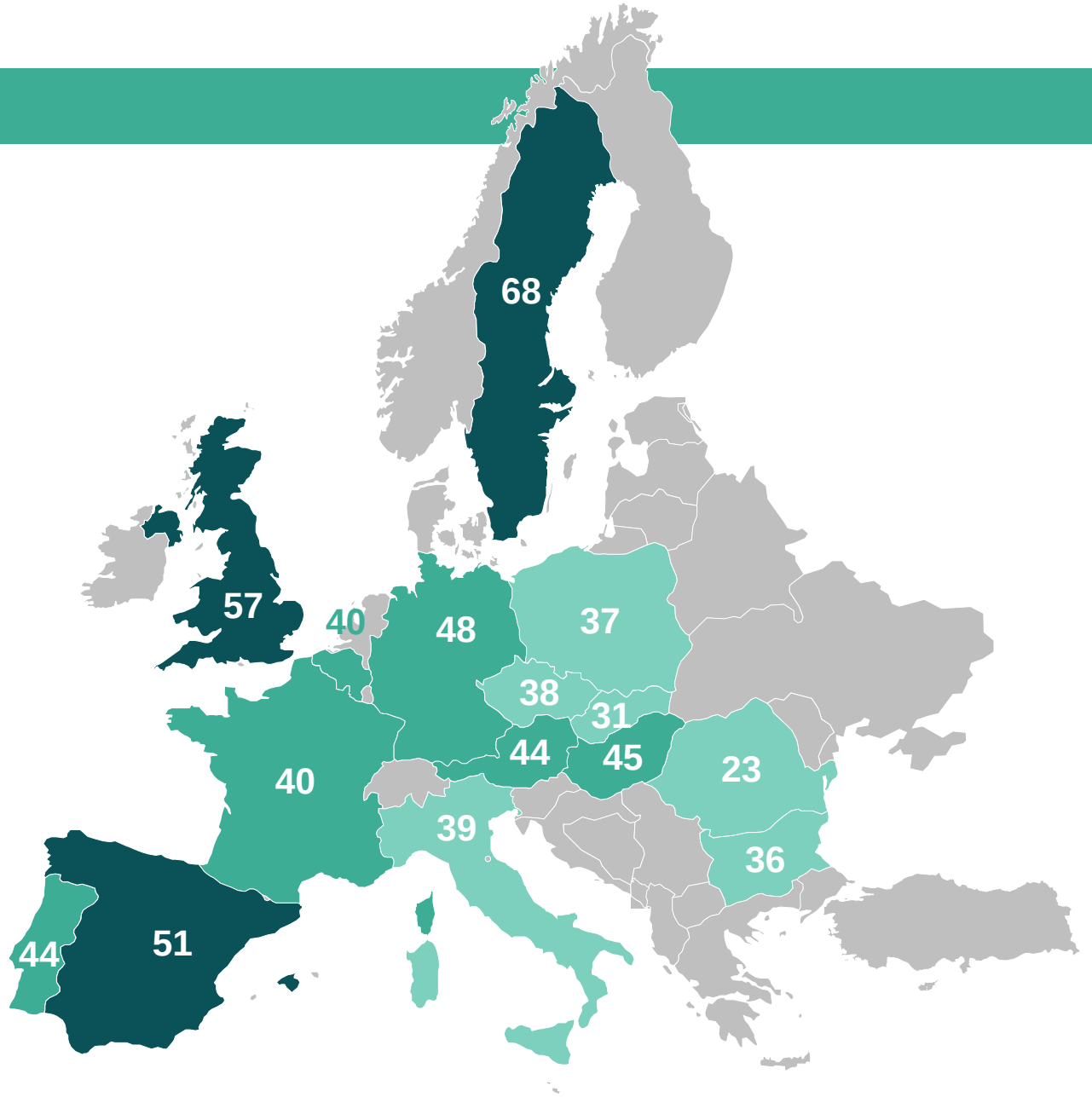
Concernant l’éducation à distance, diriez-vous que dans votre pays… ?

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

« L’éducation à distance fonctionne bien »

Ensemble
15 pays

45%



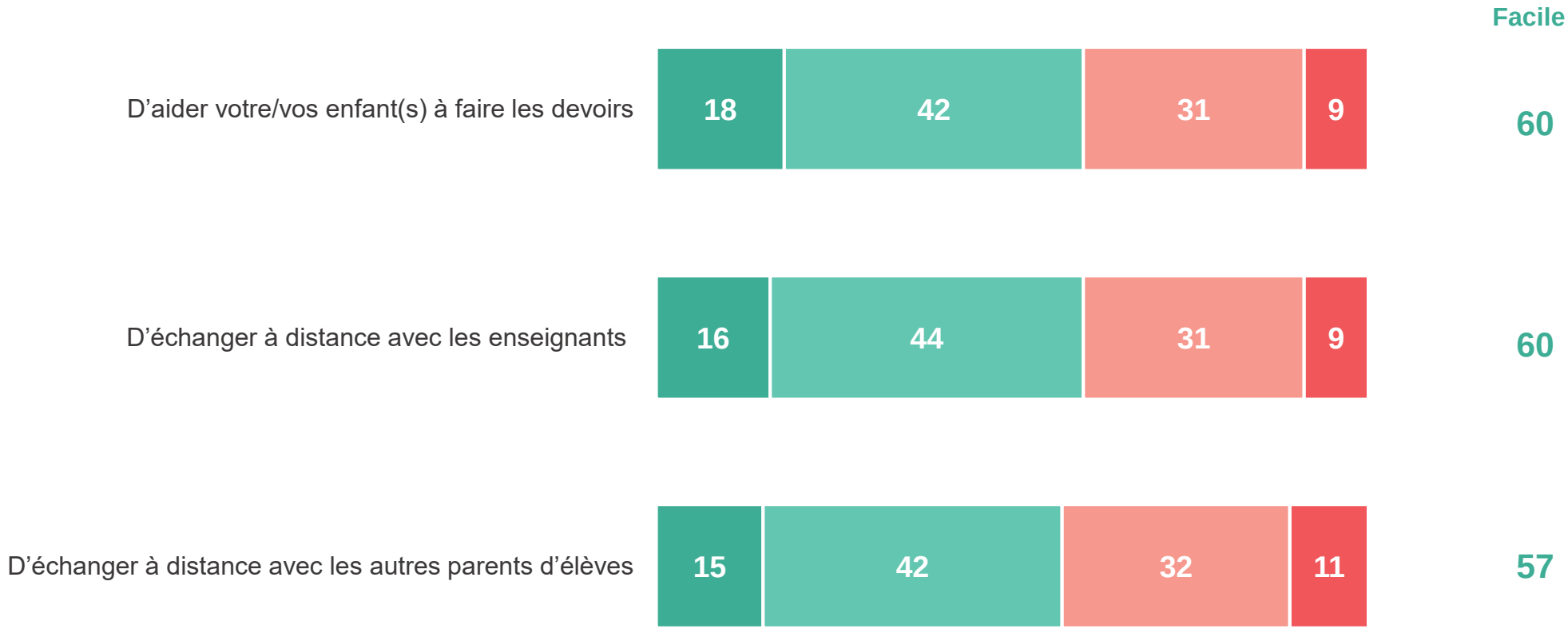
harris interactive

Dans l’ensemble, les parents d’élèves se montrent assez positifs concernant l’aide qu’ils peuvent apporter à leurs enfants pour faire leurs devoirs quand ils sont à distance mais également les échanges possibles à distance avec les enseignants et les autre parents d’élèves

Et toujours concernant l’éducation à distance, diriez-vous qu’il vous est facile ou difficile… ?

Ensemble
15 pays

- Aux **parents**, en % -



Détail par pays

Et toujours concernant l'éducation à distance, diriez-vous qu'il vous est facile ou difficile… ?

- Aux parents, en % de réponses « **Facile** » -

Ensemble
15 pays

	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
D'aider votre/vos enfant(s) à faire les devoirs	**60**	64	57	44	57	66	54	33	68	47	54	43	46	71	42	70
D'échanger à distance avec les enseignants	**60**	62	54	48	56	67	54	52	62	54	62	52	48	73	50	71
D'échanger à distance avec les autres parents d'élèves	**57**	60	50	38	52	66	45	47	62	54	49	46	47	71	37	57

Carte

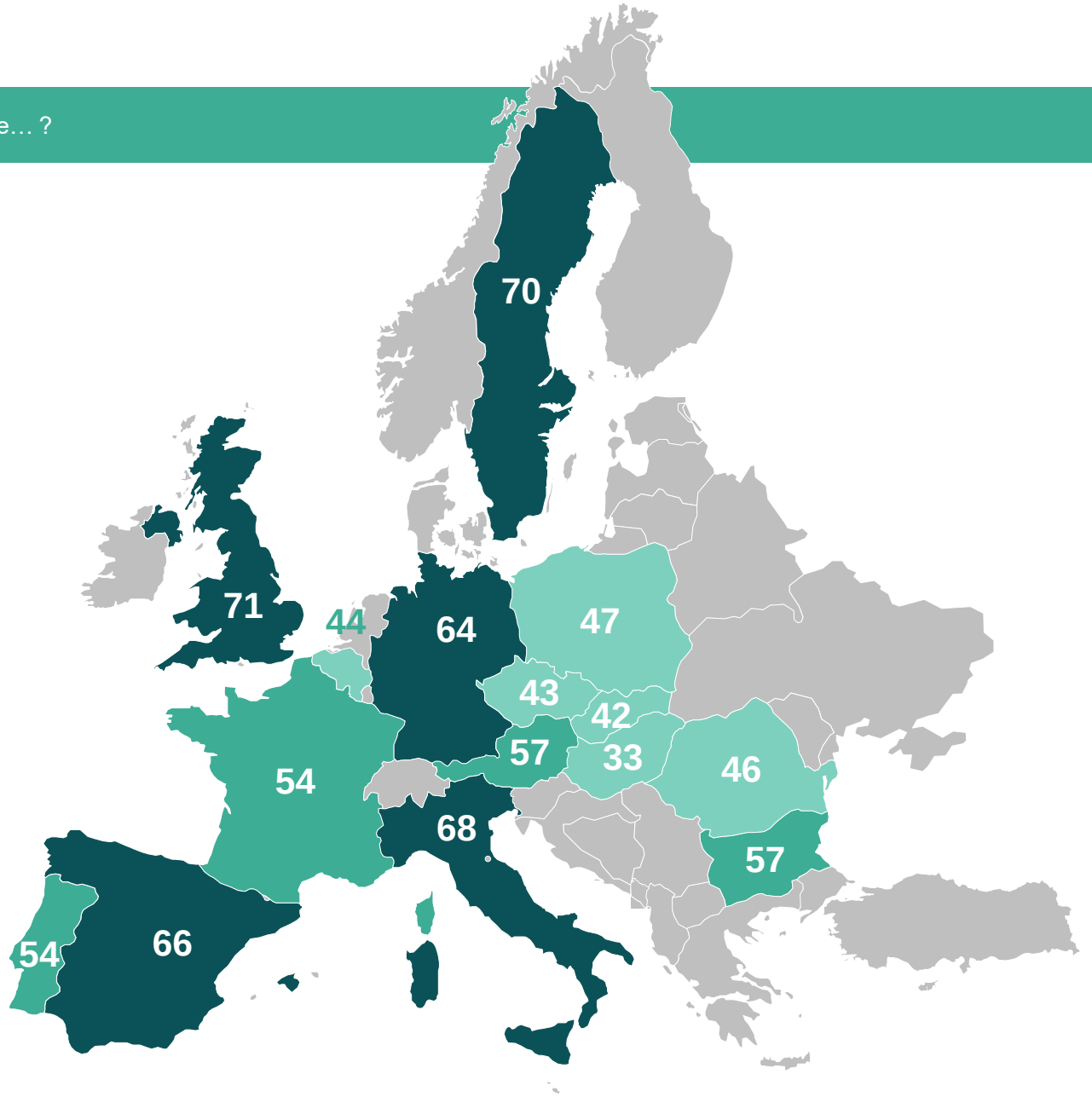
Et toujours concernant l'éducation à distance, diriez-vous qu'il vous est facile ou difficile… ?

- Aux parents, en % de réponses « **Facile** » -

« Aider ses enfants à faire leurs devoirs »

Ensemble
15 pays

60%



II. Focus sur 4 enjeux à l'ère d'une société « sans contact »

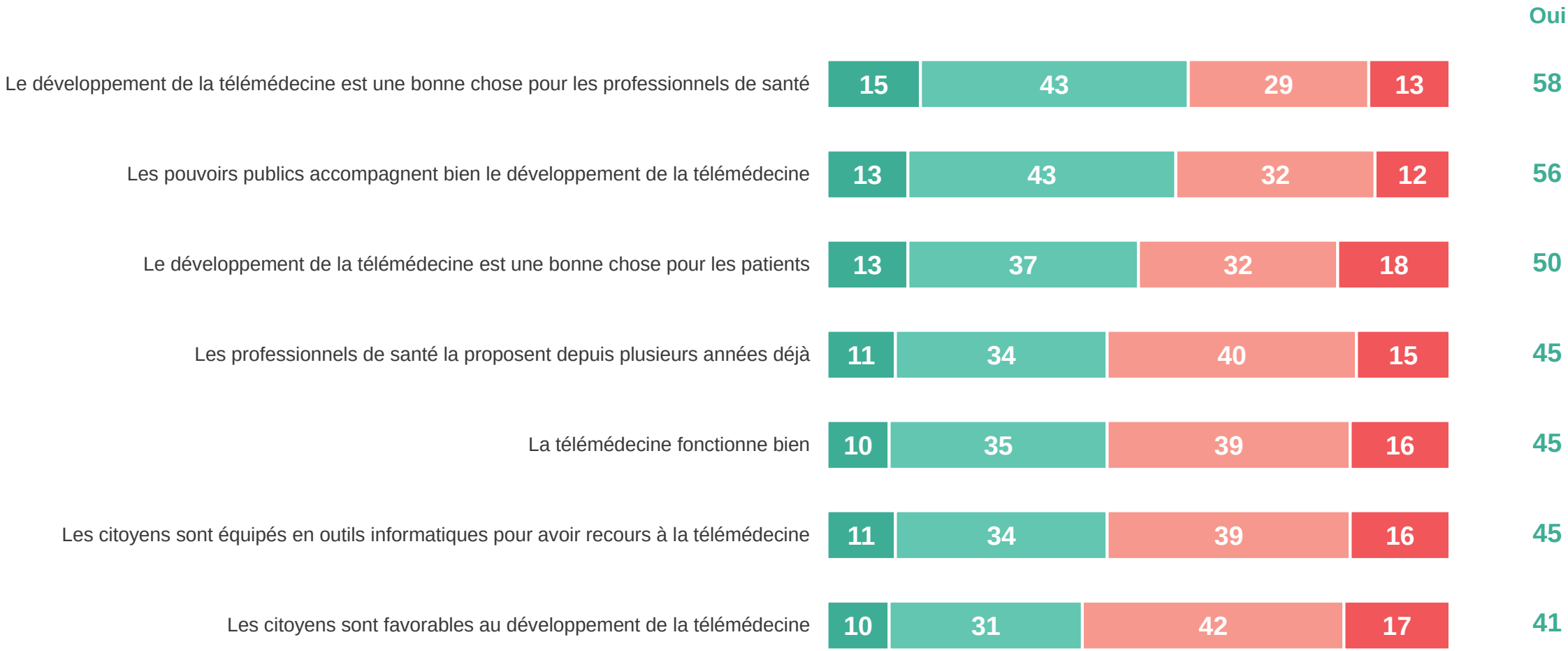
C. Notoriété et acceptabilité de la télémédecine

Les Européens se montrent dans leur ensemble plutôt partagés concernant la télémédecine, et considèrent notamment que les autres citoyens y sont plutôt défavorables

Concernant la télémédecine (médecine pratiquée à distance où les interactions avec un professionnel de santé se font à travers un écran), diriez-vous que dans votre pays...

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -



Détail par pays

Concernant la télémédecine (médecine pratiquée à distance où les interactions avec un professionnel de santé se font à travers un écran), diriez-vous que dans votre pays...

Ensemble
15 pays

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
Le développement de la télémédecine est une bonne chose pour les professionnels de santé	**58**	63	51	43	37	57	57	42	61	59	62	56	53	61	54	70
Les pouvoirs publics accompagnent bien le développement de la télémédecine	**56**	59	50	38	45	66	51	48	50	52	65	43	33	71	44	70
Le développement de la télémédecine est une bonne chose pour les patients	**50**	55	41	35	28	45	51	31	57	40	50	45	48	54	39	64
Les professionnels de santé la proposent depuis plusieurs années déjà	**45**	48	36	30	21	41	45	27	37	67	33	27	31	51	29	71
La télémédecine fonctionne bien	**45**	51	40	37	17	43	53	28	41	33	43	38	28	55	31	64
Les citoyens sont équipés en outils informatiques pour avoir recours à la télémédecine	**45**	49	39	39	23	43	43	35	35	47	33	42	30	57	36	69
Les citoyens sont favorables au développement de la télémédecine	**41**	50	37	32	25	38	43	25	37	37	36	38	33	46	33	67

Carte

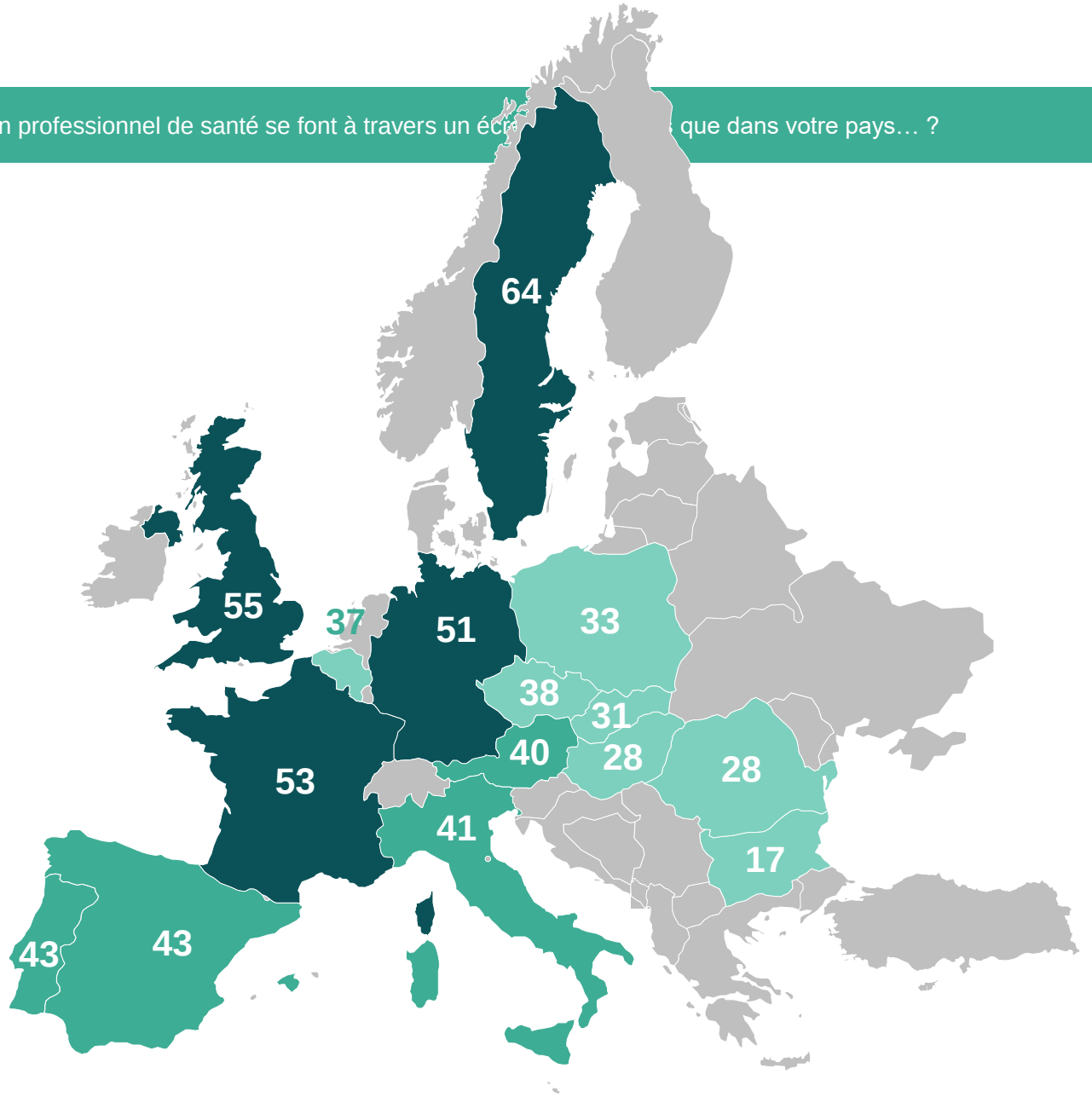
Concernant la télémédecine (médecine pratiquée à distance où les interactions avec un professionnel de santé se font à travers un écr[illegible] que dans votre pays… ?

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

« La télémédecine fonctionne bien »

Ensemble
15 pays

45%



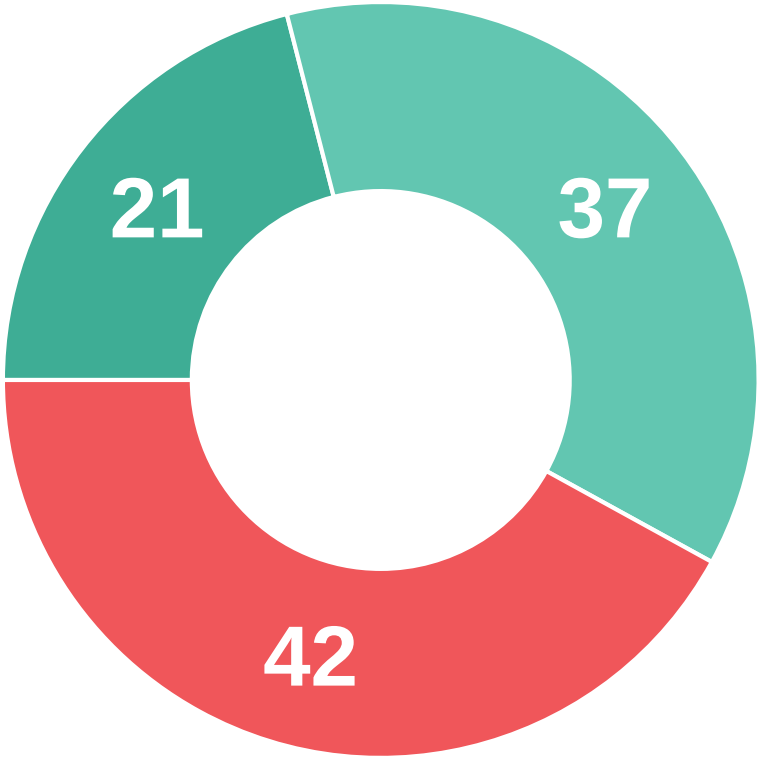
Près de 6 Européens sur 10 se déclarent prêts à avoir recours à la télémédecine, et 1 sur 5 l'avoir déjà essayée

Et vous personnellement, souhaiteriez-vous avoir recours à la télémédecine ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays

Oui : 58%



harris interactive

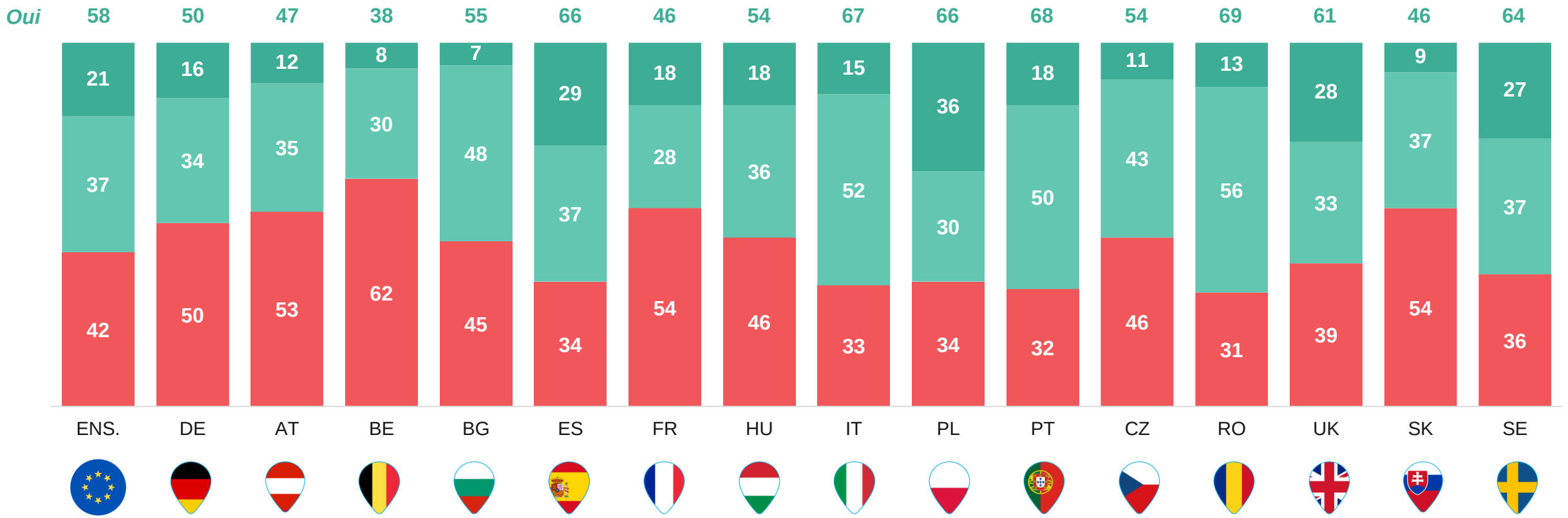
■ Oui et vous l'avez déjà essayée ■ Oui, mais vous ne l'avez pas encore essayée ■ Non

Détail par pays

Et vous personnellement, souhaiteriez-vous avoir recours à la télémédecine ?

- À tous, en % -

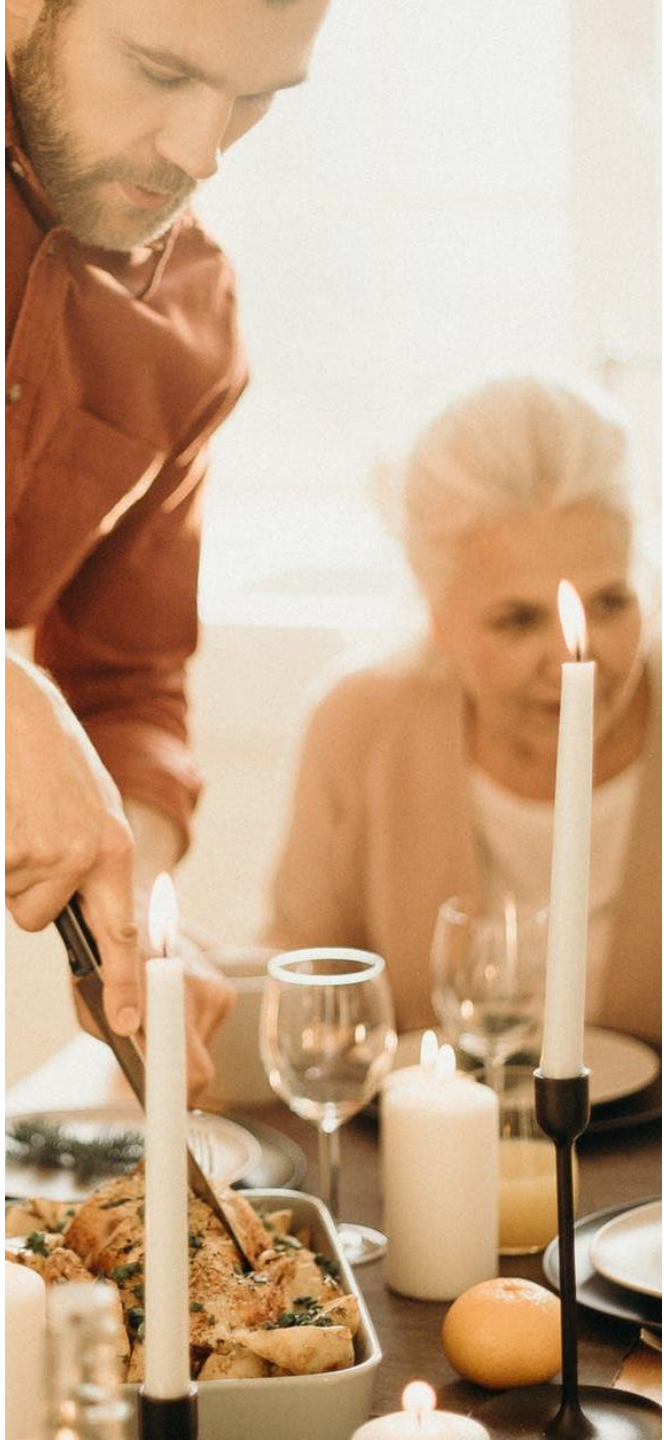
Ensemble
15 pays



Oui et vous l'avez déjà essayée *Oui, mais vous ne l'avez pas encore essayée* *Non*

II. Focus sur 4 enjeux à l’ère d’une société « sans contact »

D. Comment maintenir les relations avec ses proches à distance ?

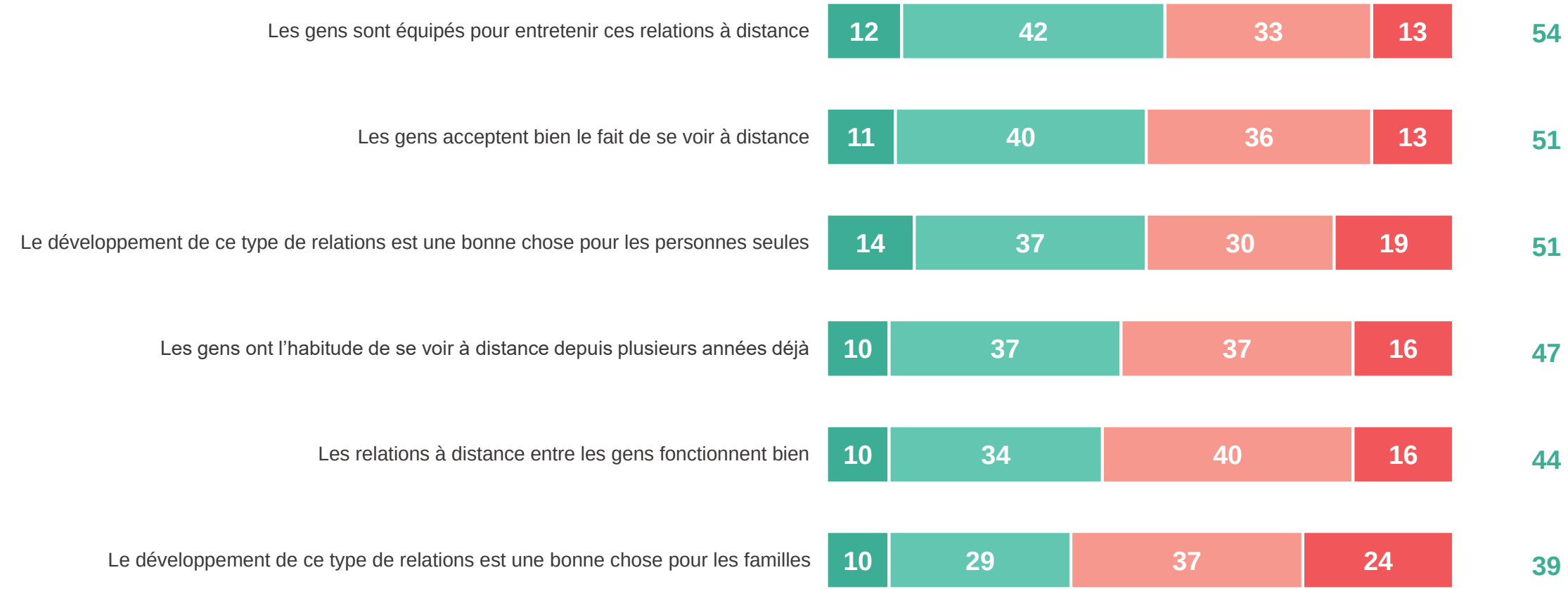


Les Européens se montrent plutôt mitigés concernant le développement des relations entre les gens à distance

Et concernant les relations entre les gens qu'on entretient parfois plus que par le passé à distance (c'est-à-dire en se voyant moins souvent en physique et plus à distance avec les moyens digitaux), diriez-vous que dans votre pays… ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays



Détail par pays

Et concernant les relations entre les gens qu'on entretient parfois plus que par le passé à distance (c'est-à-dire en se voyant moins souvent en physique et plus à distance avec les moyens digitaux), diriez-vous que dans votre pays… ?

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

Ensemble
15 pays

	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
Les gens sont équipés pour entretenir ces relations à distance	**54**	42	31	54	53	61	55	55	59	63	47	65	51	58	68	49
Les gens acceptent bien le fait de se voir à distance	**51**	52	44	48	42	31	44	48	60	57	64	55	53	58	55	51
Le développement de ce type de relations est une bonne chose pour les personnes seules	**51**	51	41	38	49	36	55	49	60	53	62	53	41	59	50	44
Les gens ont l'habitude de se voir à distance depuis plusieurs années déjà	**47**	48	37	39	46	41	47	42	47	47	39	48	40	57	47	54
Les relations à distance entre les gens fonctionnent bien	**44**	44	32	35	39	35	51	50	42	45	37	41	33	51	33	48
Le développement de ce type de relations est une bonne chose pour les familles	**39**	40	27	29	28	36	41	29	43	36	35	34	29	49	28	37

Détail par pays

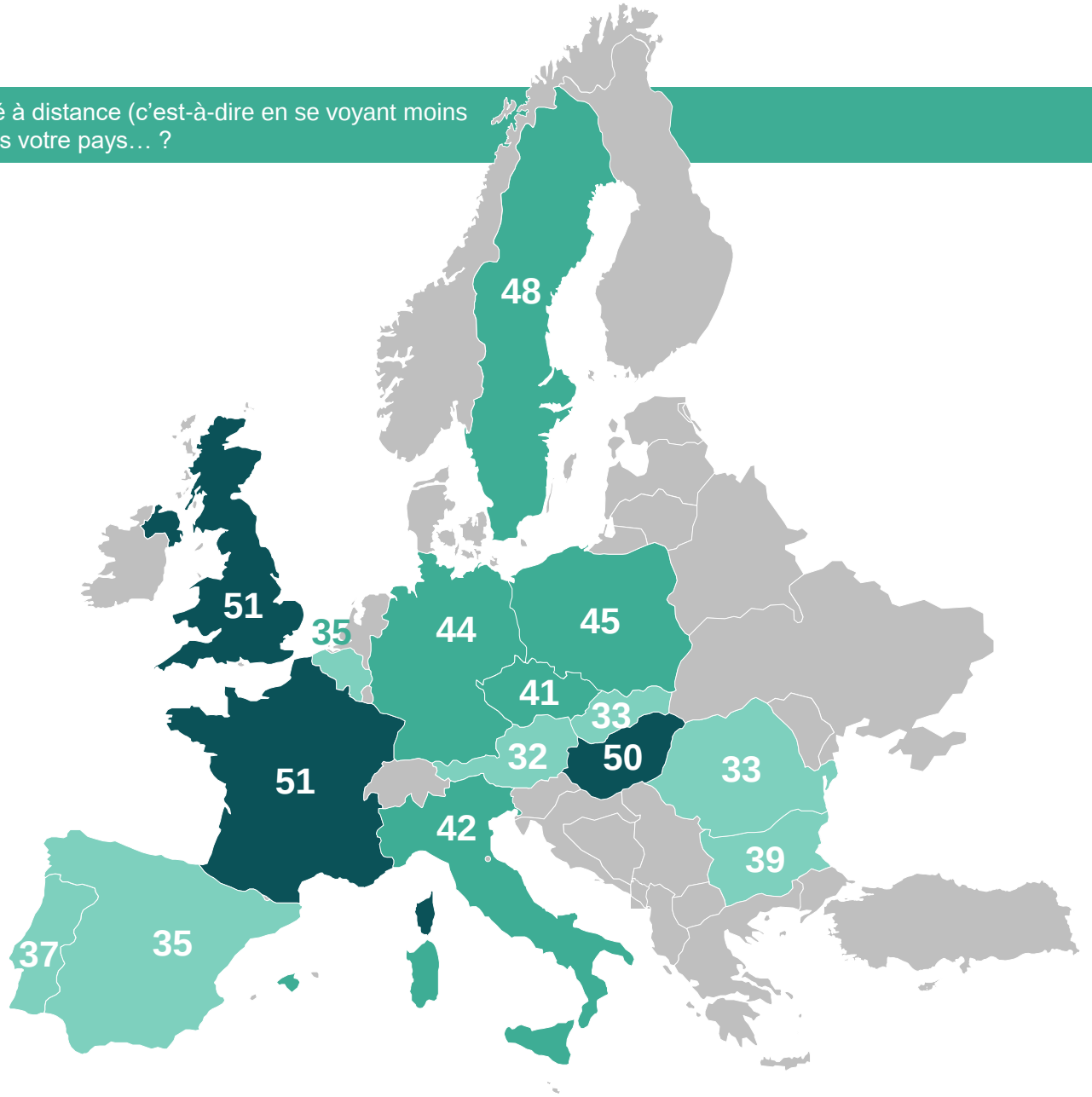
Et concernant les relations entre les gens qu'on entretient parfois plus que par le passé à distance (c'est-à-dire en se voyant moins souvent en physique et plus à distance avec les moyens digitaux), diriez-vous que dans votre pays… ?

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

« Les relations à distance entre les gens fonctionnent bien »

Ensemble
15 pays

44%



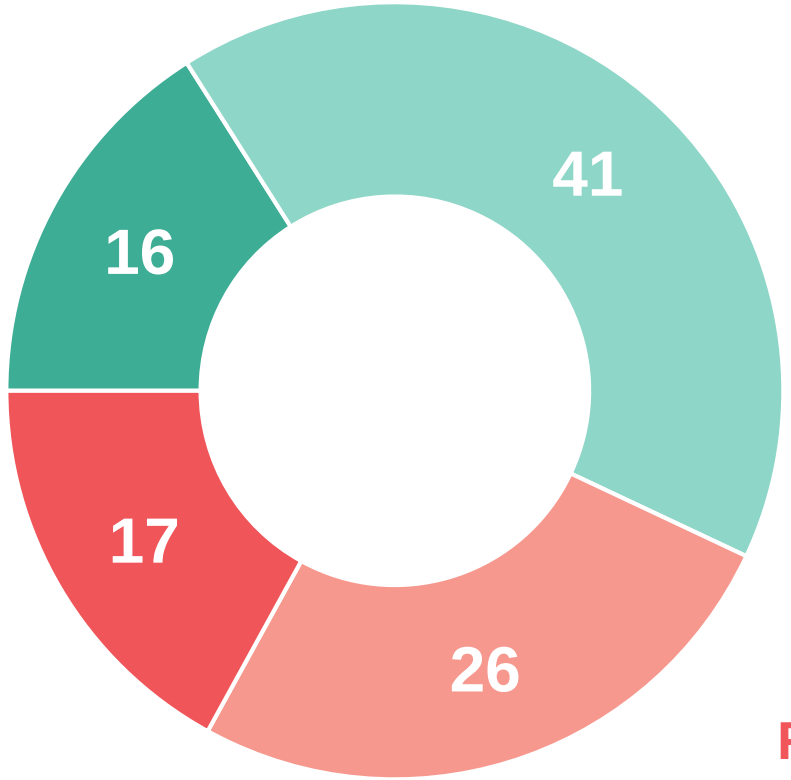
Près de 6 Européens sur 10 indiquent qu'il leur arrive de remplacer une rencontre physique par un échange virtuel

Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps, rarement ou jamais de remplacer une rencontre physique avec un échange virtuel (appeler un proche plutôt que de lui rendre visite, jouer à un jeu de société en ligne plutôt qu'autour d'une table…) ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -

Souvent/De temps en temps : 57%



Rarement/Jamais : 43%

■ Souvent ■ De temps en temps ■ Rarement ■ Jamais

harris interactive

Détail par pays

Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps, rarement ou jamais de remplacer une rencontre physique avec un échange virtuel (appeler un proche plutôt que de lui rendre visite, jouer à un jeu de société en ligne plutôt qu'autour d'une table…) ?

- À tous, en % -

	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
Souvent/De temps en temps	**57**	**51**	**47**	**51**	**60**	**64**	**50**	**49**	**66**	**64**	**56**	**56**	**59**	**56**	**51**	**64**
Souvent	**16**	13	12	12	21	18	12	16	22	22	14	18	18	10	14	20
De temps en temps	**41**	38	35	39	39	46	38	33	44	42	42	38	41	46	37	44
Rarement/Jamais	**43**	**49**	**53**	**49**	**39**	**36**	**50**	**51**	**34**	**36**	**44**	**44**	**40**	**44**	**49**	**36**
Rarement	**26**	27	32	31	29	22	28	27	24	31	31	30	28	20	37	24
Jamais	**17**	22	21	18	10	14	22	24	10	5	13	14	12	24	12	12

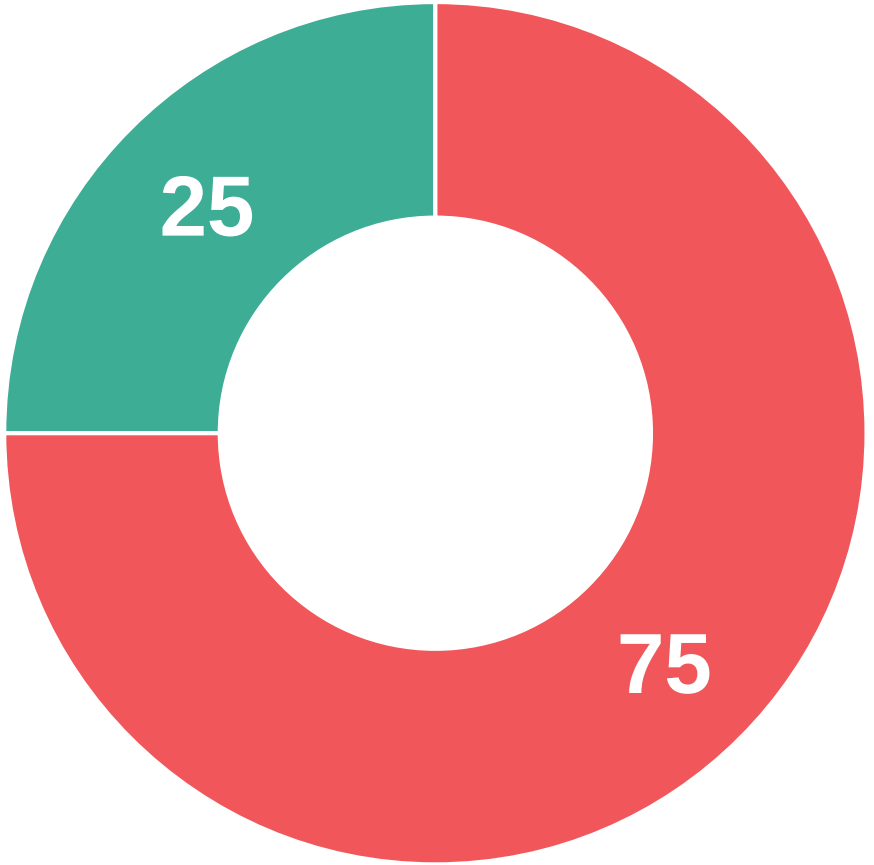
Les Européens se montrent unanimes concernant le fait qu'être amené à moins voir les gens en physique affaiblit et dégrade les relations entre les gens

Diriez-vous que le fait d'être amené à moins voir les gens en physique et davantage en virtuel… ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -

Renforce les relations entre les gens (avec des connaissances, membres de la famille/ avec des inconnus)



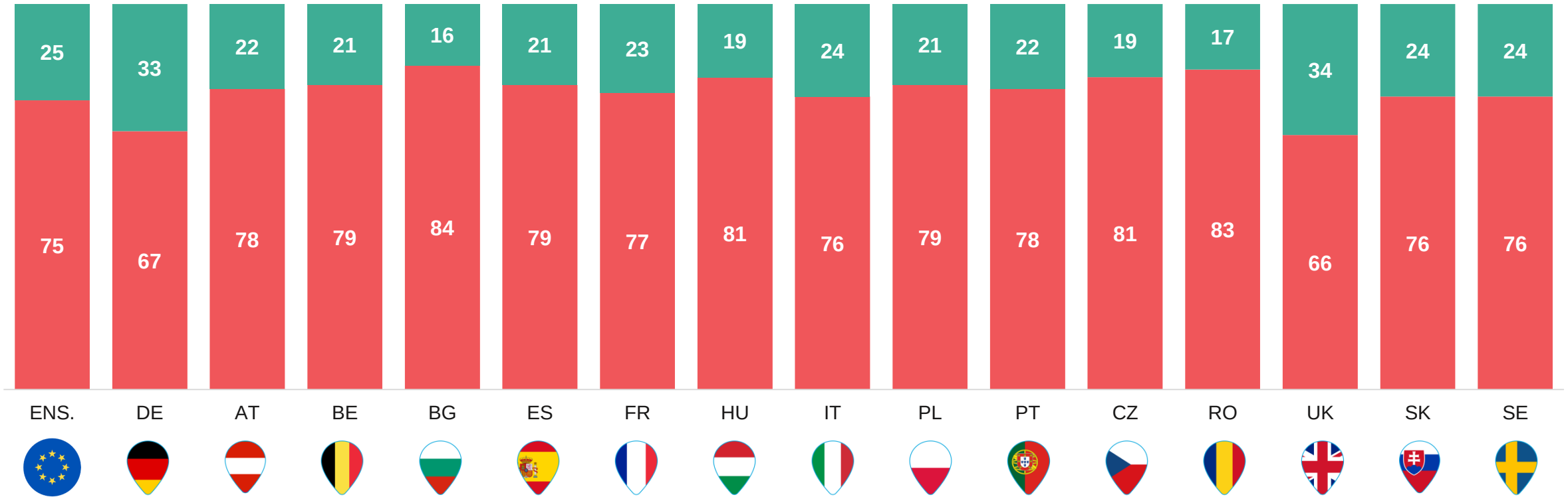
Affaiblit/ dégrade les relations entre les gens (avec des connaissances, membres de la famille/ avec des inconnus)

harris interactive

Détail par pays

Diriez-vous que le fait d'être amené à moins voir les gens en physique et davantage en virtuel… ?

- À tous, en % -



harris interactive

Renforce les relations entre les gens (avec des connaissances, membres de la famille/ avec des inconnus)

Affaiblit/ dégrade les relations entre les gens (avec des connaissances, membres de la famille/ avec des inconnus)

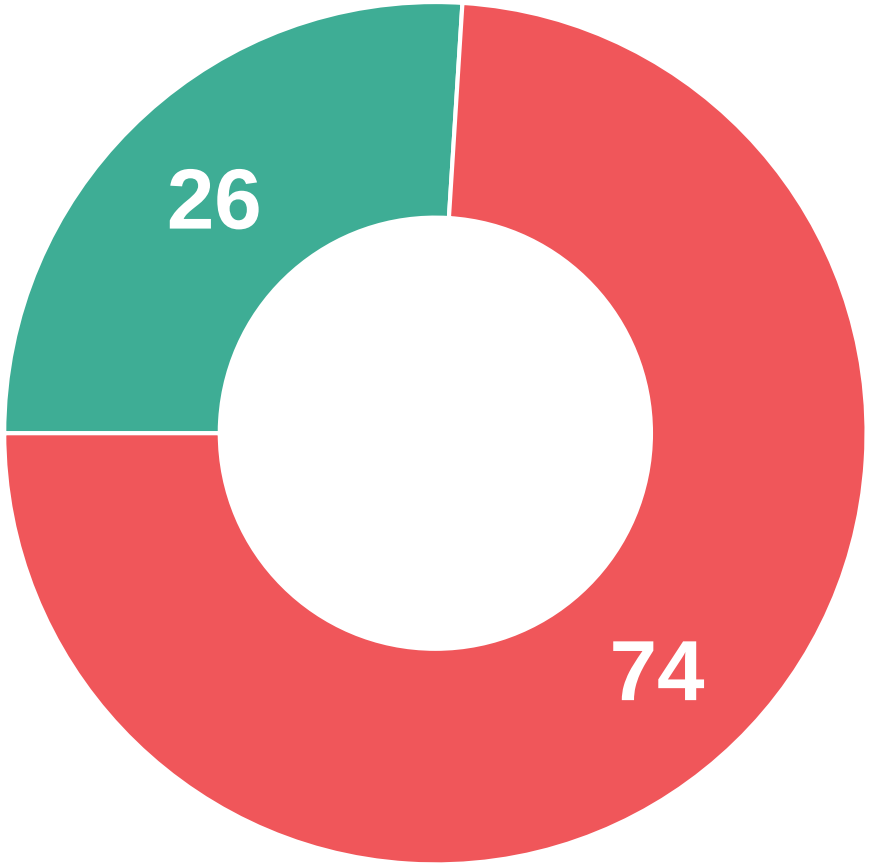
3 Européens sur 4 considèrent par ailleurs que le fait d'être amené à moins voir les gens en physique diminue la fréquence des relations entre les gens

Diriez-vous que le fait d'être amené à moins voir les gens en physique et davantage en virtuel… ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -

Augmente la fréquence des relations entre les gens (avec des connaissances, membres de la famille/ avec des inconnus)



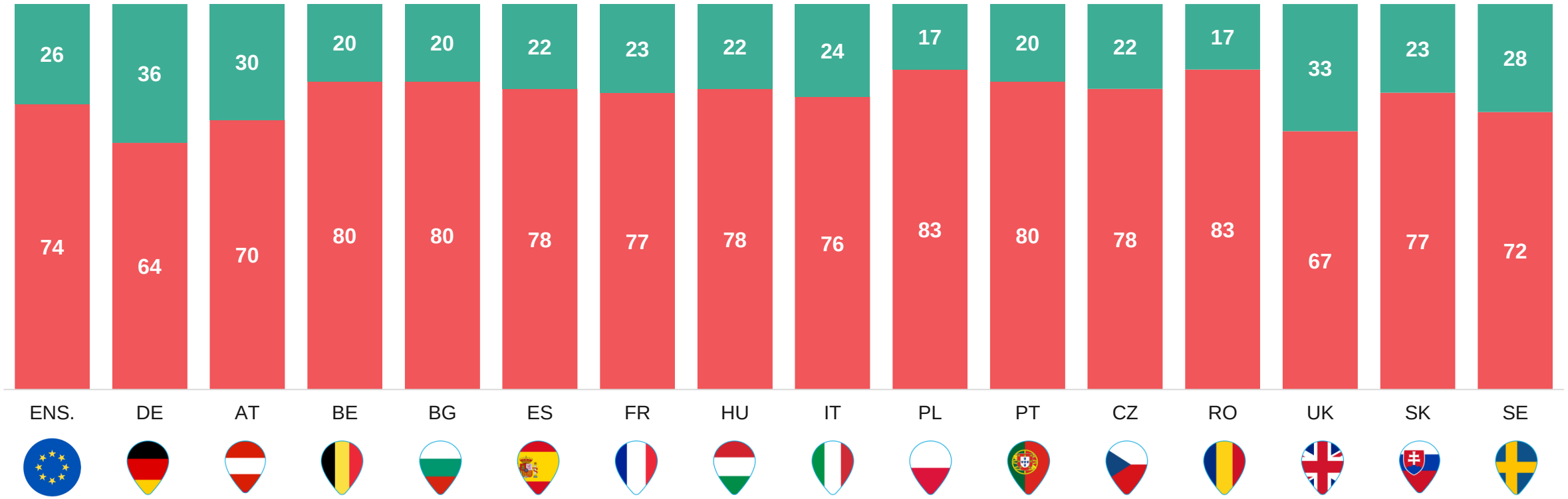
Diminue la fréquence des relations entre les gens (avec des connaissances, membres de la famille/ avec des inconnus)

harris interactive

Détail par pays

Diriez-vous que le fait d'être amené à moins voir les gens en physique et davantage en virtuel… ?

- À tous, en % -



harris interactive

Augmente la fréquence des relations entre les gens (avec des connaissances, membres de la famille/ avec des inconnus)

Diminue la fréquence des relations entre les gens (avec des connaissances, membres de la famille/ avec des inconnus)

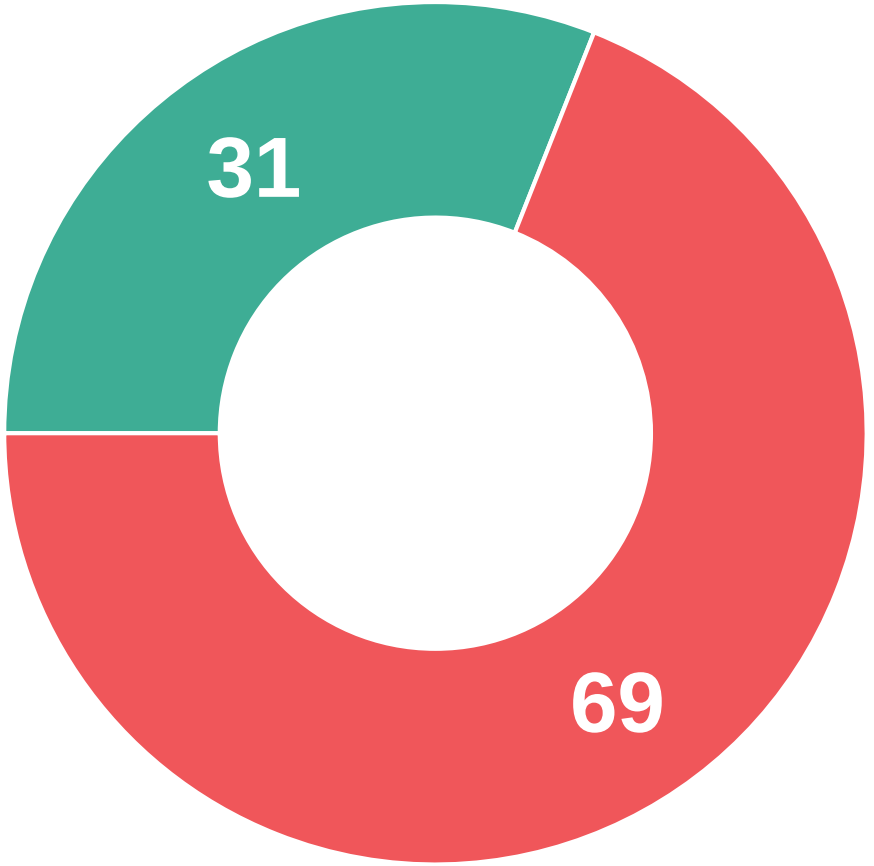
Enfin, 7 Européens sur 10 estiment que le fait d’être amené à moins voir les gens en physique et davantage en virtuel à pour conséquence de réduire ses relations aux personnes que l’on connait plutôt que rencontrer de nouvelles personnes

Diriez-vous que le fait d’être amené à moins voir les gens en physique et davantage en virtuel… ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -

Incite à rencontrer de nouvelles personnes

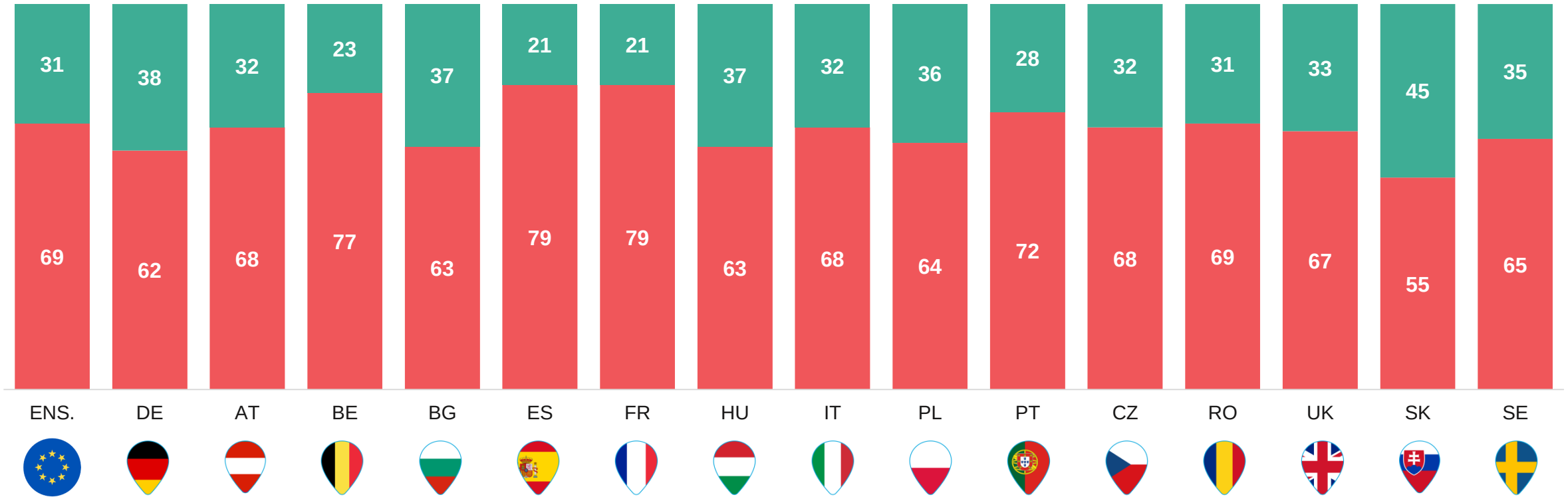


Incite à réduire ses relations aux personnes que l’on connait vraiment bien

Détail par pays

Diriez-vous que le fait d'être amené à moins voir les gens en physique et davantage en virtuel… ?

- À tous, en % -



Incite à rencontrer de nouvelles personnes

Incite à réduire ses relations aux personnes que l'on connait vraiment bien

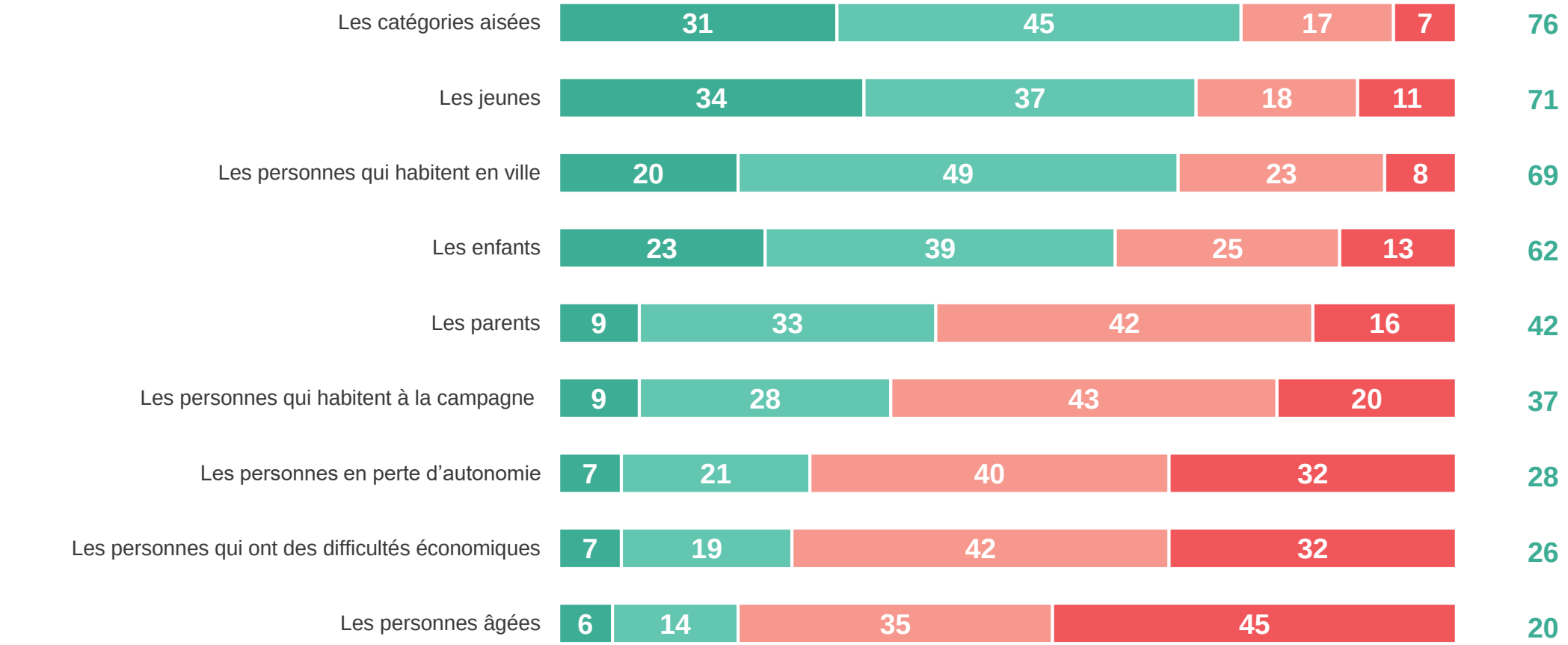
III. Anticipation de l’avenir et confiance dans différents acteurs

De manière générale, les Européens estiment qu'il sera facile de s'adapter à un monde sans contact avant tout pour les catégories aisées, les jeunes, les citadins et les enfants, et anticipent que cela sera difficile pour les personnes âgées et les personnes en difficulté

Selon, vous, est-ce facile ou difficile pour chacune des catégories suivantes de s'adapter à un monde sans contact ?

- À tous, en % -

Ensemble
15 pays



Détail par pays

Selon, vous, est-ce facile ou difficile pour chacune des catégories suivantes de s'adapter à un monde sans contact ?

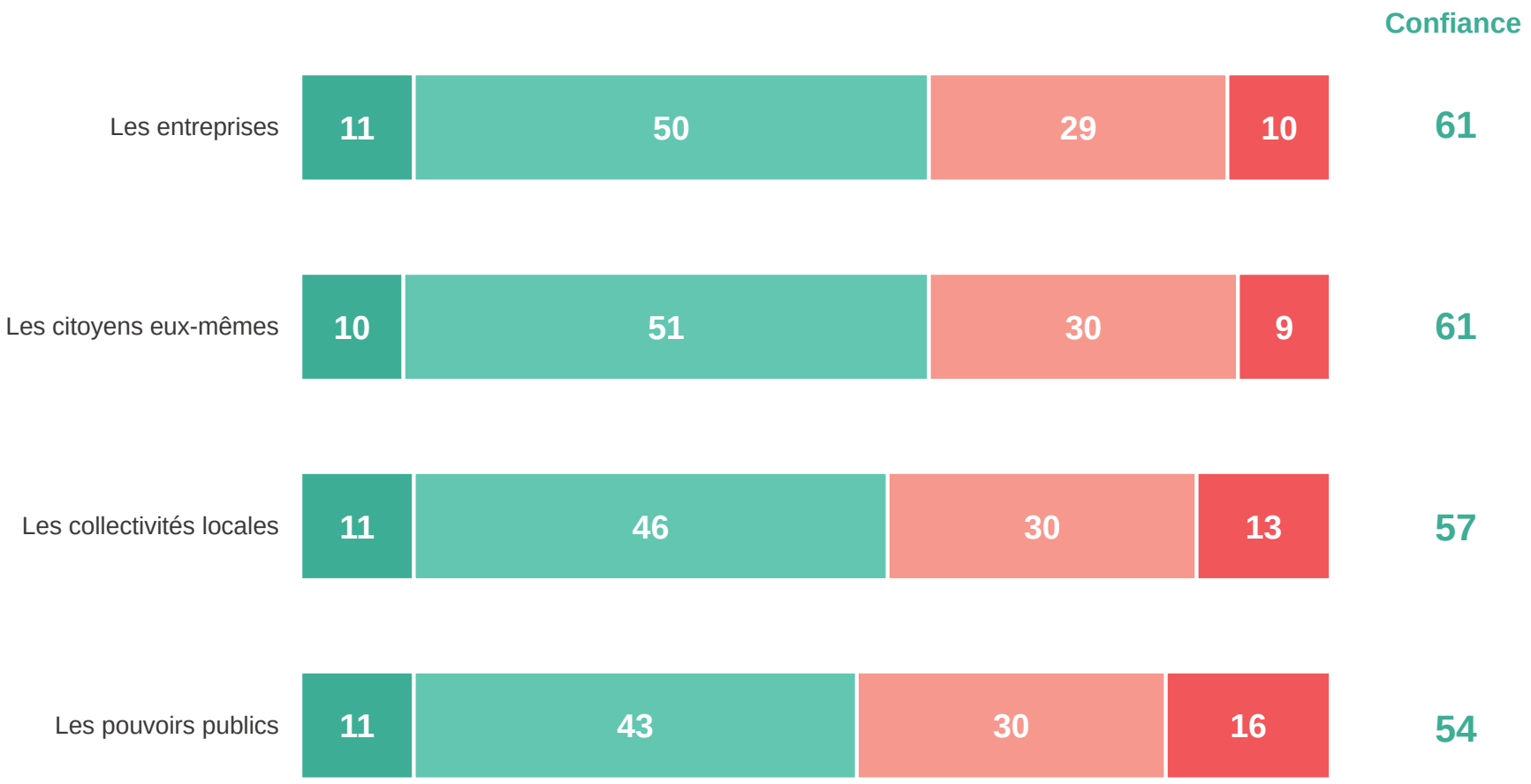
- À tous, en % de réponses « **Facile** » -

	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
Les catégories aisées	**76**	78	79	71	77	72	73	82	76	79	75	87	67	80	78	76
Les jeunes	**71**	74	76	57	79	65	64	71	70	80	70	82	60	77	75	73
Les personnes qui habitent en ville	**69**	72	73	58	76	65	66	70	67	74	67	77	57	76	71	70
Les enfants	**62**	62	58	51	71	60	56	59	62	65	52	69	47	69	64	60
Les parents	**42**	47	35	36	31	39	40	37	37	42	36	40	25	55	36	52
Les personnes qui habitent à la campagne	**37**	41	38	39	28	33	33	24	41	29	23	32	24	49	36	53
Les personnes en perte d'autonomie	**28**	32	17	19	23	32	22	22	28	23	22	25	22	37	31	33
Les personnes qui ont des difficultés économiques	**26**	33	17	17	13	23	23	11	24	21	14	20	19	34	19	31
Les personnes âgées	**20**	25	11	15	12	18	19	11	18	16	10	14	14	32	16	26

Dans l’ensemble les Européens font confiance à une série d’acteurs, parmi lesquels les citoyens eux-mêmes, pour accompagner le développement des modes de vie sans contact

Faites-vous confiance ou non à chacun des acteurs suivants pour accompagner le développement de ces modes de vie sans contact (télétravail, éducation à distance, démarches dématérialisées) ?

- À tous, en % -



Détail par pays

Faites-vous confiance ou non à chacun des acteurs suivants pour accompagner le développement de ces modes de vie sans contact (télétravail, éducation à distance, démarches dématérialisées) ?

- À tous, en % de réponses « **Confiance** » -

	ENS	DE	AT	BE	BG	ES	FR	HU	IT	PL	PT	CZ	RO	UK	SK	SE
Les entreprises	**61**	66	65	58	55	57	58	63	57	55	67	62	60	69	63	74
Les citoyens eux-mêmes	**61**	67	63	56	54	61	59	59	53	58	64	49	55	72	58	66
Les collectivités locales	**57**	65	63	56	39	42	61	60	50	44	68	56	38	65	53	71
Les pouvoirs publics	**54**	65	63	48	40	45	48	59	48	31	66	57	39	66	50	73

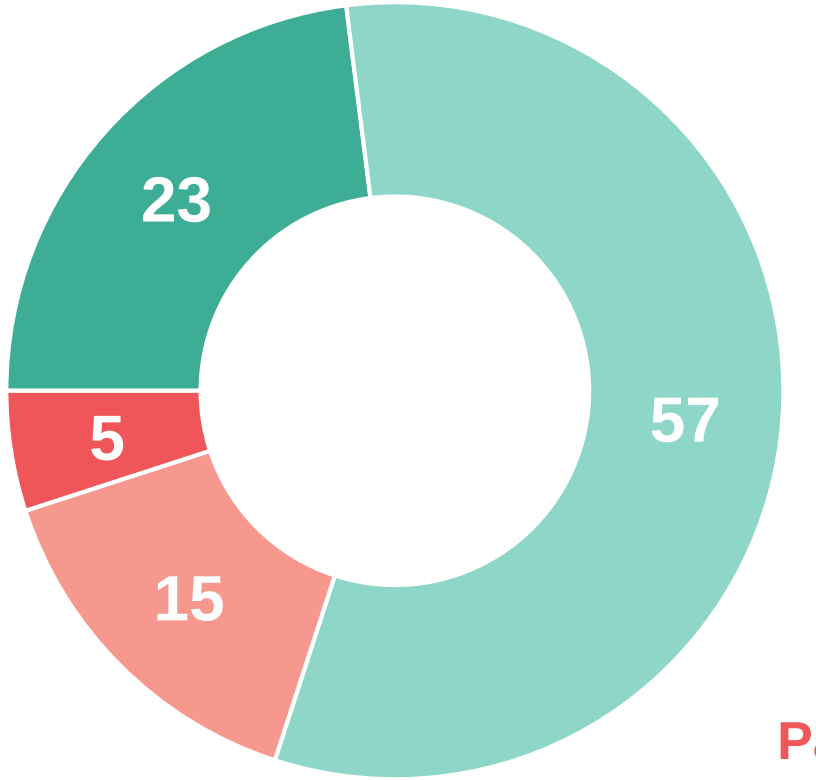
Néanmoins, 8 Européens sur 10 considèrent cette issue probable et anticipent que leur société fera plus de place aux pratiques sans contact dans 10 ans

Et d'une manière générale, diriez-vous qu'il est probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact (télétravail, communication avec d'autres personnes à distance, paiement sans contact…) ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -

Probable : 80%



Pas probable : 20%

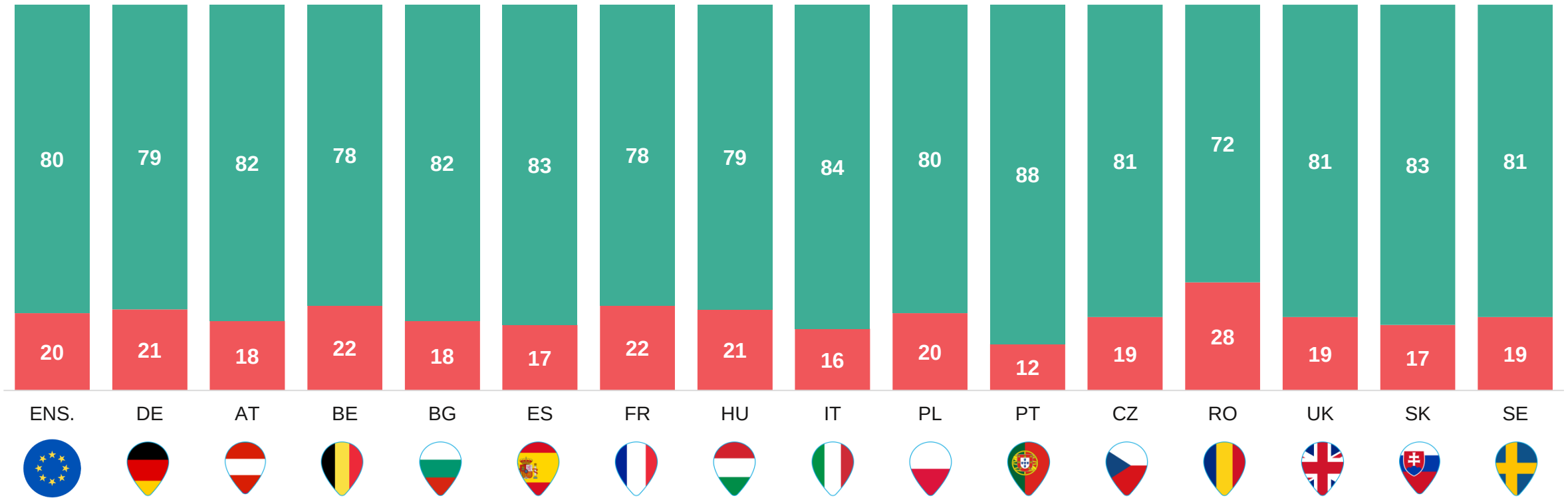
■ Très probable ■ Plutôt probable ■ Plutôt improbable ■ Très improbable

harris interactive

Détail par pays

Et d'une manière générale, diriez-vous qu'il est probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact (télétravail, communication avec d'autres personnes à distance, paiement sans contact…) ?

- À tous, en % -



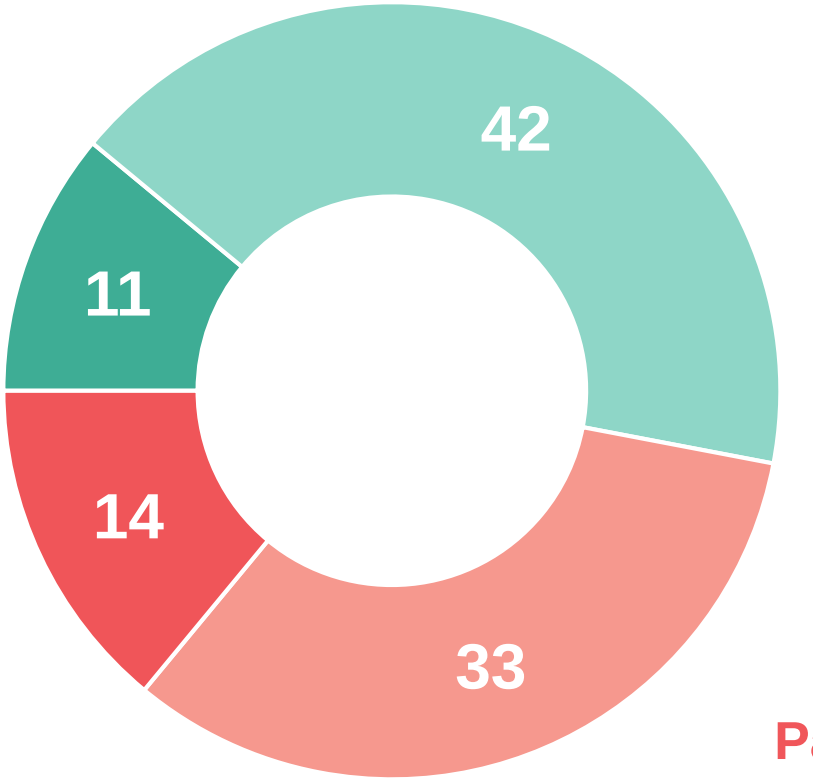
Les Européens se montrent pour autant mitigés sur leur souhait de voir se développer une société faisant plus de place encore aux pratiques sans contact

D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact (télétravail, communication avec d'autres personnes à distance, paiement sans contact…) ?

Ensemble
15 pays

- À tous, en % -

Souhaitable : 53%



Pas souhaitable : 47%

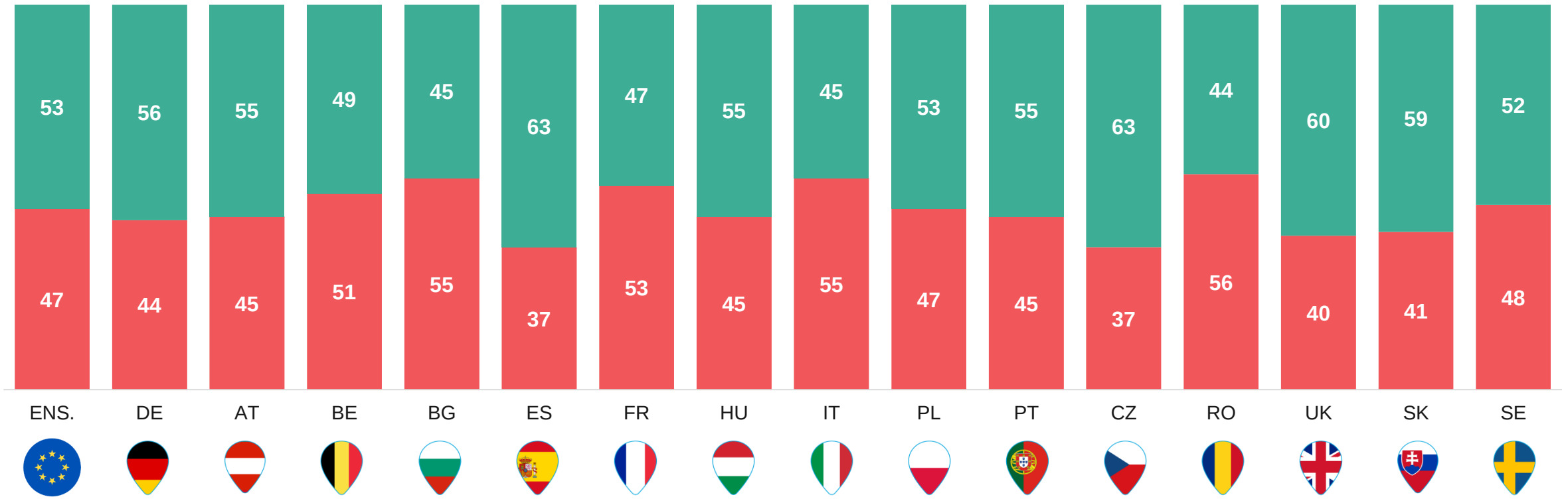
- Très souhaitable
- Plutôt souhaitable
- Plutôt pas souhaitable
- Pas du tout souhaitable

harris interactive

Détail par pays

D’une manière générale, diriez-vous qu’il est souhaitable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact (télétravail, communication avec d’autres personnes à distance, paiement sans contact…) ?

- À tous, en %



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

Facebook

Twitter

LinkedIn

Contacts Harris Interactive en France :

- **Jean-Daniel Lévy** – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - jdlevy@harrisinteractive.fr
- **Laurence Lavernhe** – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

harris interactive