CONSO 2021

Le sans contact prend la main sur nos vies

Une étude européenne réalisée dans 15 pays

Conférence de presse - 3 mars 2021 - @Obs_cetelem

OBSERVATOIRE Cetelem

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Flavien NEUVY

Directeur de l'Observatoire Cetelem

METHODOLOGIE

harris interactive
a toluna company

ÉTUDE QUANTITATIVE DANS 15 PAYS EUROPÉENS

Les terrains de l'enquête consommateurs quantitative ont été conduits par Harris Interactive du **27 novembre au 8 décembre 2020 dans 15 pays** : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Espagne, France, Hongrie, Italie, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie et Suède. Au total **14 200 individus ont été interrogés en ligne** (mode de recueil CAWI). Ces individus âgés de 18 à 75 ans sont issus d'échantillons nationaux représentatifs de chaque pays. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, région d'habitation et niveau de revenus / CSP). 3 000 interviews ont été réalisées en France et 800 dans chacun des autres pays.

Codes pays : Allemagne (DE), Autriche (AT), Belgique (BE), Bulgarie (BG), Espagne (ES), France (FR), Hongrie (HU), Italie (IT), Pologne (PL), Portugal (PT), République tchèque (CZ), Roumanie (RO), Royaume-Uni (UK), Slovaquie (SK), Suède (SU).

Une étude qualitative – d'où sont extraits les verbatims cités dans l'Observatoire – est venue compléter le dispositif en France. 3 groupes de discussion (focus groupes) sous Teams autour de la problématique de l'impact de la crise sanitaire sur la généralisation des pratiques sans contact ont été organisés par Harris Interactive les 7 et 8 octobre 2020.

SOMMAIRE

- Le baromètre Observatoire Cetelem
- Le sans contact au prisme de la crise
- Le sans contact s'exerce au quotidien
- Entre innovations techniques et distanciation physique, un équilibre difficile à trouver
- Focus : télétravail, enseignement à distance, télémédecine

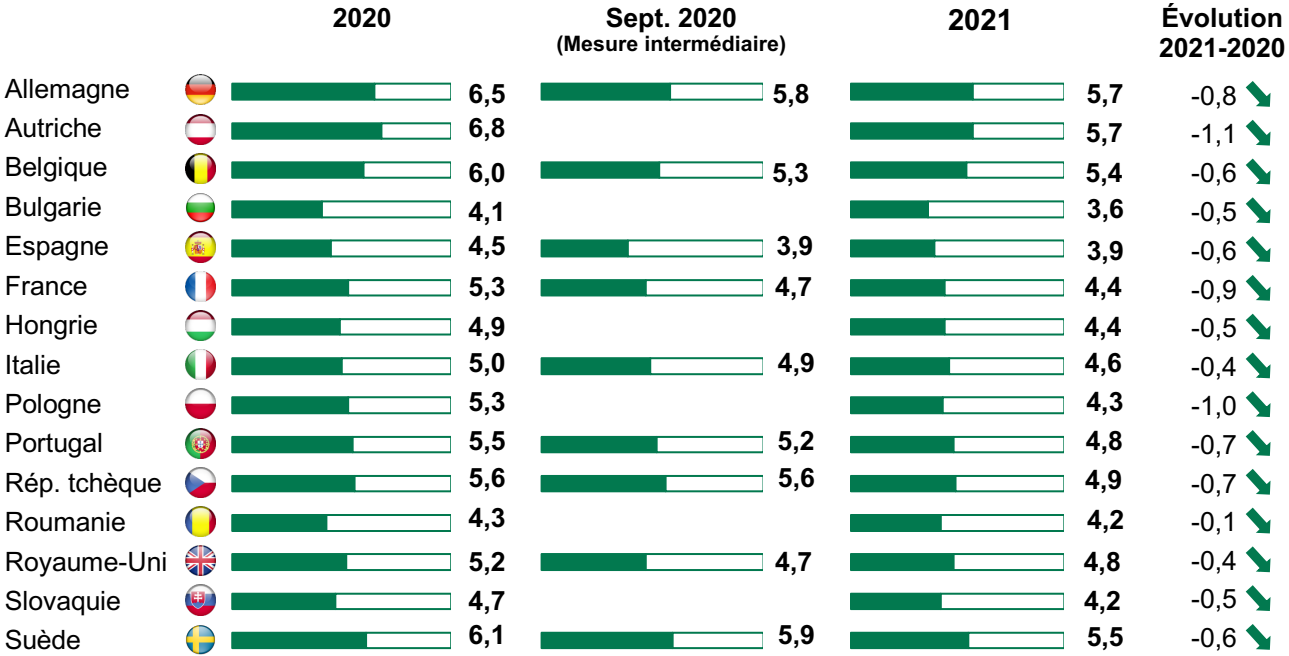
Le BAROMÈTRE
OBSERVATOIRE
Cetelem

Les Européens répondent à l'incertitude par la prudence

UN MORAL EN FORTE BAISSE

Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

Comment décririez-vous la situation générale actuelle de votre pays sur une échelle de 1 à 10 ?
À tous en moyenne.



MOYENNE 15 PAYS 2020 **5,4**

MOYENNE 15 PAYS 2021 **4,7**

ÉVOLUTION MOYENNE 15 PAYS 2020-2021 **-0,7**

Source : l'Observatoire Cetelem 2021

MOINDRE BAISSE SUR LA SITUATION PERSONNELLE

Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

Comment décririez-vous votre situation personnelle actuelle sur une échelle de 1 à 10 ?
À tous en moyenne.

	2020	Sept. 2020 (Mesure intermédiaire)	2021	Évolution 2021-2020
Allemagne	6,3	6,2	6,1	-0,2 ↘
Autriche	6,5		6,2	-0,3 ↘
Belgique	6,4	6,4	6,3	-0,1 ↘
Bulgarie	4,9		4,7	-0,2 ↘
Espagne	5,6	5,4	5,3	-0,3 ↘
France	6,1	6,0	5,9	-0,2 ↘
Hongrie	5,1		4,7	-0,4 ↘
Italie	5,9	5,8	5,8	-0,1 ↘
Pologne	5,7		5,4	-0,3 ↘
Portugal	5,8	5,7	5,7	-0,1 ↘
Rép. tchèque	5,6	5,8	5,6	=
Roumanie	5,7		5,5	-0,2 ↘
Royaume-Uni	6,1	5,9	5,8	-0,3 ↘
Slovaquie	5,2		5,1	-0,1 ↘
Suède	6,5	6,3	6,0	-0,5 ↘

MOYENNE 15 PAYS 2020 **6,0**

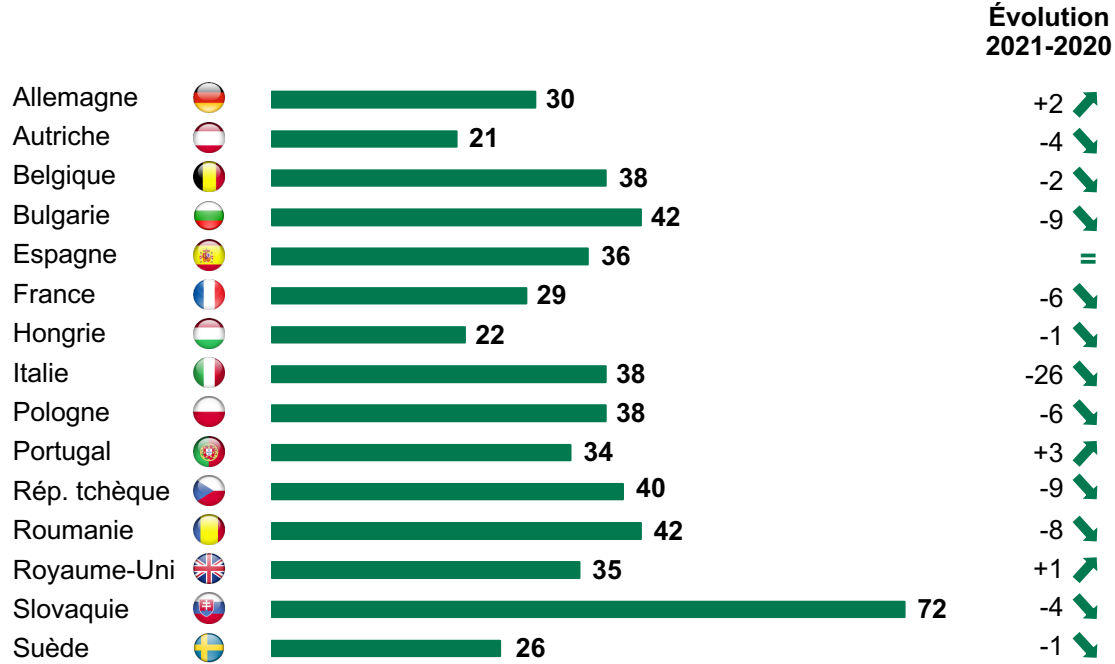
MOYENNE 15 PAYS 2021 **5,7**

ÉVOLUTION MOYENNE 15 PAYS 2020-2021 **-0,3 ↘**

Source : l'Observatoire Cetelem 2021

BAISSE DES INTENTIONS DE CONSOMMER

Dans les 12 prochains mois, pensez-vous augmenter vos dépenses ?
À tous, en % de réponses « Oui ».



MOYENNE 15 PAYS **34%**

ÉVOLUTION MOYENNE 15 PAYS **-6**

Source : l'Observatoire Cetelem 2021

HAUSSE DES INTENTIONS D'EPARGNE

Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

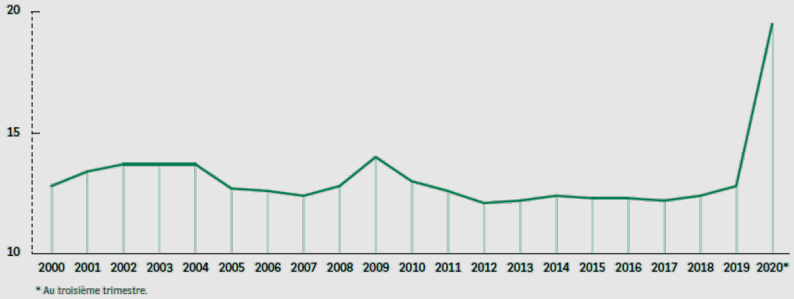
Dans les 12 prochains mois, pensez-vous accroître votre épargne ?
À tous, en % de réponses « Oui ».

MOYENNE 15 PAYS **54%**

ÉVOLUTION MOYENNE 15 PAYS **+3** ↗

		Évolution 2021-2020
Allemagne	54	+3 ↗
Autriche	60	+3 ↗
Belgique	42	+3 ↗
Bulgarie	49	-7 ↘
Espagne	56	-1 ↘
France	40	+5 ↗
Hongrie	57	-3 ↘
Italie	51	+11 ↗
Pologne	57	-3 ↘
Portugal	59	-1 ↘
Rép. tchèque	51	-2 ↘
Roumanie	69	=
Royaume-Uni	63	+6 ↗
Slovaquie	30	-4 ↘
Suède	66	=

Évolution du taux d'épargne des ménages dans la zone Euro
En % du revenu brut disponible
Source : Eurostat



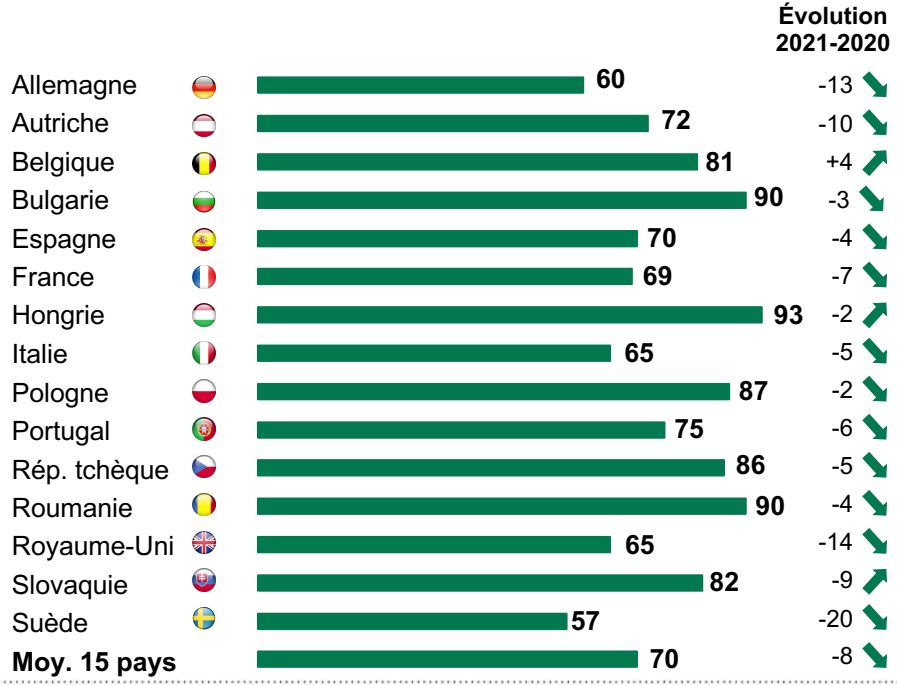
OBSERVATOIRE Cetelem BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Source : l'Observatoire Cetelem 2021

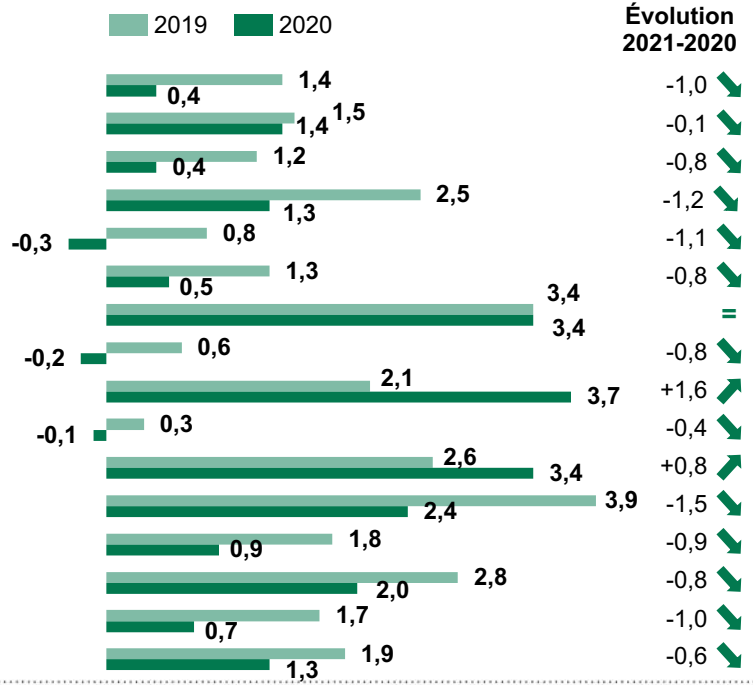
HAUSSE DES PRIX : A SURVEILLER

Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

Et sur les 12 derniers mois, diriez-vous que les prix, d'une façon générale… ?
À tous, en % de « Ont augmenté ».



Taux de variation moyen annuel du taux d'inflation
En %
Source : Eurostat



OBSERVATOIRE Cetelem BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Source : l'Observatoire Cetelem 2021

LE POUVOIR D'ACHAT IMPACTÉ

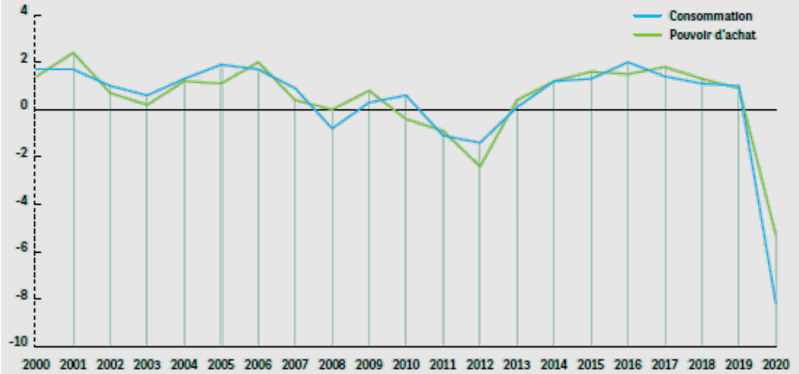
Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

Et sur les 12 derniers mois, diriez-vous que votre pouvoir d'achat… ?
À tous, en % de « A augmenté ».

MOYENNE 15 PAYS	17%	ÉVOLUTION MOYENNE 15 PAYS	-7 ↘

		Évolution 2021-2020
Allemagne	21	-3 ↘
Autriche	21	-4 ↘
Belgique	12	-5 ↘
Bulgarie	21	-9 ↘
Espagne	11	-11 ↘
France	13	=
Hongrie	16	-11 ↘
Italie	11	-9 ↘
Pologne	18	-15 ↘
Portugal	13	-13 ↘
Rép. tchèque	19	-7 ↘
Roumanie	21	-16 ↘
Royaume-Uni	22	-4 ↘
Slovaquie	20	-13 ↘
Suède	25	-8 ↘

Évolutions comparées de la consommation et du pouvoir d'achat dans la zone Euro
En %
Source : Eurostat, C-Ways

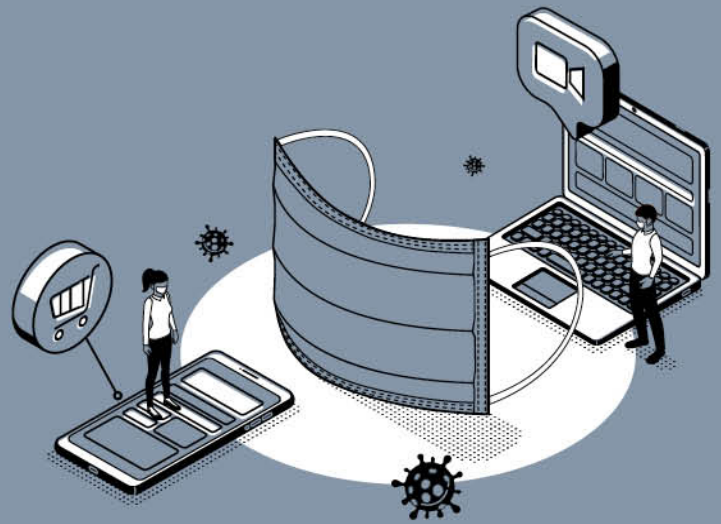


OBSERVATOIRE Cetelem BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Source : l'Observatoire Cetelem 2021

Le sans contact prend la main sur nos vies

Le sans contact au prisme de la crise



UNE HISTOIRE DÉJÀ ANCIENNE

Histoire du sans contact à travers l'Europe

Source : (1) Eurostat, (2) étude MoneyBanker, (3) Statista

1984
Premier dispositif de télépéage en Norvège

1998
Premier paiement sans contact

2011
Introduction de l'assistant vocal Siri par Apple

2014
L'Autriche, pionnière du télétravail avec 10,7% de sa population active qui télétravaille régulièrement (1)

2015
44% des cartes bancaires équipées de la technologie sans contact en France (2)

2016
Mise en place des consultations médicales à distance en Suède

2019
Le Royaume-Uni est le leader du e-commerce en Europe. Il représente presque 8% de son PIB (3)

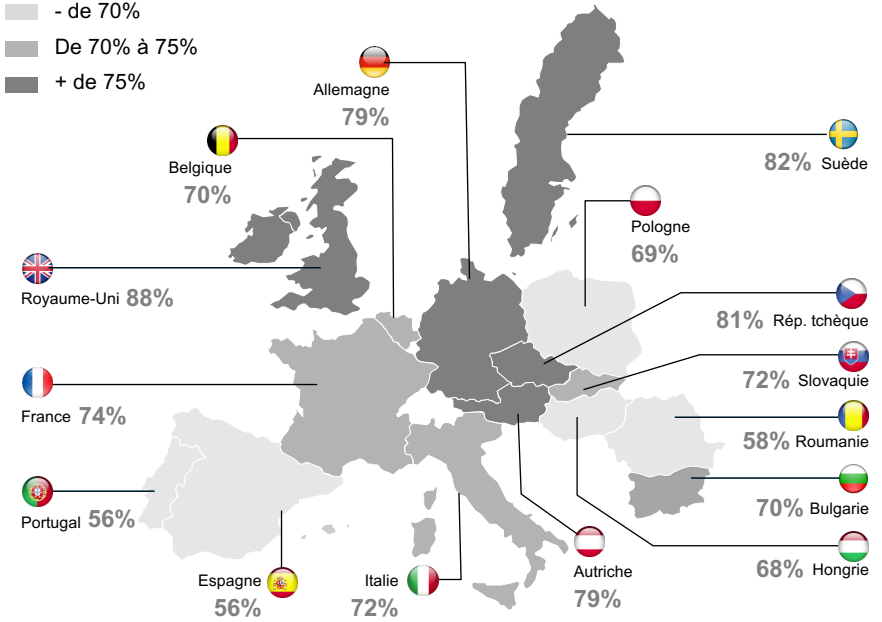
2020
Premier concert en ligne du groupe de musique sud-coréen BTS

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

À tous, en % « Elles existaient déjà avant la crise de la Covid-19 »

Source : l'Observatoire Cetelem 2021

MOYENNE 15 PAYS
73%



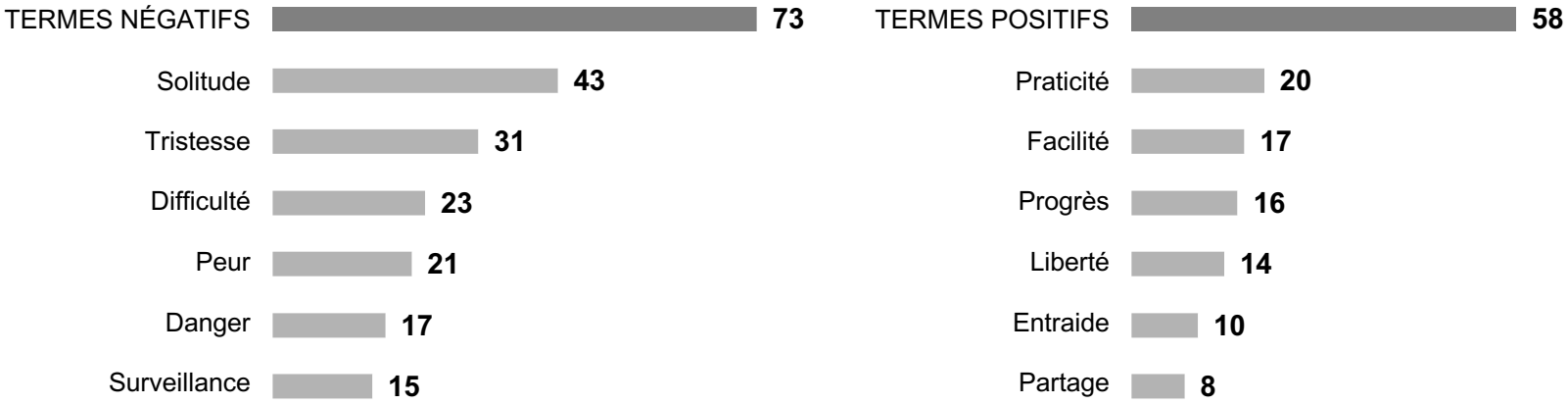
LA VIE SANS CONTACT ? SOLITUDE, TRISTESSE…

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 %

43%

DES EUROPÉENS
ASSOCIENT LE SANS CONTACT
AU MOT « SOLITUDE »



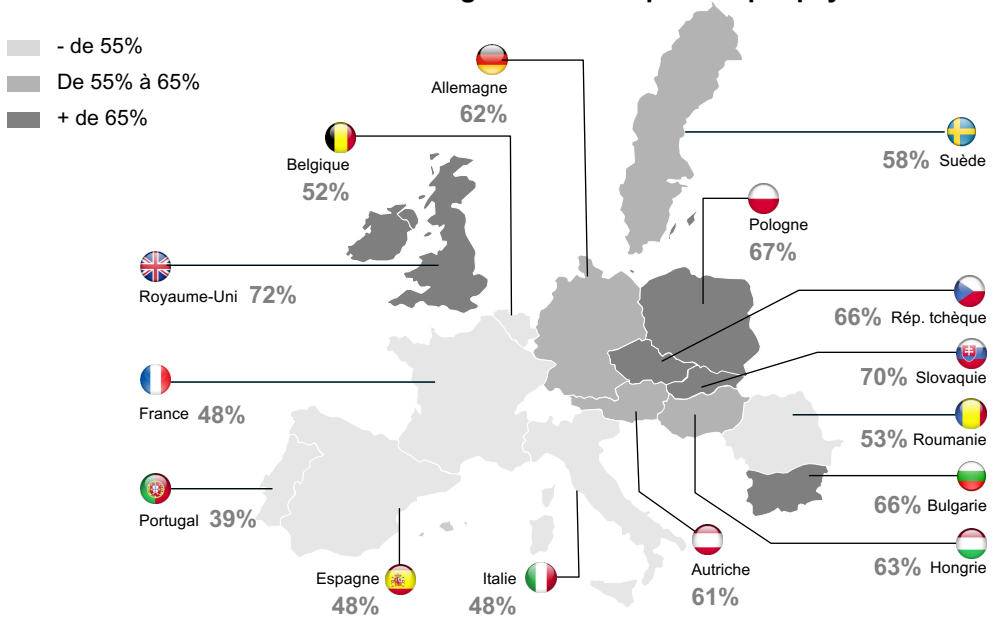
Source : l'Observatoire Cetelem 2021

L'EUROPE DU SUD MEFIANTE SUR LA VIE SANS CONTACT

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 %

Pourcentage des termes positifs par pays



MOYENNE 15 PAYS
58%

Source : l'Observatoire Cetelem 2021

LA COVID19 : ACCÉLÉRATEUR DE TENDANCES

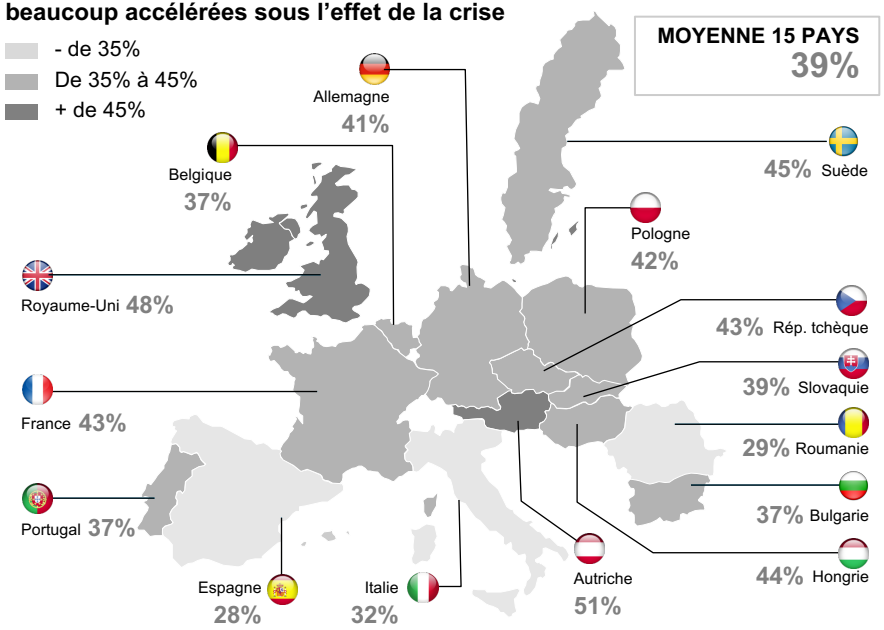
On parle de plus en plus d'une vie sans contact. Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui pour vous symbolisent le mieux la vie sans contact ?

3 réponses possibles - À tous, en %.

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

À tous, en %.

Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 mais elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise



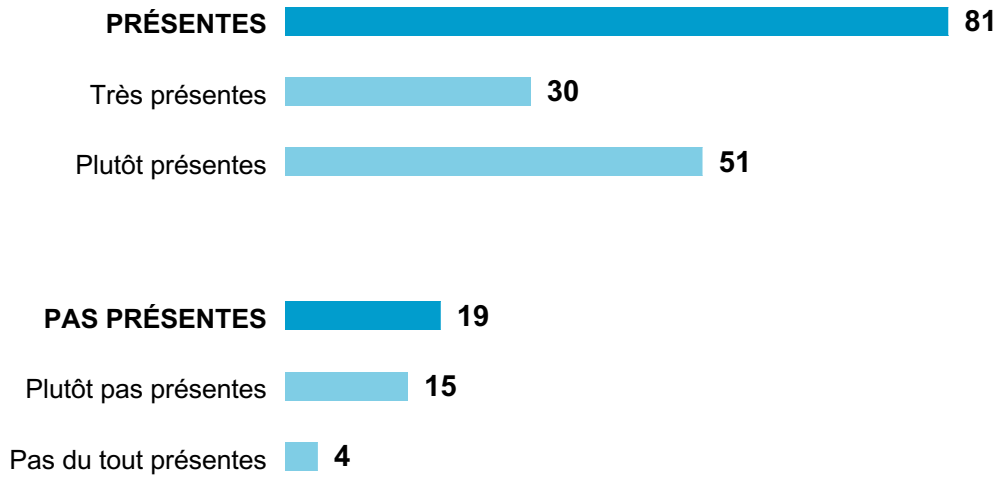
Source : l'Observatoire Cetelem 2021

Le sans contact s’exerce au quotidien

LA VIE SANS CONTACT : UNE REALITÉ QUOTIDIENNE

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 %.

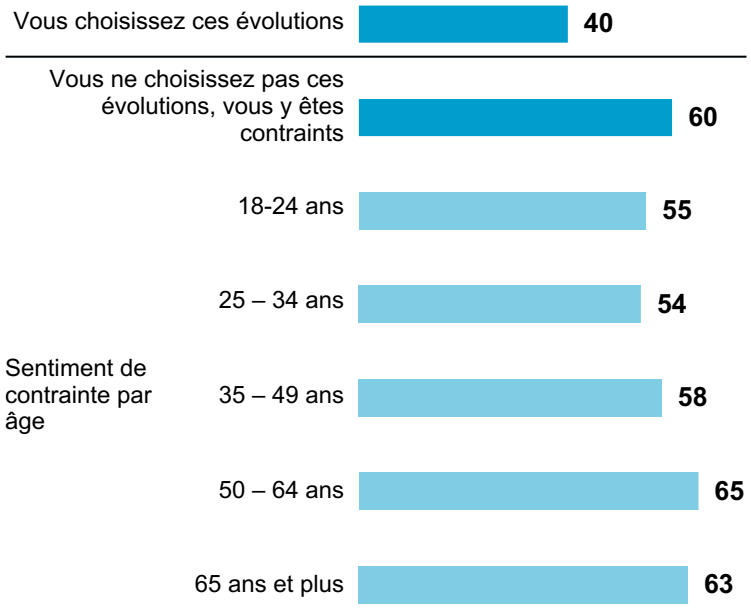


8 EUROPÉENS SUR **10** CONSIDÈRENT LES PRATIQUES SANS CONTACT PRÉSENTES AU QUOTIDIEN.

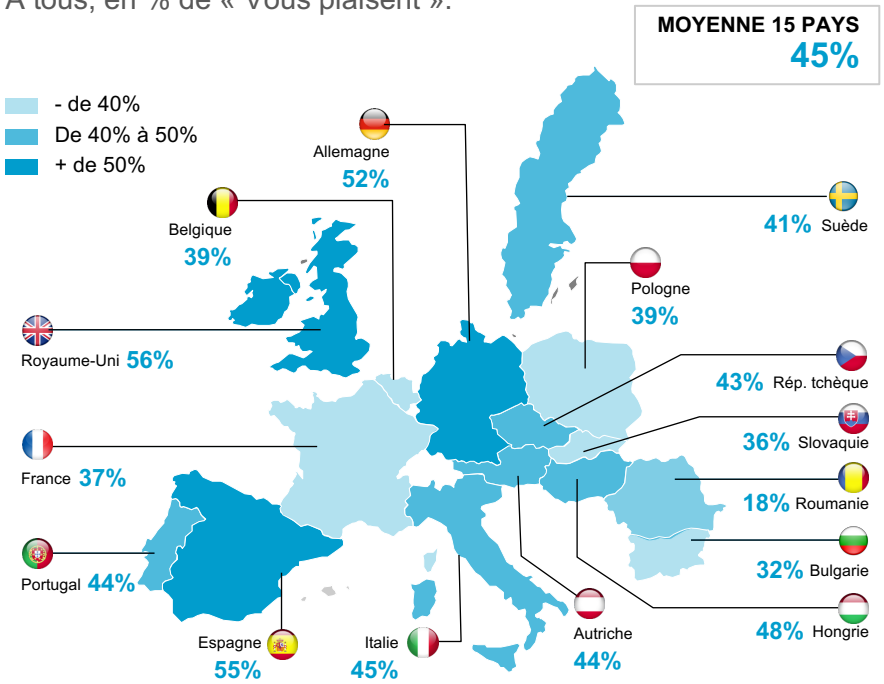
Source : l'Observatoire Cetelem 2021

UNE REALITÉ QUOTIDIENNE PLUTÔT SUBIE

D'une manière générale, diriez-vous que… ?
À tous, en %.



D'une manière générale, diriez-vous que ces évolutions vous plaisent ?
À tous, en % de « Vous plaisent ».

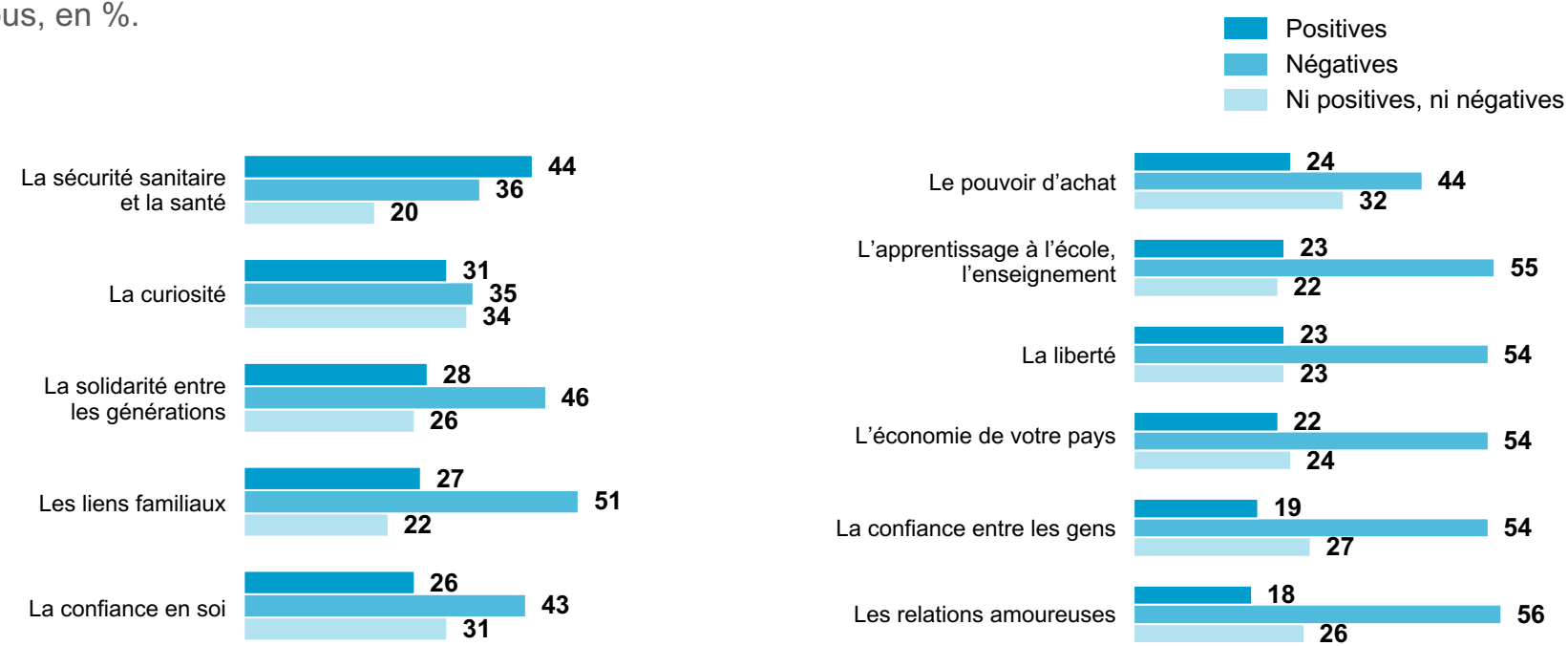


Source : l'Observatoire Cetelem 2021

UNE EVOLUTION NEGATIVE POUR TOUS LES SECTEURS SAUF LE SANITAIRE

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

À tous, en %.

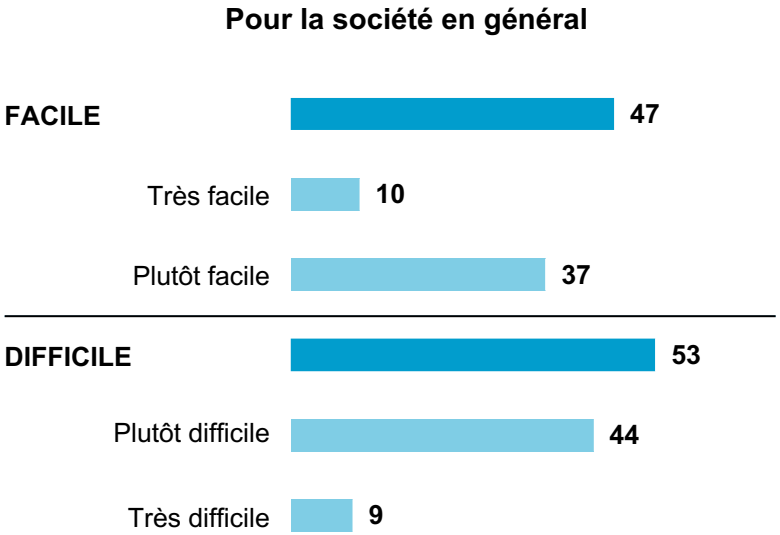


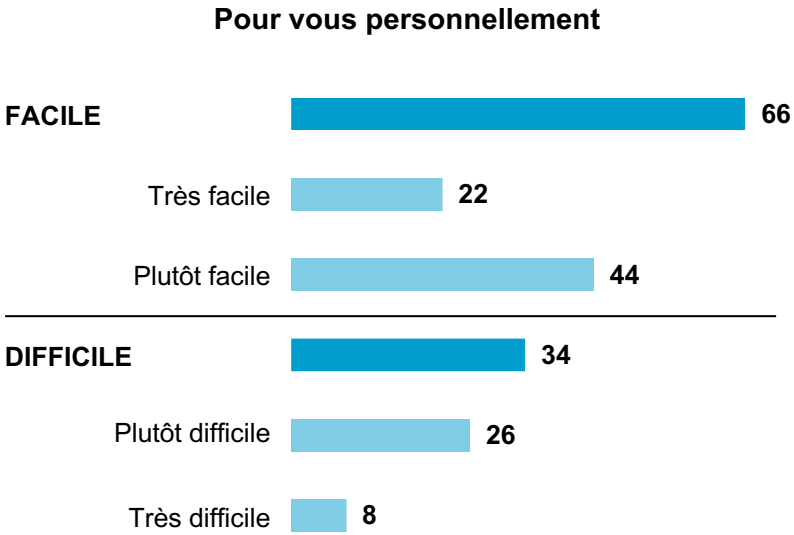
Source : l'Observatoire Cetelem 2021

UNE ADAPTATION DIFFICILE… POUR LES AUTRES

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 %.



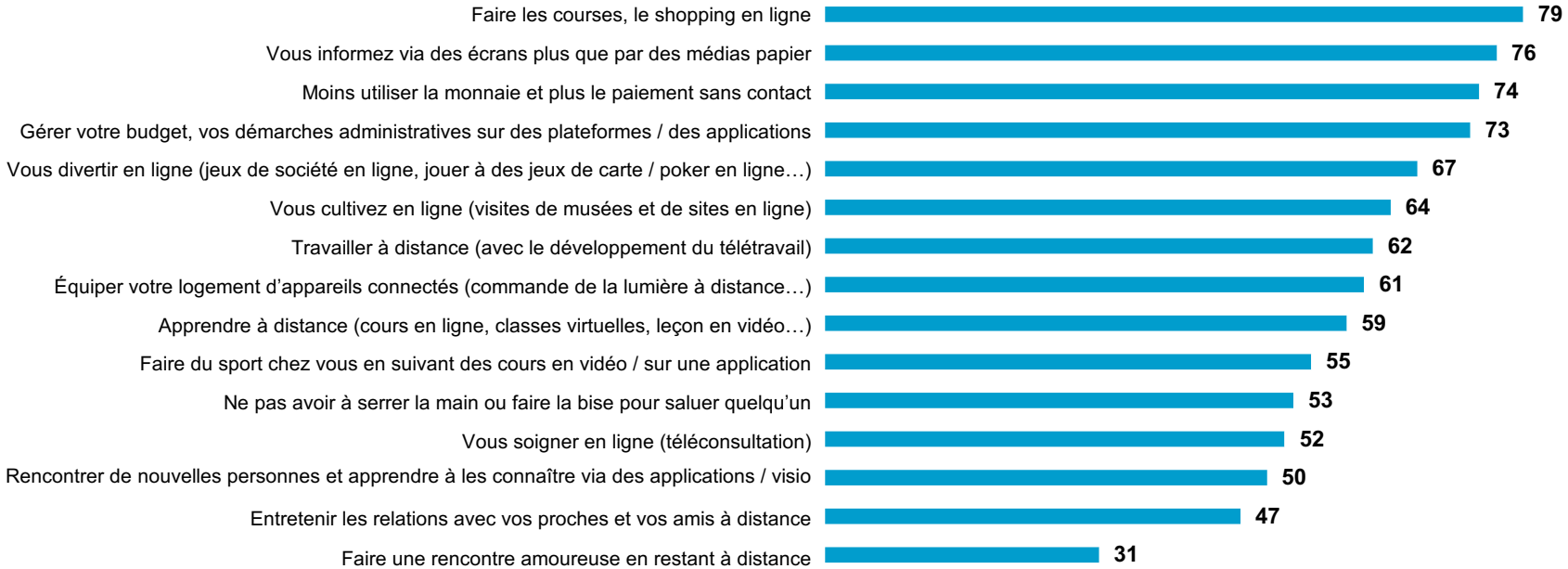


Source : l'Observatoire Cetelem 2021

LE E-COMMERCE : GRAND GAGNANT

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 % de réponse « Facile ».



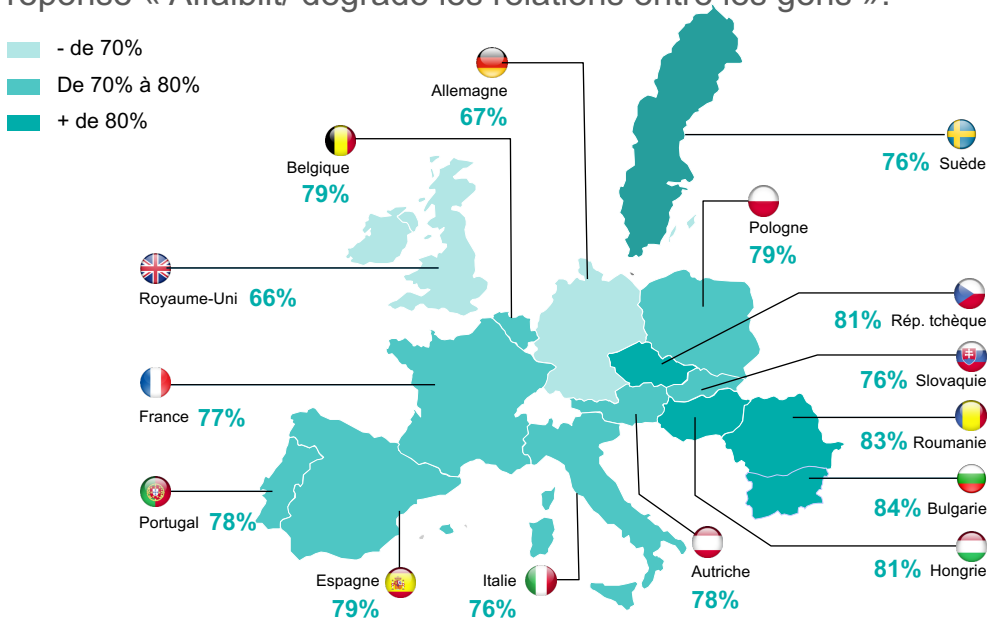
Source : l'Observatoire Cetelem 2021

Entre innovations techniques et distanciation physique, un équilibre difficile à trouver

LES RELATIONS HUMAINES DÉGRADÉES

Diriez-vous que le fait d'être amené à moins voir les gens en physique et davantage en virtuel renforce ou affaiblit, dégrade les relations entre les gens (avec des connaissances, membres de la famille / avec des inconnus ?

A tous, en % de réponse « Affaiblit/ dégrade les relations entre les gens ».



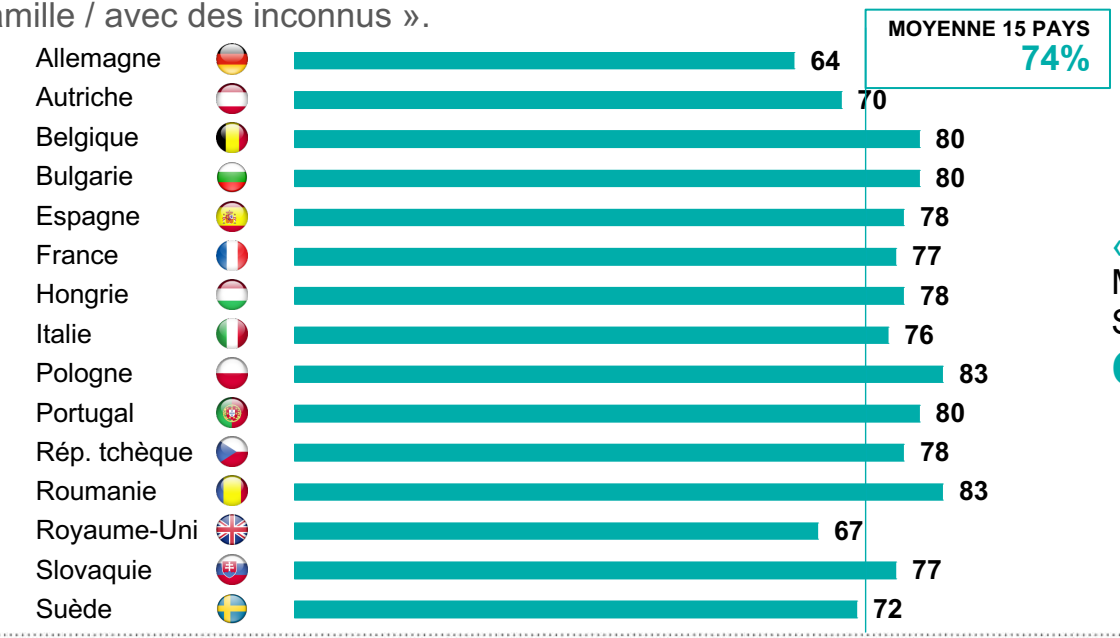
MOYENNE 15 PAYS
75%

Source : l'Observatoire Cetelem 2021

LES RÉSEAUX SOCIAUX NE PEUVENT PAS TOUT

Diriez-vous que le fait d'être amené à moins voir les gens en physique et davantage en virtuel augmente ou diminue la fréquence des relations entre les gens (avec des connaissances, membres de la famille/ avec des inconnus)?

À tous, en % de « Diminue la fréquence des relations entre les gens (avec des connaissances, membres de la famille / avec des inconnus ».



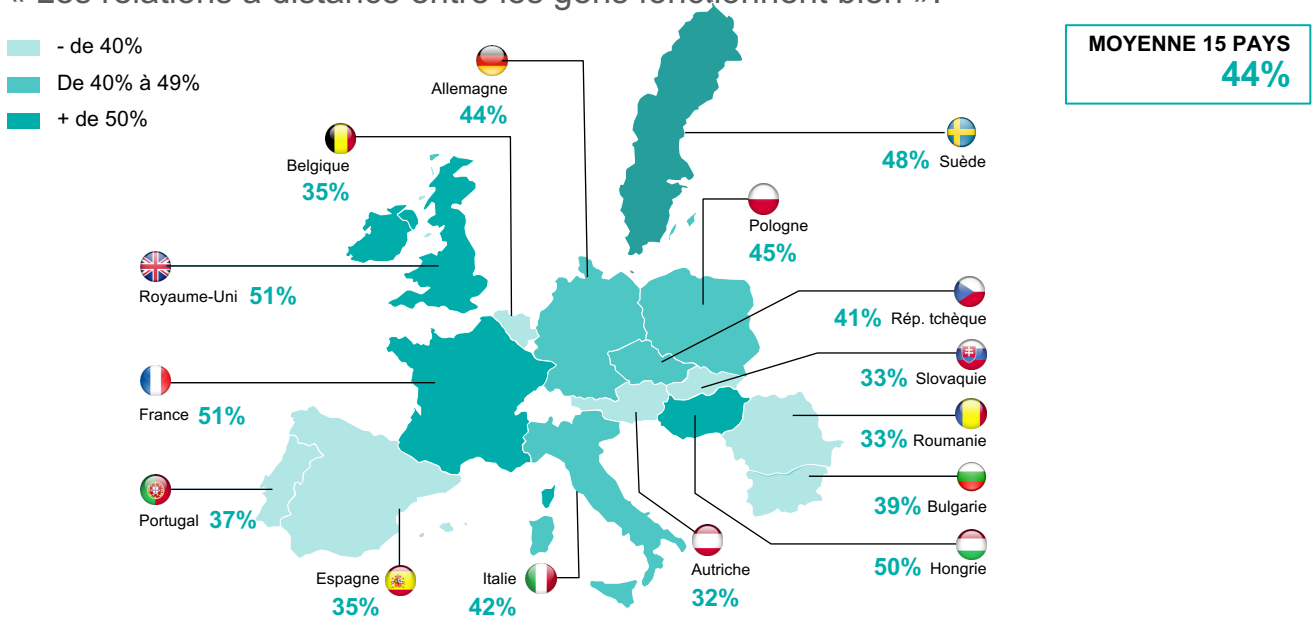
« ON PERD LE LIEN SOCIAL MALGRÉ LES RÉSEAUX SOCIAUX.
ON PERD L'HUMAIN. »

Source : l'Observatoire Cetelem 2021

LES RELATIONS À DISTANCE LAISSENT À DÉSIRER

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 « Les relations à distance entre les gens fonctionnent bien ».

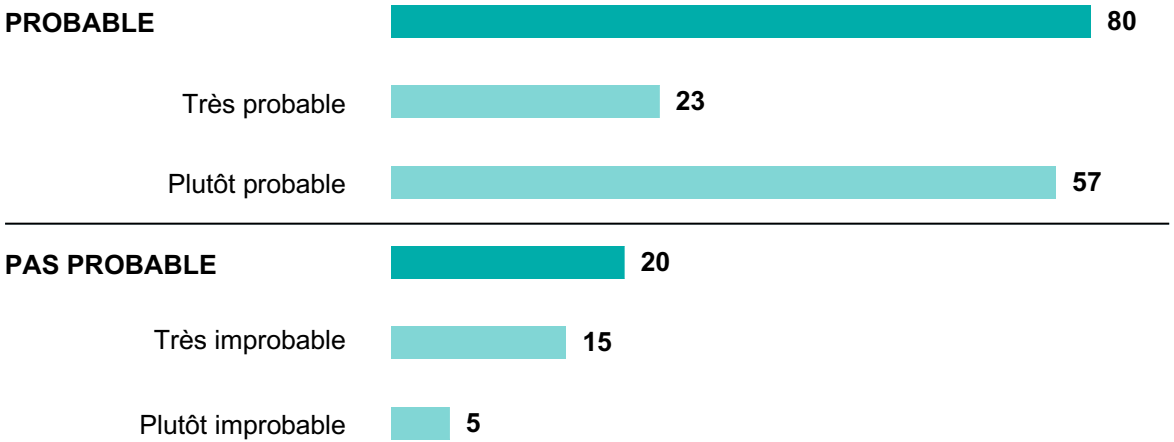


Source : l'Observatoire Cetelem 2021

LE SANS CONTACT DEMAIN ? TOUJOURS PLUS

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 place aux pratiques sans contact (télétravail, communication avec d'autres personnes à distance, paiement sans contact…) ?

À tous, en %

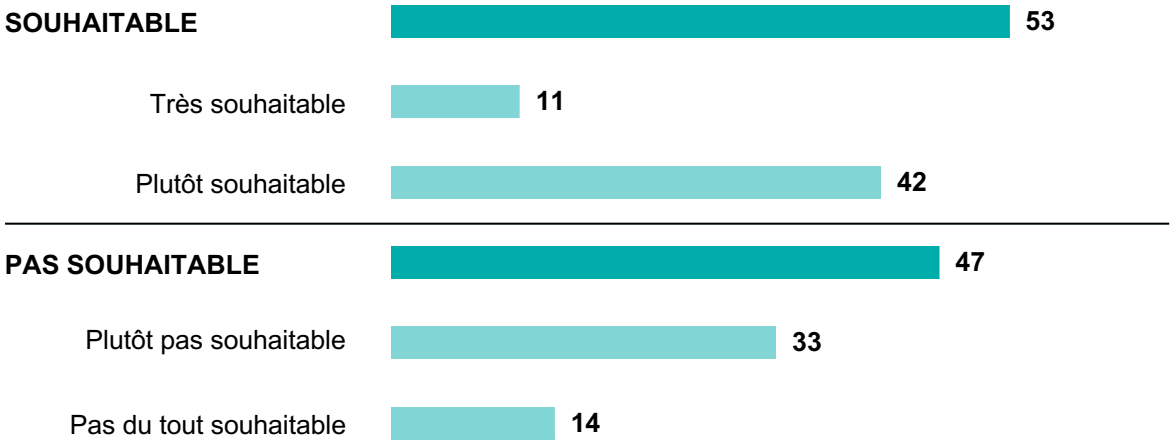


Source : l'Observatoire Cetelem 2021

PLUS DE SANS CONTACT, EST-CE SOUHAITABLE ?

Et 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 place aux pratiques sans contact (télétravail, communication avec d'autres personnes à distance, paiement sans contact…) ?

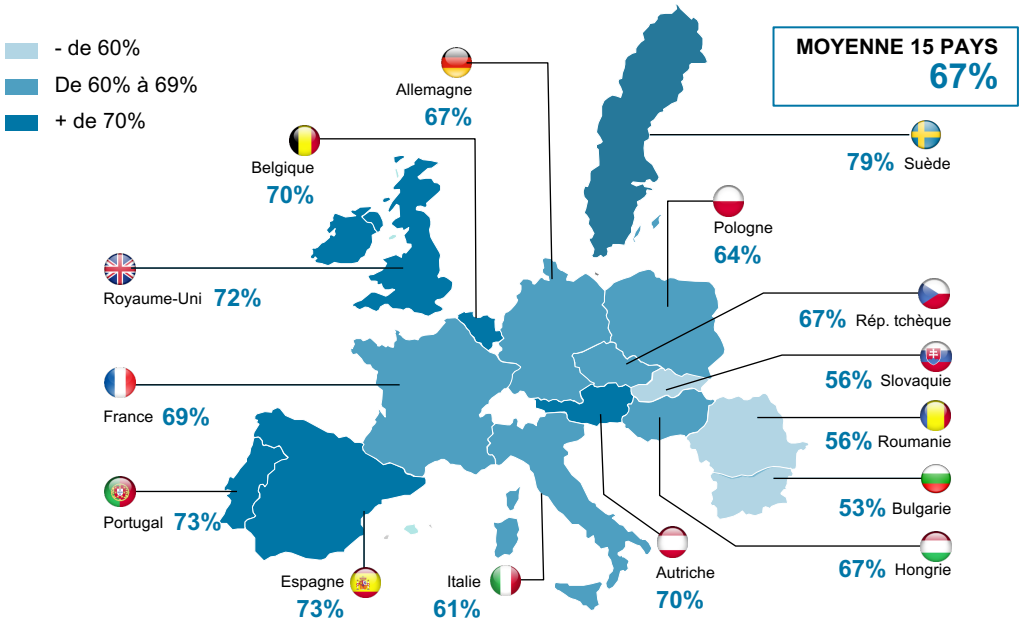
À tous, en %

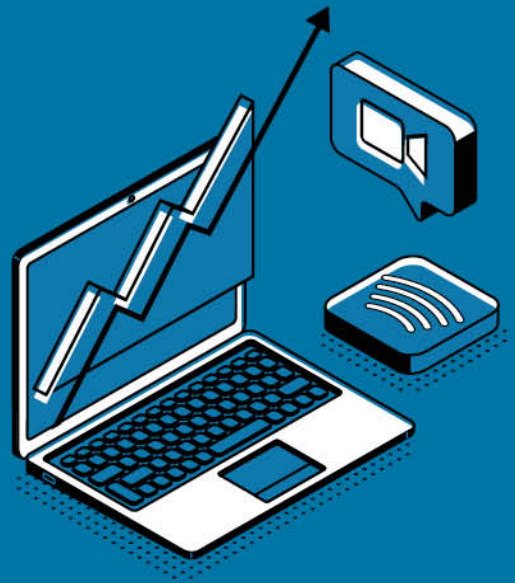


Source : l'Observatoire Cetelem 2021

Focus sur… LE TÉLÉTRAVAIL

Concernant le télétravail diriez-vous que dans votre pays… ?
À tous, en % de « Le télétravail fonctionne bien ».

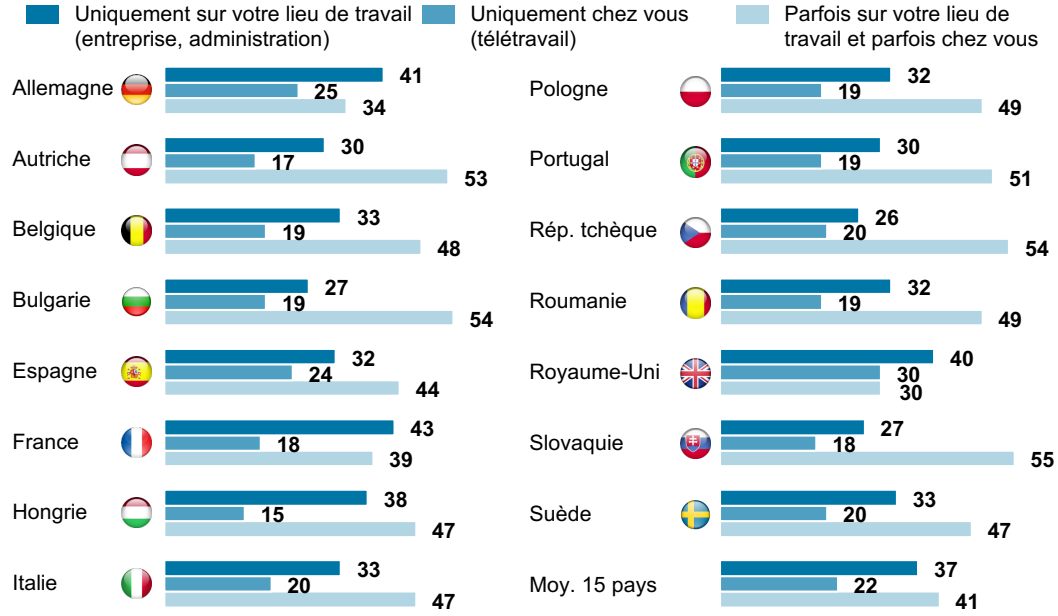


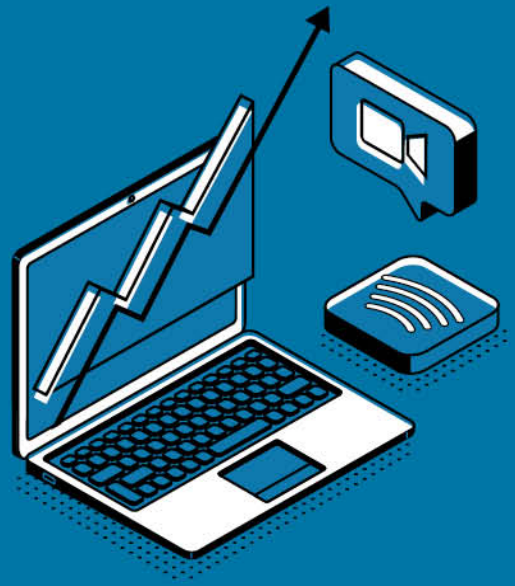


Source : l'Observatoire Cetelem 2021

Focus sur… LE TÉLÉTRAVAIL

Dans l'idéal, préfèreriez-vous travailler… ?
Aux actifs, en %

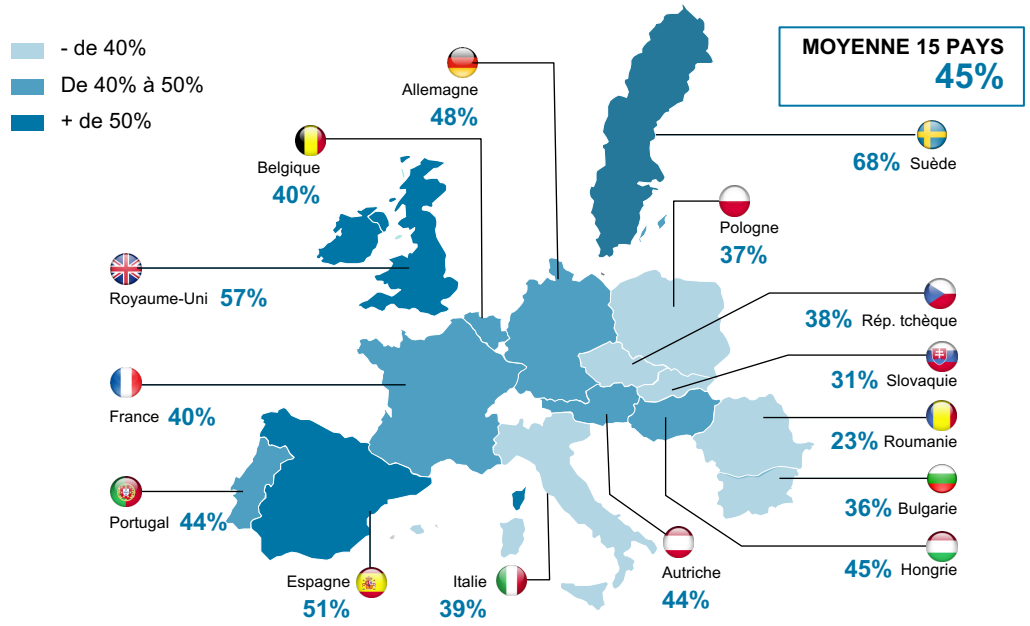


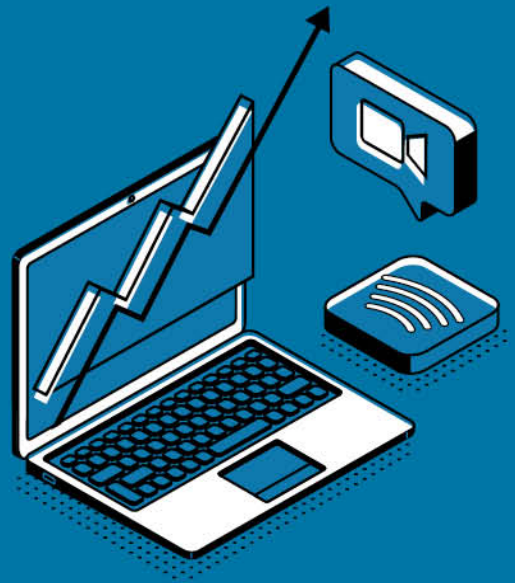


Source : l'Observatoire Cetelem 2021

Focus sur… L'ENSEIGNEMENT À DISTANCE

Concernant l'enseignement à distance, diriez-vous que dans votre pays… ?
À tous, en % de « L'enseignement à distance fonctionne bien ».



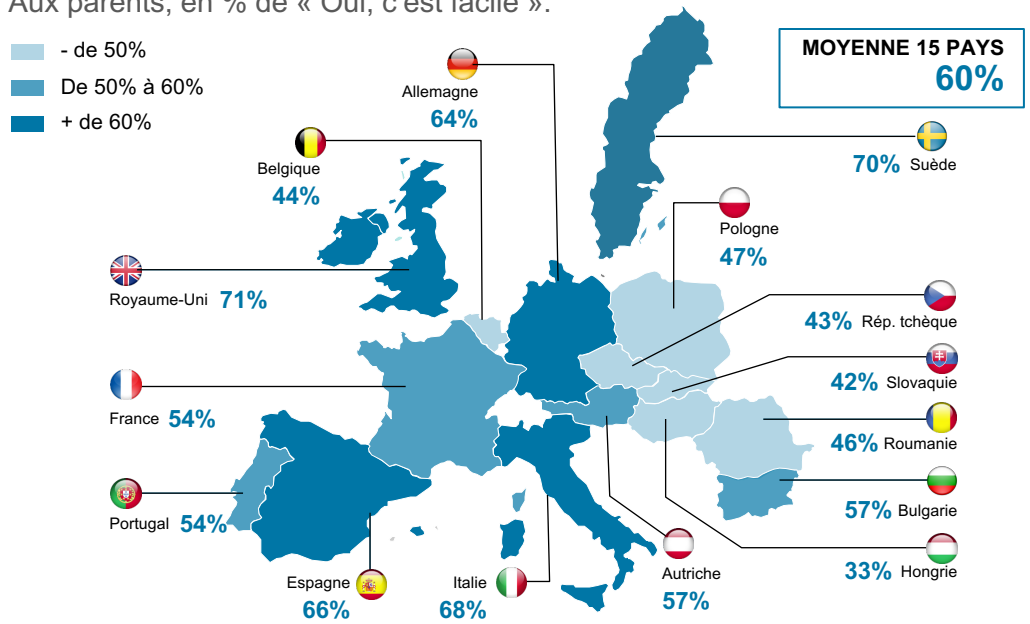


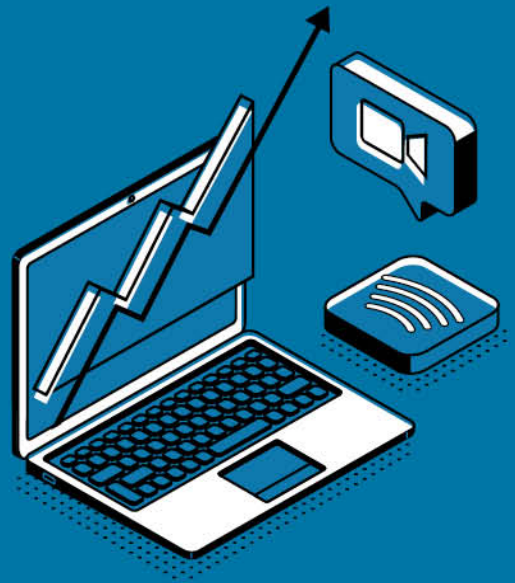
Source : l'Observatoire Cetelem 2021

Focus sur… L'ENSEIGNEMENT À DISTANCE

Et toujours concernant l'éducation à distance diriez-vous qu'il vous est facile ou difficile d'aider votre / vos enfant(s)?

Aux parents, en % de « Oui, c'est facile ».



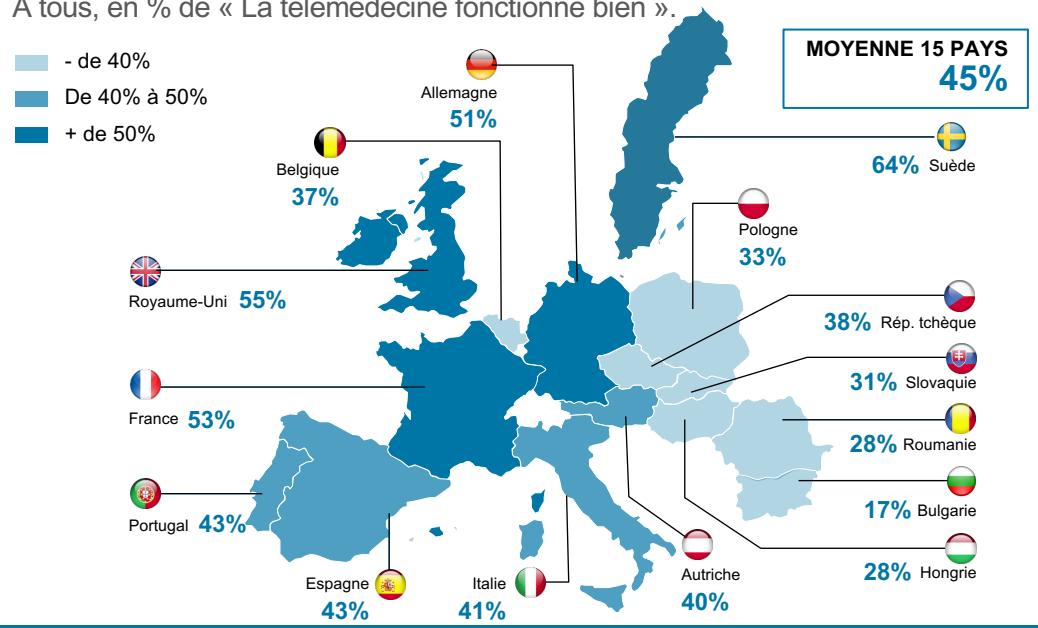


Source : l'Observatoire Cetelem 2021

Focus sur… LA TÉLÉMÉDECINE

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… ?

À tous, en % de « La télémédecine fonctionne bien ».



Source : l'Observatoire Cetelem 2021

Focus sur… LA TÉLÉMÉDECINE

Et vous personnellement, souhaiteriez-vous avoir recours à la télémédecine ?
À tous, en %

Moyenne 15 pays	
58%	21%
37%	42%

Oui | Dont « Oui et vous l'avez déjà essayé » | Dont « Oui mais vous ne l'avez pas encore essayé » | Non

	Oui	Dont « Oui et vous l'avez déjà essayé »	Dont « Oui mais vous ne l'avez pas encore essayé »	Non
Allemagne	50	16	34	50
Autriche	47	12	35	53
Belgique	38	8	30	62
Bulgarie	55	7	48	45
Espagne	66	29	37	34
France	46	18	28	54
Hongrie	54	18	36	46
Italie	67	15	52	33
Pologne	66	36	30	34
Portugal	68	18	50	32
Rép. tchèque	54	11	43	46
Roumanie	69	13	56	31
Royaume-Uni	61	28	33	39
Slovaquie	46	9	37	54
Suède	64	27	37	36

Source : l'Observatoire Cetelem 2021

Merci de votre attention !

#PROSPECTIVE

Suivez l'actualité de l'Observatoire Cetelem sur :

www.observatoirecetelem.com

@obs_cetelem

LinkedIn YouTube

OBSERVATOIRE Cetelem

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE