

# CONSO

2021

LE SANS CONTACT  
PREND LA MAIN  
SUR NOS VIES



| Une étude européenne réalisée dans 15 pays

**OBSERVATOIRE**  
Cetelem

 **BNP PARIBAS**  
PERSONAL FINANCE 

# ÉDITO

Quand l'expression « sans contact » a été associée à certaines applications, celle-ci se voulait quelque peu métaphorique. Les pratiques concernées ne l'étaient pas vraiment. Le paiement du même nom mettait en œuvre deux objets qui devaient rester très proches. Et surtout, la vie elle-même pouvait difficilement être privée de tout contact, sauf à vivre comme un anachorète reclus au fond d'une grotte.

Les mesures de confinement prises avec la pandémie COVID-19 sont venues nous rappeler que les métaphores peuvent parfois s'ancrer dans le réel. Le sans contact est devenu une réalité globale touchant à la fois la vie quotidienne et les rapports humains, s'appliquant à des domaines aussi variés que faire ses courses, travailler, apprendre, se cultiver, échanger, séduire...

Cet Observatoire Cetelem de la consommation 2021 montre que les Européens sont prêts à faire de la place à la vie sans contact, acceptent sa réalité et la jugent plutôt accessible, surtout à titre personnel. Il met aussi en valeur trois groupes géographiques aux pratiques et aux satisfactions différentes.



Mais surtout, il fait état d'une désirabilité qui ne pourra s'affirmer qu'à condition qu'elle conjugue à la fois les facilités de la vie et les rapports humains qui vont avec. Une dualité qui n'a été que plus tangible en ces temps incertains de pandémie.

Les Européens nous le disent : la vie sans contact idéale se doit d'être pratique et humaine.

Bonne lecture.

**Flavien Neuvy**

Directeur de l'Observatoire Cetelem

# MÉTHODOLOGIE



## 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 verbatim cités dans l'étude — 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.

Co-rédaction : Luc Charbonnier et C-Ways

Coordination éditoriale : Patricia Bosc

Conception : © Altavia Cosmic

Illustrations : Altavia Cosmic, Shutterstock

# SOMMAIRE



## LES EUROPÉENS RÉPONDENT À L'INCERTITUDE PAR LA PRUDENCE

Un moral plombé par la crise de la COVID-19	08
Consommation en baisse, épargne en hausse : la machine économique au ralenti	11
Une stabilité du pouvoir d'achat en trompe-l'œil	17

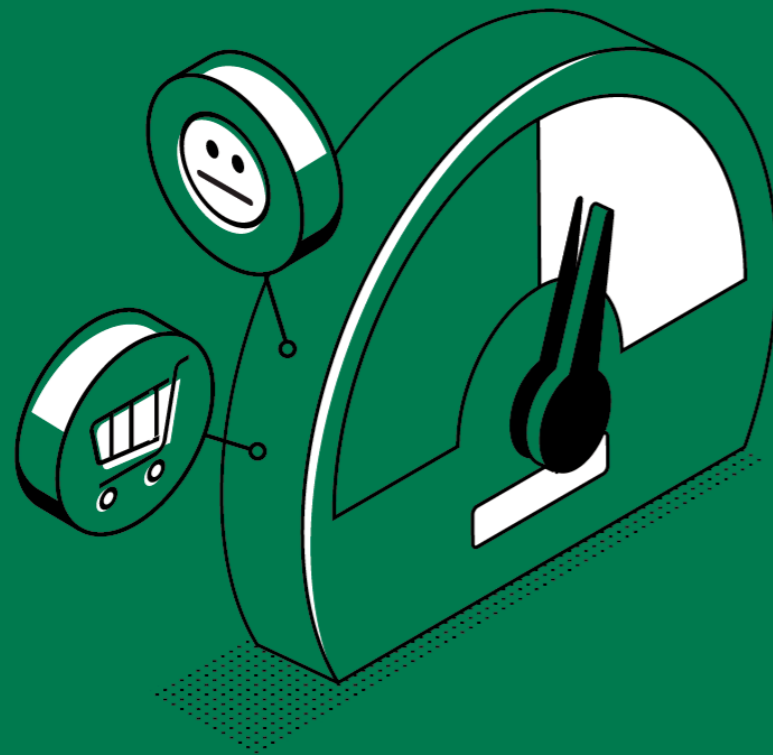
## LE SANS CONTACT PREND LA MAIN SUR NOS VIES

<b>1</b> LE SANS CONTACT AU PRISME DE LA CRISE DE LA COVID-19	24	<b>3</b> ENTRE INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES ET DISTANCIATION PHYSIQUE : UN ÉQUILIBRE À TROUVER	58
Une réalité sociétale multiple, concrète et marquée géographiquement	26	Relations humaines, le talon d'Achille du sans contact	60
La crise sanitaire comme amplificateur ou révélateur de vies sans contact	33	Un développement inéluctable qui laisse à désirer	66
		<b>CONCLUSION</b>	<b>70</b>
<b>2</b> LE SANS CONTACT S'EXERCE AU QUOTIDIEN	38	<b>FOCUS SUR 3 ENJEUX</b>	
La vie sans contact, entre contrainte et insatisfaction	40	Le télétravail	72
Un point de vue contrasté selon les champs d'application	44	L'enseignement à distance	78
Une dualité individuelle et collective	48	La télémédecine	84
Une adaptabilité corrélée à l'âge et au niveau de revenus	52	<b>LES PAYS DE L'OBSERVATOIRE CETELEM</b>	<b>87</b>

# Le BAROMÈTRE

## OBSERVATOIRE

Cetelem



## LES EUROPÉENS RÉPONDENT À L'INCERTITUDE PAR LA PRUDENCE

”

*Alors que l'imprévisible est l'une des caractéristiques majeures de la crise sanitaire, les opinions des Européens, enregistrées comme chaque année par le Baromètre de l'Observatoire Cetelem, le sont beaucoup moins. Eu égard à ce qu'ils affrontent et subissent depuis plus d'un an, ils affichent sans surprise un moral dégradé. Ce marasme gagne naturellement l'économie qui voit consommation et épargne appliquer les principes des vases communicants, avec l'une en chute et l'autre en hausse. Cette année aura été inédite, comme l'illustre ce Baromètre de l'Observatoire Cetelem.*

## UN MORAL PLOMBÉ PAR LA CRISE DE LA COVID-19

Depuis plus de 20 ans que le Baromètre de l'Observatoire Cetelem scanne l'humeur des Européens, c'est seulement la seconde fois qu'il enregistre une telle déflagration. Après la crise économique provoquée par la crise des subprimes qui avait atteint et ébranlé le monde entier, la pandémie de la COVID-19 constitue une onde de choc toute aussi profonde, aux conséquences multiples, et à ce jour partiellement inconnues.

### UNE SITUATION GLOBALE QUI INQUIÈTE

Une première mesure intermédiaire auprès des Européens, réalisée en septembre 2020, dans certains pays du Baromètre de l'Observatoire Cetelem sur la perception de la situation de leur pays, laissait entrevoir une forte tendance baissière (**Fig. 1 Baromètre**). Tendance amplement confirmée par les résultats définitifs de l'étude, réalisée au cœur de la seconde vague de la pandémie. Par rapport à 2020, la note moyenne s'établit à 4,7 pts, avec un recul de 0,7 pt. Il faut remonter à 2015 pour trouver une note inférieure (4,6).

Tous les pays sont impactés par cette baisse dans des proportions plus ou moins importantes. Dans la plupart des nations où les notes étaient les plus élevées, les baisses sont les plus significatives (-1,1 pt et -0,8 pt en Autriche et en Allemagne, les plus optimistes jusqu'alors). Avec -0,9 pt, la France connaît la troisième plus forte chute, son score passant à nouveau en-dessous de 5 sur 10.

Pour autant, en raison de l'impact négatif sur l'ensemble des pays, le classement ne se trouve pas bouleversé. Les nations relativement optimistes le restent, celles plutôt pessimistes le demeurent.

### UNE SITUATION PERSONNELLE RELATIVEMENT MIEUX APPRÉCIÉE

La perception de l'évolution de la situation personnelle est en revanche relativement moins touchée par l'impact de la COVID-19 et de ses conséquences (**Fig. 2 Baromètre**). Avec 5,7 sur 10, la note est en baisse de seulement 0,3 pt par rapport à l'Observatoire 2020. Et cette fois, les écarts d'un pays à l'autre sont beaucoup moins conséquents. Deux nations se démarquent. La Suède où la baisse est la plus forte (-0,5 pt) et qui passe de la 1<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> place du classement. La République tchèque où elle reste identique.

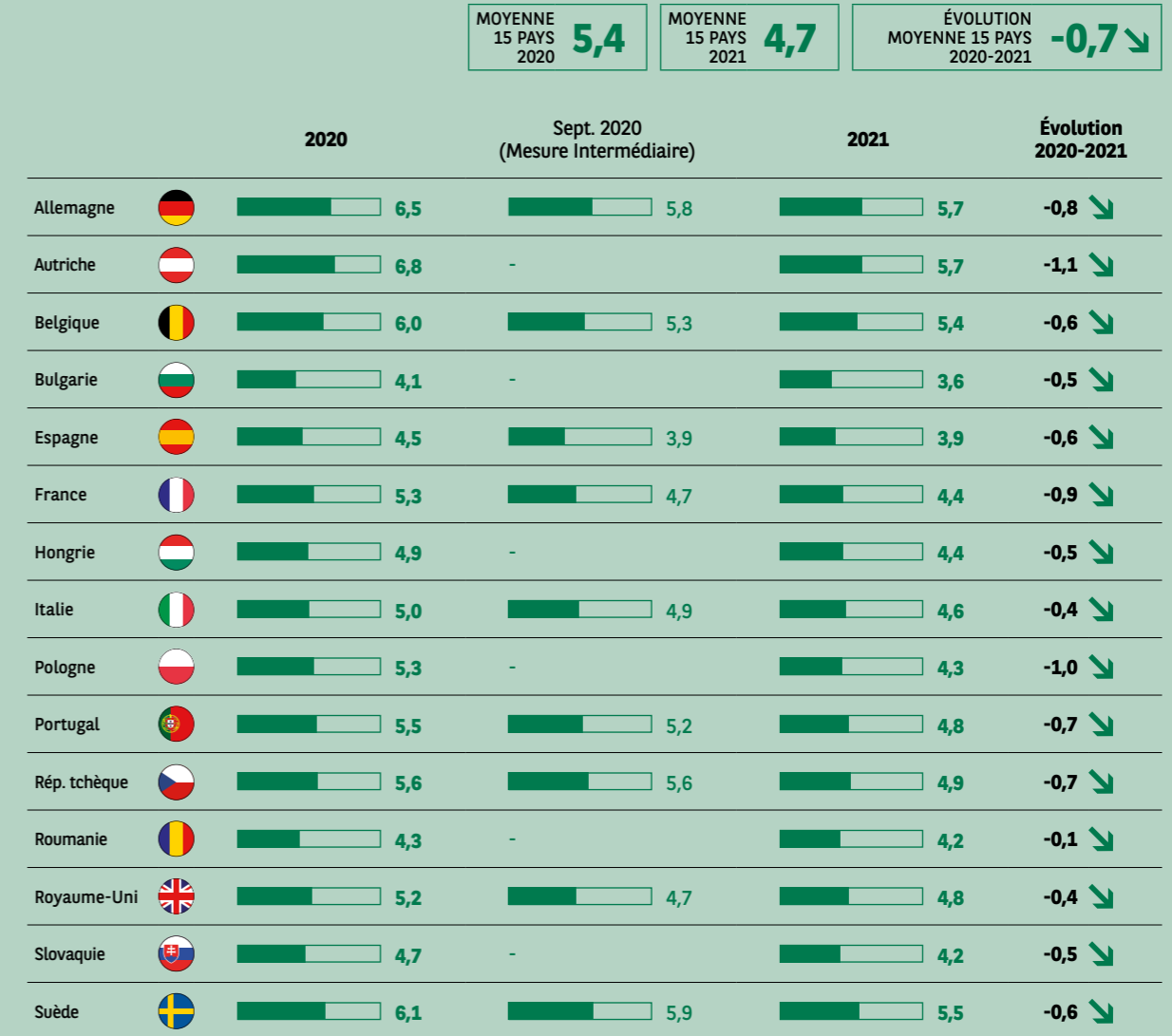
Cette meilleure appréciation de sa situation personnelle, encore plus marquée cette année, s'explique sans doute par les mesures nombreuses et financièrement conséquentes prises par la plupart des gouvernements pour soutenir les ménages et qui ont empêché un cataclysme économique personnel. De quoi voir sa situation personnelle sous un jour un peu plus favorable.

**Fig. 1 Baromètre**

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

À tous, en moyenne.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



**Fig. 2 Baromètre**

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

À tous, en moyenne.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



	2020	Sept. 2020 (Mesure Intermédiaire)	2021	Évolution 2020-2021
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 ↓

## CONSOMMATION EN BAISSÉ, ÉPARGNE EN HAUSSE : LA MACHINE ÉCONOMIQUE AU RALENTI

### UNE CONSOMMATION CONTRAINTE

La pandémie s'est traduite dans les faits par une réelle mise en parenthèse de l'activité économique, consécutive aux confinements et aux couvre-feu décidés par les gouvernements. Quand de nombreux commerces sont fermés ou que leur accès est limité dans le temps et dans l'espace, quand les possibilités de sortir de chez soi sont exclues ou fortement contraintes, pas étonnant que la consommation en subisse directement les conséquences. Autre élément pris en compte par les consommateurs : l'incertitude. Difficile de savoir comment évoluera la pandémie dans les mois à venir, si les confinements seront récurrents et si les vaccins feront preuve d'une grande efficacité face au virus et ses nombreux variants. Or l'incertitude est l'un des plus grands obstacles à la consommation, et donc à la croissance.

Conséquence, la proportion d'Européens qui pensent augmenter leurs dépenses dans les mois à venir est en recul de 6 pts par rapport à 2020 (34 %) (Fig. 3 Baromètre). Habituels champions du consumérisme, les Italiens rentrent dans le rang avec une baisse spectaculaire de 26 pts des intentions de dépenser plus. Bulgares et Tchèques et Roumains font preuve des mêmes préventions à ce sujet. À l'inverse, on trouve les Portugais, les Allemands et les Britanniques pour afficher des intentions légèrement en hausse (+3 pts et +2 pts).

Les Français se situent quant à eux dans la moyenne européenne (-6 pts). Gardons bien à l'esprit que cette étude a été réalisée alors que la seconde vague en était à ses prémices, ce qui peut expliquer certains résultats positifs.

### UNE ÉPARGNE QUI ATTEINT DES SOMMETS

Par un effet de balancier, les intentions d'épargner davantage sont à la hausse (Fig. 4 Baromètre). Une volonté logique face à une consommation contrainte dans un contexte sanitaire incertain (Fig. 5 Baromètre). Plus d'1 Européen sur 2 témoigne de cette volonté (+3 pts). Les cigales italiennes se font alors résolument fourmis (+11 pts). Un « club des cinq » associant le Royaume-Uni, la France, l'Allemagne, l'Autriche et la Belgique suit plus modérément dans cette voie prudente. À l'opposé, la Bulgarie, la Slovaquie, la Hongrie et la Pologne ont moins l'intention que les autres d'augmenter leur épargne (et en recul par rapport à 2020).

Au-delà des intentions, les chiffres du taux d'épargne du 2<sup>e</sup> trimestre 2020 ont nettement confirmé « l'effet bas de laine » dû à la pandémie. La plupart des pays du Baromètre de l'Observatoire Cetelem ont enregistré des croissances spectaculaires en matière de taux d'épargne. Triplement en Espagne et au Portugal. Scores dépassant les 25 % en France, en Belgique et en Allemagne.

Fig. 3 Baromètre

Dans les 12 prochains mois, pensez-vous augmenter vos dépenses ?

À tous, en % de réponses « Oui ».

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.

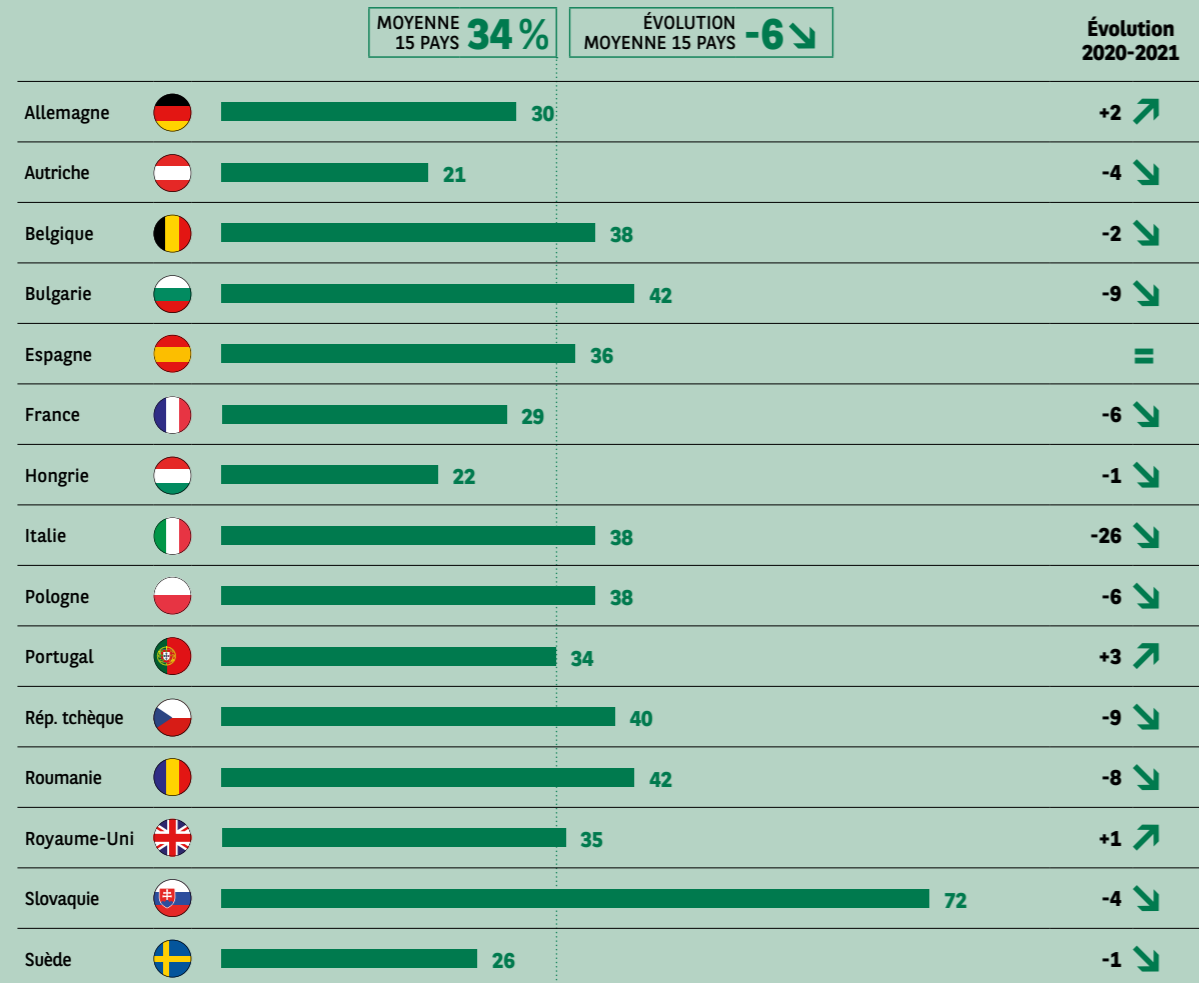
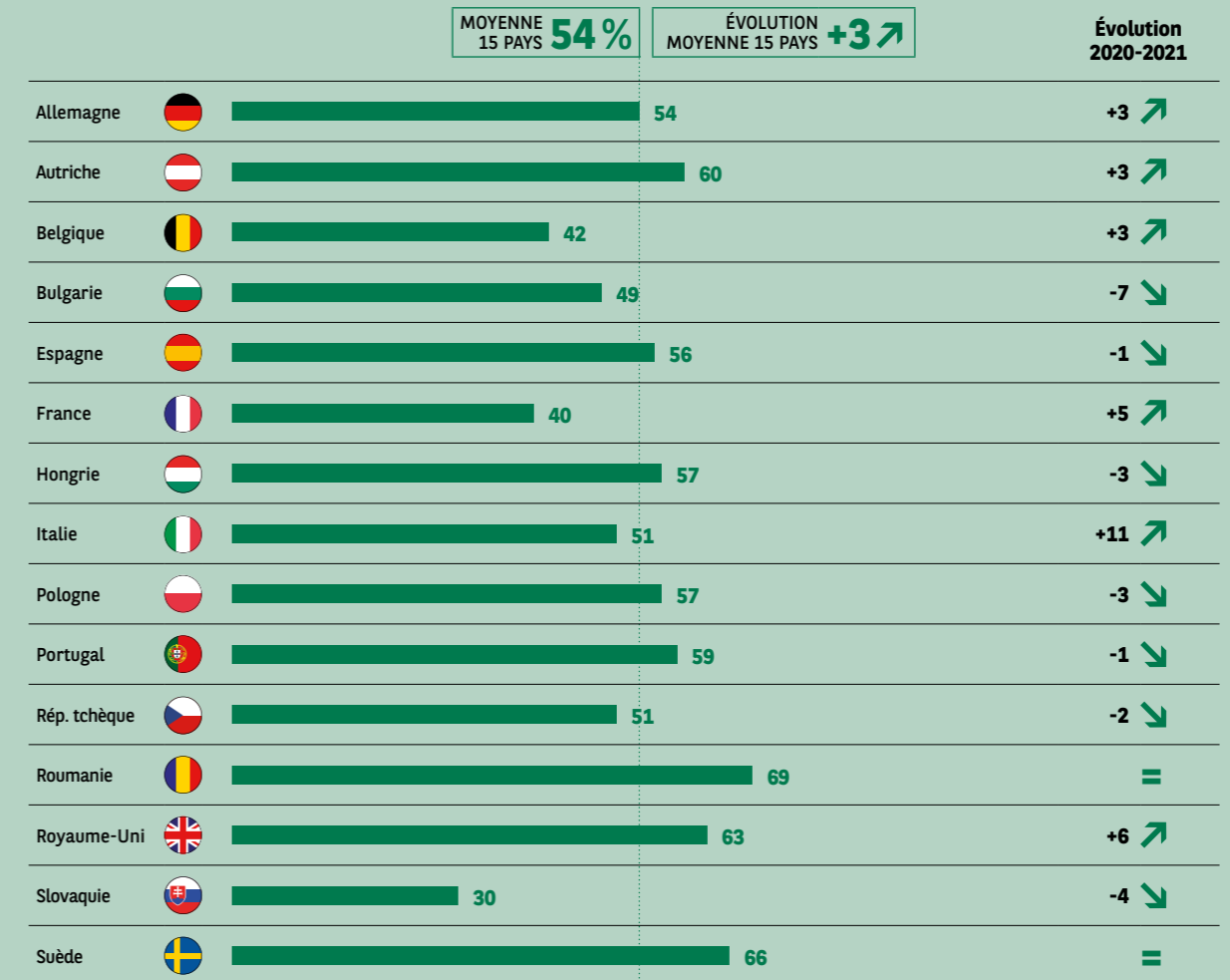


Fig. 4 Baromètre

Dans les 12 prochains mois, pensez-vous accroître votre épargne ?

À tous, en % de réponses « Oui ».

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.

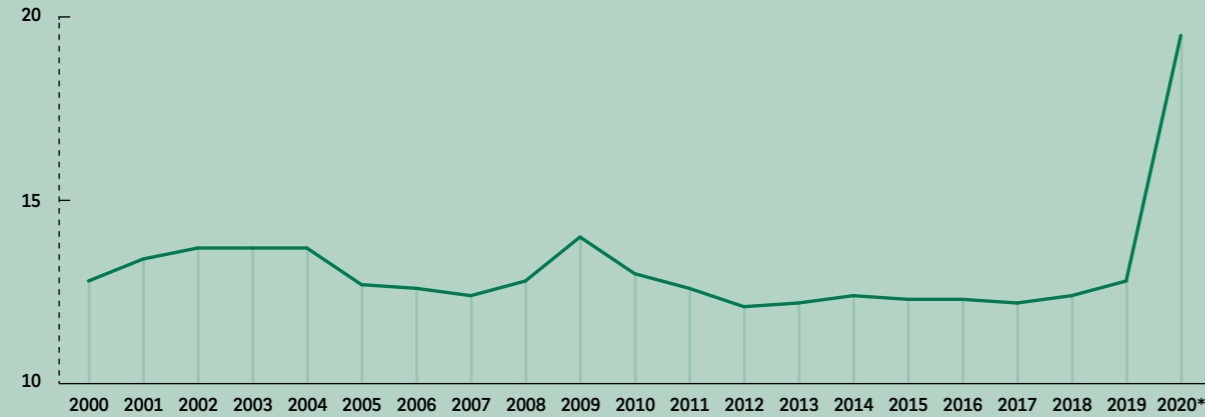


**Fig. 5 Baromètre / Contexte**

**Évolution du taux d'épargne des ménages dans la zone Euro**

En % du revenu brut disponible.

Source : Eurostat.



\* Au troisième trimestre.



**QUELS QUE SOIENT SES MOYENS, MOINS D'ENVIE DE CONSOMMER**

La morosité est telle que l'envie même de dépenser n'est plus là (Fig. 6 Baromètre). Près d'1 Européen sur 2 en fait état. Et peu importe qu'on en ait ou non les moyens. La proportion de celles et ceux qui estiment les avoir mais qui témoignent de cette absence du désir de consommer est en hausse de 4 points. Soulignons également que les personnes âgées n'ont pas envie de dépenser du tout.

C'est dans certains pays aux économies les plus « prospères », ainsi qu'en République tchèque, que cette envie fait le plus défaut. 62 % des Autrichiens (+15 pts) et 55 % des Français (+12 pts) subissent une anémie consumériste. Seuls les Italiens affichent des envies de dépenser très sensiblement à la hausse (+3 pts).



**Fig. 6 Baromètre**

**Concernant vos dépenses, vous diriez... ?**

À tous, en %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.

		Évolution 2020-2021
<b>Je n'ai pas envie de dépenser</b>	48	+5 ↗
Je n'ai pas envie de dépenser et je n'en ai pas les moyens	22	+1 ↗
Je n'ai pas envie de dépenser et j'en ai les moyens	26	+4 ↗
<b>J'ai envie de dépenser</b>	52	-5 ↘
J'ai envie de dépenser et je n'en ai pas toujours les moyens	42	-5 ↘
J'ai envie de dépenser et j'en ai les moyens	10	=

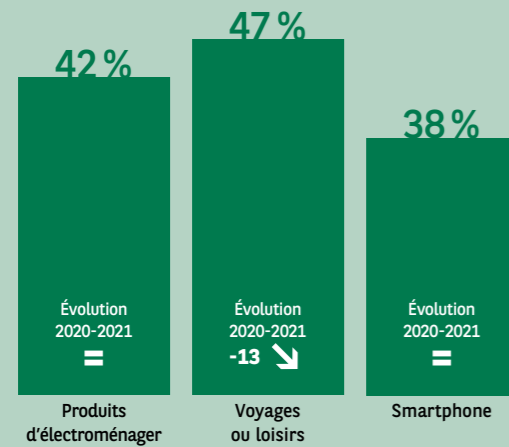


**Fig. 7 Baromètre**

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

Top 3 des réponses. À tous, en % de réponses « Oui ».

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



**DES ENVIES D'ÉVASION... À DOMICILE**

Le cocooning vécu pendant de nombreux mois, et celui qui se profile peut-être à l'horizon, profite aux équipements et services qui permettent de s'évader. Les plateformes vidéo et les consoles de jeux ressortent gagnantes des intentions d'achat (+5 pts). Pour la plupart des autres postes, c'est une sorte de statu quo qui est enregistré. Un signe supplémentaire, sans doute, de l'attentisme consumériste des Européens.

Au-delà de l'envie, la crise sanitaire impacte directement les différents postes de consommation. Année après année, celui des voyages et des loisirs caracolait en tête des intentions d'achat du Baromètre de la Consommation Cetelem (**Fig. 7 Baromètre**). S'il occupe toujours la première place du classement, la chute est sévère. Comme un écho aux difficultés des compagnies aériennes, les intentions de voyager ou de profiter de loisirs sont en baisse de 13 points. En Hongrie, en Pologne et en Slovaquie, elles sont même reléguées en deuxième position du classement. Avec un poids du tourisme dans leur PIB supérieur à 10 %, le Portugal, l'Espagne, l'Italie et l'Autriche pourraient endurer fortement les conséquences économiques de ce renoncement.

**UNE STABILITÉ DU POUVOIR D'ACHAT EN TROMPE-L'ŒIL**

**POUVOIR D'ACHAT STABLE... OUI MAIS**

Alors que le temps a semblé comme suspendu, avec une mise en parenthèse de l'économie, et plus largement de la vie sociale, la perception d'une stabilité du pouvoir d'achat par les Européens reste presque identique à celle de l'année dernière (**Fig. 8 Baromètre**). Près d'1 Européen sur 2 témoigne en ce sens (+2 pts). Là encore, aides gouvernementales et baisse de consommation plaident pour expliquer ce résultat. Pour autant, il serait réducteur de s'en tenir à cette seule donnée. 37 % des Européens estiment que leur pouvoir d'achat a baissé, un résultat en hausse de 5 points par rapport à 2020.

Dans tous les pays, un sentiment partagé de dégradation du pouvoir d'achat (**Fig. 9 Baromètre**), et parfois même dans de très fortes proportions comme en Roumanie (-16 pts), en Pologne (-15 pts), au Portugal ou encore en Slovaquie (-13 pts). Un seul pays se distingue : la France. Souvent critiques pour estimer qu'ils ont de moins en moins les moyens de consommer, alors que les chiffres montrent le contraire, les Français, pour une fois, sont à contre-courant. Sans nul doute, les mesures de chômage partiel, parmi les plus favorables en Europe, contribuent aussi à cet état d'esprit positif.

**Fig. 8 Baromètre**

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

À tous, en %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.

	Évolution 2020-2021
A augmenté <span style="display: inline-block; width: 100px; height: 10px; background-color: #008000; margin-right: 5px;"></span> 17	-7 ↓
Est resté stable <span style="display: inline-block; width: 100px; height: 10px; background-color: #008000; margin-right: 5px;"></span> 46	+2 ↑
A baissé <span style="display: inline-block; width: 100px; height: 10px; background-color: #008000; margin-right: 5px;"></span> 37	+5 ↑

Fig. 9 Baromètre

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

À tous, en % de « A augmenté ».

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.

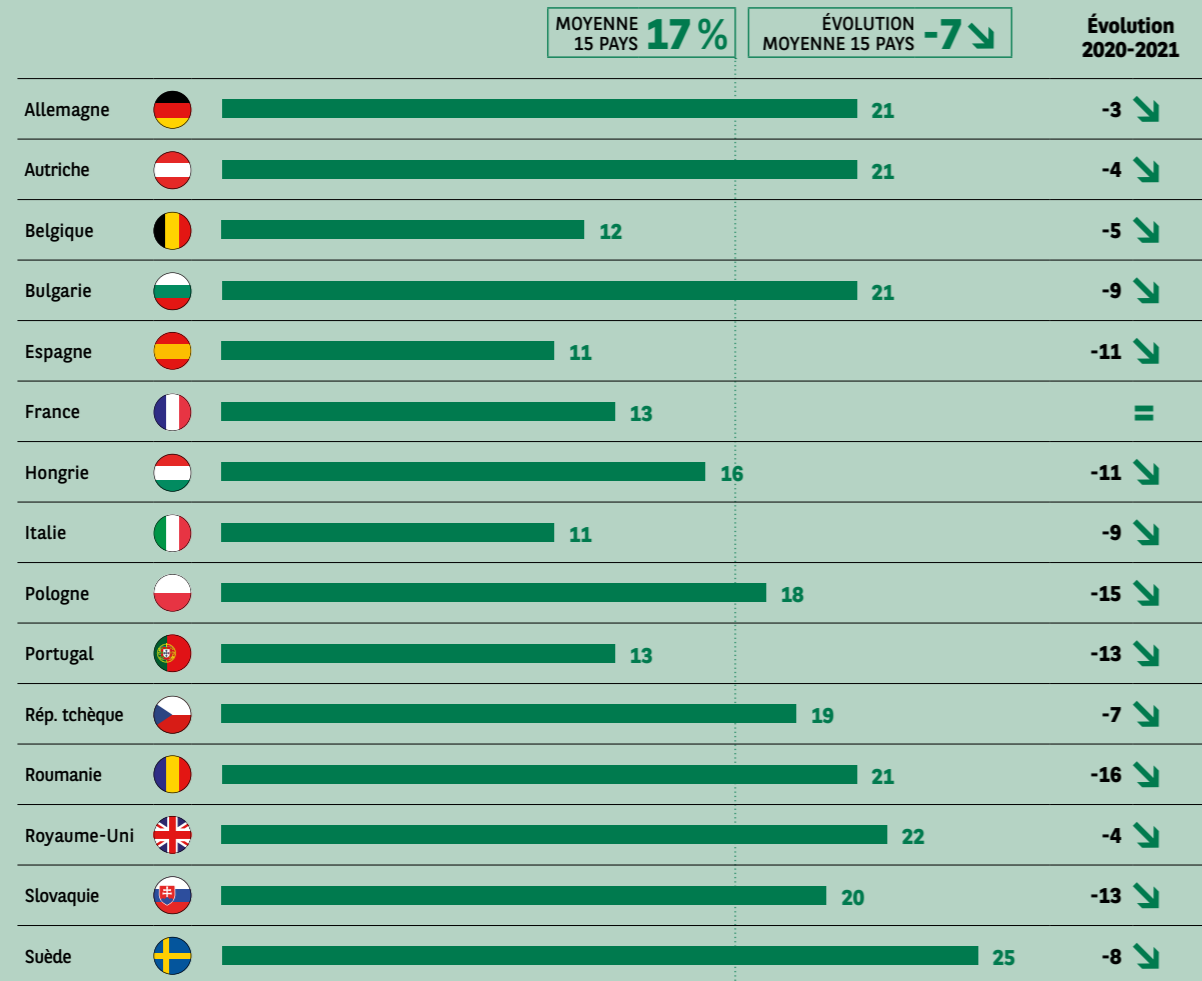


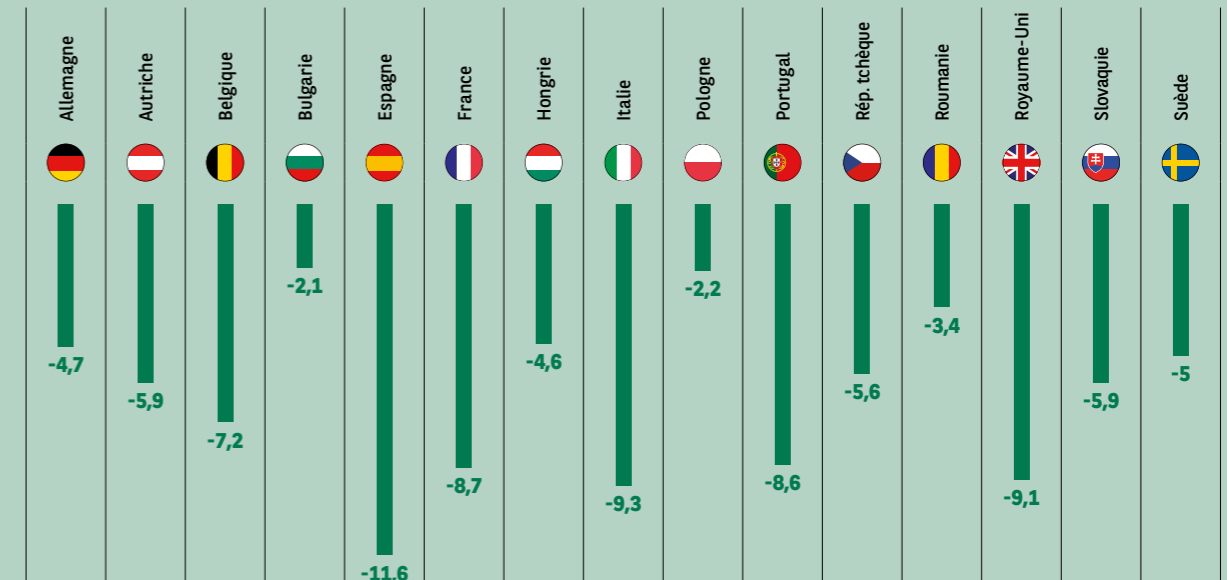
Fig. 10 Baromètre / Contexte

Évolution du PIB par habitant - Variation 2020 par rapport à 2019

Prix courant (en %).

Source : FMI (prévisions - octobre 2020).

MOYENNE 15 PAYS **-6,3%**



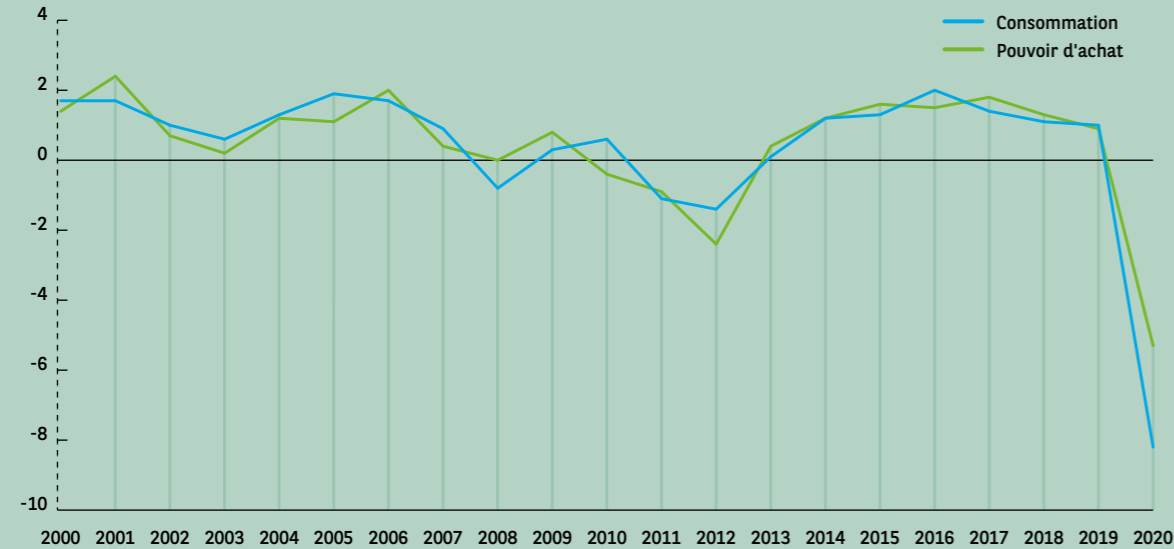
Sans surprise, la croissance des pays de l'Observatoire Cetelem de la Consommation s'inscrit partout à la baisse (Fig. 10 Baromètre), avec souvent des scores jamais enregistrés depuis la Seconde Guerre mondiale, voire au-delà. Un recul qui est souvent le plus prononcé dans les pays les plus atteints par la COVID-19. Des chiffres qui, de par leur ampleur, indiquent en creux l'impact de la crise sur la consommation.

**Fig. 11 Baromètre / Contexte**

**Évolutions comparées de la consommation et du pouvoir d'achat dans la zone Euro**

En %.

Sources : Eurostat, (\*) C-Ways, (\*\*) GfK.



**UNE HAUSSE DES PRIX QUI PÈSE MOINS**

7 Européens sur 10 estiment que les prix ont augmenté (**Fig. 12 Baromètre**). Cependant, ce résultat est en forte régression de 8 points par rapport à l'année précédente, parfois dans des proportions encore plus importantes comme en Suède, au Royaume-Uni et en Allemagne (-20 pts, -14 pts, -13 pts). Seuls les Belges sont plus nombreux qu'en 2019 à penser que les prix ont augmenté (+4 pts).

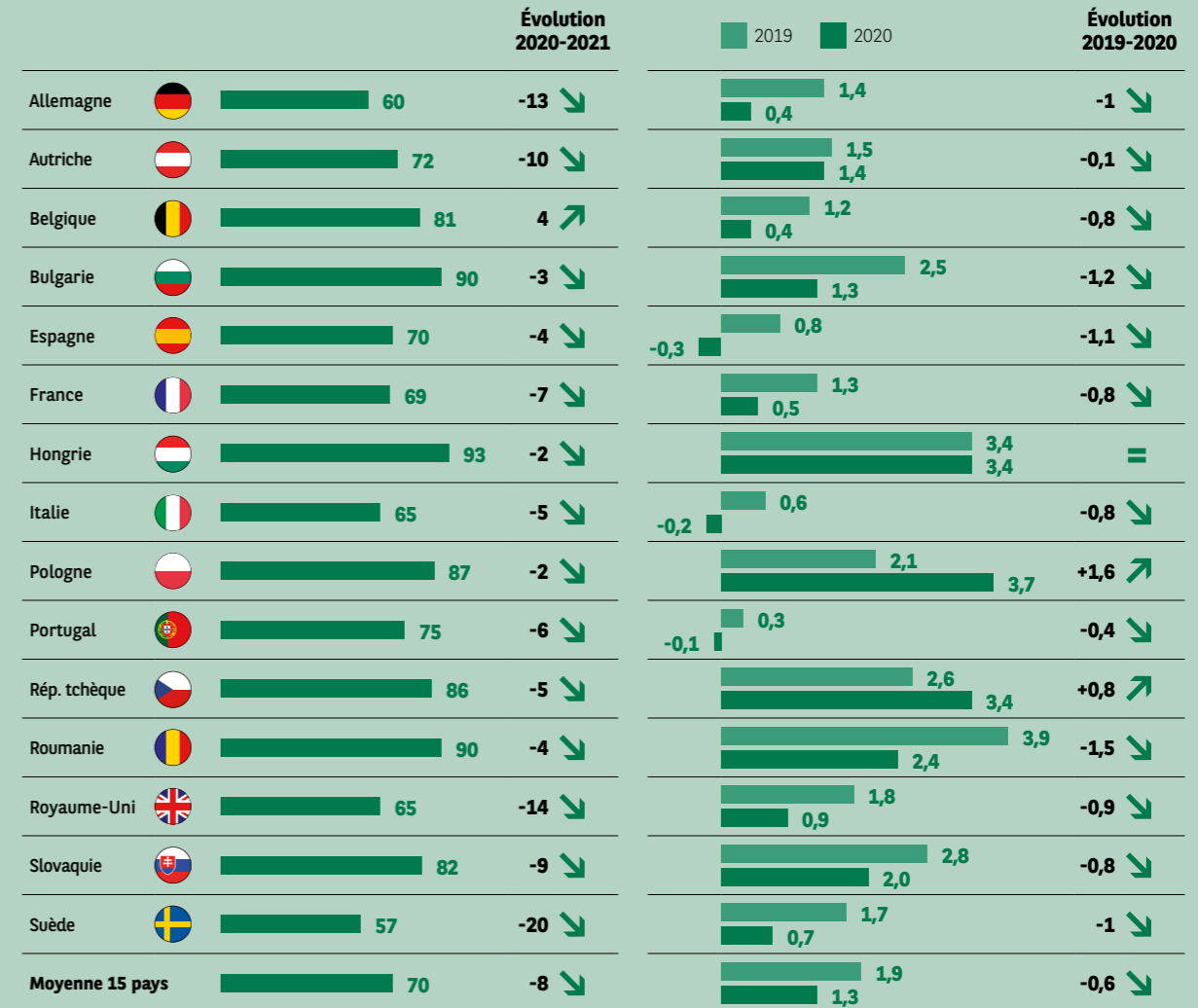
Plus intéressant, cette impression d'augmentation des prix diminue constamment depuis trois ans dans presque tous les pays (**Fig. 11 Baromètre**). En 2019, 8 Européens sur 10 alors le pensaient. Les examens des chiffres réels de l'inflation donnent raison au ressenti des Européens. Dans la plupart des pays du Baromètre de l'Observatoire Cetelem, l'inflation est en recul entre 2019 et 2020, avec même une inflation négative dans les trois pays du Sud : l'Italie, l'Espagne et le Portugal.

**Fig. 12 Baromètre**

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

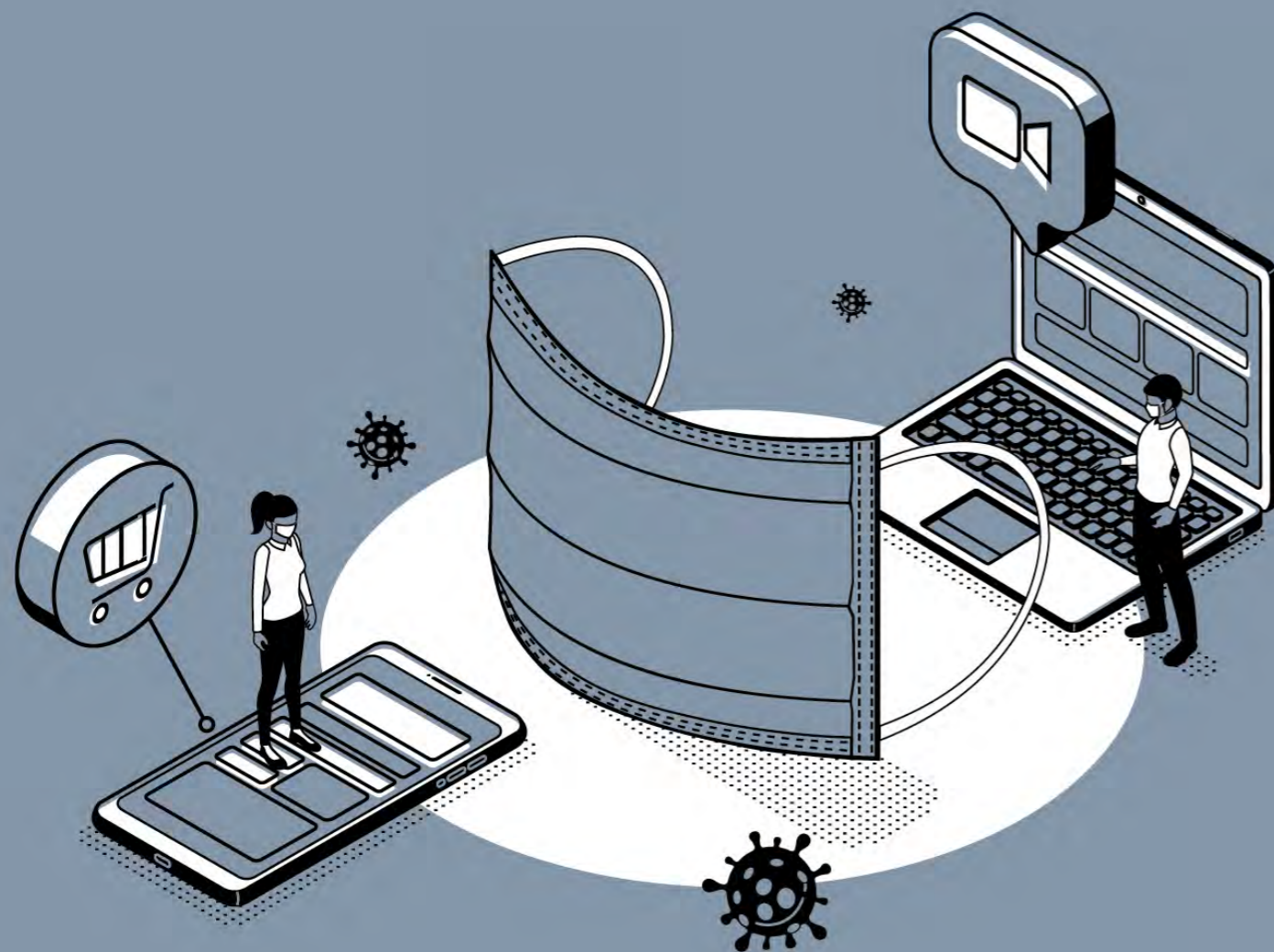
À tous, en % de « Ont augmenté ».

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.





**LE SANS CONTACT  
PREND LA MAIN  
SUR NOS VIES**



## 1

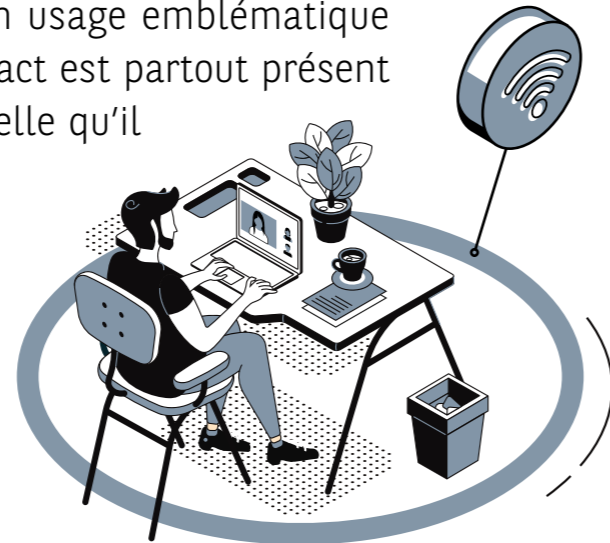
# LE SANS CONTACT AU PRISME DE LA CRISE DE LA COVID-19

---

La vie sans contact n'est pas apparue spontanément, les signes de son émergence nous ramenant plusieurs décennies en arrière. Mais force est de constater que la crise sanitaire a accentué à la fois sa présence, ses pratiques et surtout la perception qu'en ont les Européens. Une vie sans contact résolument avérée qui génère des sentiments contrastés, où le positif le dispute au négatif. Une vie sans contact perçue différemment selon trois zones géographiques distinctes.

# UNE RÉALITÉ SOCIÉTALE MULTIPLE, CONCRÈTE ET MARQUÉE GÉOGRAPHIQUEMENT

Si l'on devait lister l'ensemble des applications et des pratiques qui relèvent du sans contact, le résultat réserverait à l'évidence beaucoup de surprises. Car derrière son usage emblématique symbolisé par le paiement, le sans contact est partout présent dans nos vies, parfois d'une discrétion telle qu'il se fait totalement oublier.



## 40 ANS OU PRESQUE DE SANS CONTACT

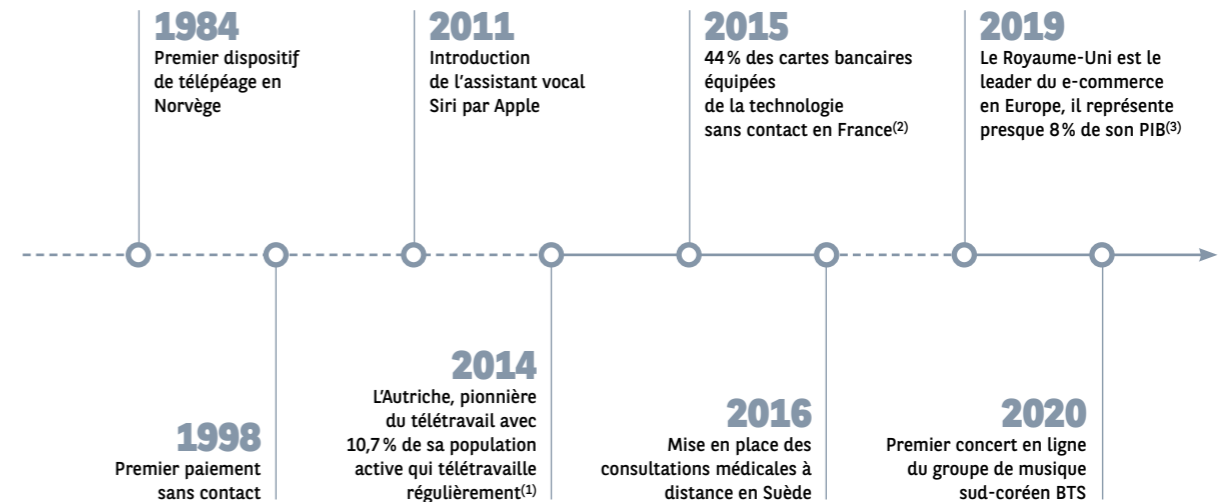
Télépéage ou parking, clé magnétique, carte de transport ou de cinéma, badge de remontée mécanique, carte de paiement, assistants vocaux... le sans contact s'est depuis longtemps installé dans nos vies, à tel point que nous ne prêtons plus toujours guère attention à sa présence (**Fig. 1**). Si le premier appel avec un téléphone sans fil a été donné en 1973, c'est dans les années 80 que le premier « outil » sans contact voit le jour. Il s'agit d'un système de télépéage mis en place en Norvège. En 1989, l'Italie étend ce dispositif à l'ensemble de son territoire.

Le sans contact poursuit son parcours toujours dans le domaine des transports. En 1997, les voyageurs de Hong Kong l'utilisent pour circuler dans le réseau de la ville. 1998 marque une date décisive pour l'émancipation de cette technologie. La Corée du Sud voit le premier paiement être effectué à partir d'une carte de paiement sans contact. Il faut attendre 2005 pour qu'une première expérimentation ait lieu en France pendant six mois, dans les magasins de Caen acceptant la carte Cofinoga.

Fig. 1 / Contexte

### Histoire du sans contact à travers l'Europe

Sources : (1) Eurostat, (2) étude MoneyBanker, (3) Statista.



## LE SANS CONTACT, ACTEUR MAJEUR DU QUOTIDIEN, SYMBOLISÉ PAR LA COVID-19

Quand on interroge les Européens, un peu plus d'un an après le déclenchement de la crise sanitaire, l'incarnation du sans contact ne fait pas de doute. Pour près d'1 Européen sur 2, et dans presque tous les pays de l'étude, c'est bien la COVID-19 qui symbolise le mieux cette vie (**Fig. 2**). Les mesures de confinement, de couvre-feu, de distanciation physique sont passées par là, imposant des échanges de vie qui se comptent au moins en mètres. La gravité de la crise aurait même presque pu faire penser que ce score aurait été plus élevé. Les Portugais et les Italiens sont les plus nombreux à associer COVID-19 et sans contact (62% et 60%). Seules trois nations ne la placent pas au premier rang des réponses données : la République tchèque (33%), la Slovaquie (35%) et le Royaume-Uni (37%).

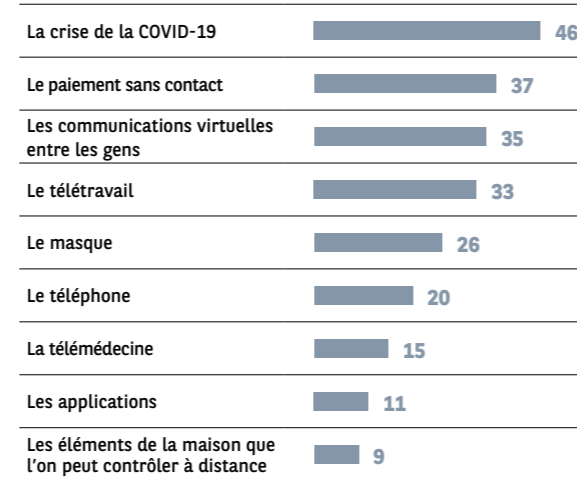
À distance relativement raisonnable, en deuxième position, le paiement sans contact est cité par 37% des Européens, avec des écarts significatifs d'un pays à l'autre. Italiens et Portugais restent soudés pour en faire très peu cas (13% et 19%). Hongrois et Britanniques le désignent comme l'exemple même de la vie sans contact (62% et 61%).

Les deux items suivants mettent aussi en évidence l'impact de la crise sanitaire sur la prise en compte du sans contact. Les communications virtuelles et le télétravail recueillent, en effet, 35% et 33% des opinions. Deux pratiques, nous y reviendrons, qui se sont particulièrement développées ces derniers mois.

Fig. 2

**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 %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



Les Autrichiens placent même les communications virtuelles au premier rang de leur classement (49%). Les Polonais et les Bulgares font de même en ce qui concerne le télétravail (58% et 53%).

Autre symbole de la vie sans contact sous COVID-19, le port du masque est mis en avant par 1 Européen sur 4. Les Suédois, auxquels il a été recommandé de le porter seulement le 18 décembre 2020, sont seulement 7% à en faire état.

Téléphone, télé médecine, applications et domotique recueillent enfin 20% ou moins des suffrages.

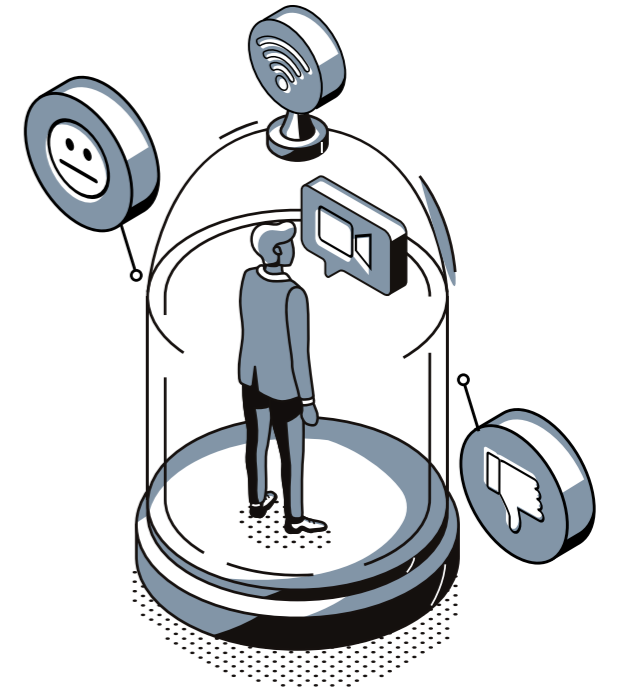
## UNE SOURCE DE SENTIMENTS CONTRASTÉS

Le « poids » du sans contact dans nos vies ne saurait être seulement concret, il est aussi psychologique, comme nous le disent les Européens, faisant naître des sentiments mitigés. 73% des personnes interrogées associent au moins un terme négatif à la vie sans contact, contre seulement 58% un terme positif (**Fig. 3**). Un mot se détache nettement du lot : la solitude. 43% la place au premier rang, témoignage d'une mise à distance physique qui n'a fait que s'exacerber avec la COVID-19. Dans tous les pays de l'étude, hormis en Hongrie qui opte pour le danger, la solitude est placée en tête du classement, comme en Belgique, au Portugal, en France et en Suède, où plus d'une personne sur deux la mentionne.

Trois autres sentiments négatifs sont ensuite associés par les Européens à la vie sans contact : tristesse, difficulté et peur (31%, 23% et 21%).

# 43%

**DES EUROPÉENS ASSOCIENT LE SANS CONTACT AU MOT « SOLITUDE ».**



La première est ressentie davantage à nouveau au Portugal et en France, mais aussi en Espagne et en Roumanie. L'Italie et la Roumanie expriment la difficulté que la vie sans contact induit. Portugal, Espagne et Hongrie font part de la peur qu'elle provoque.

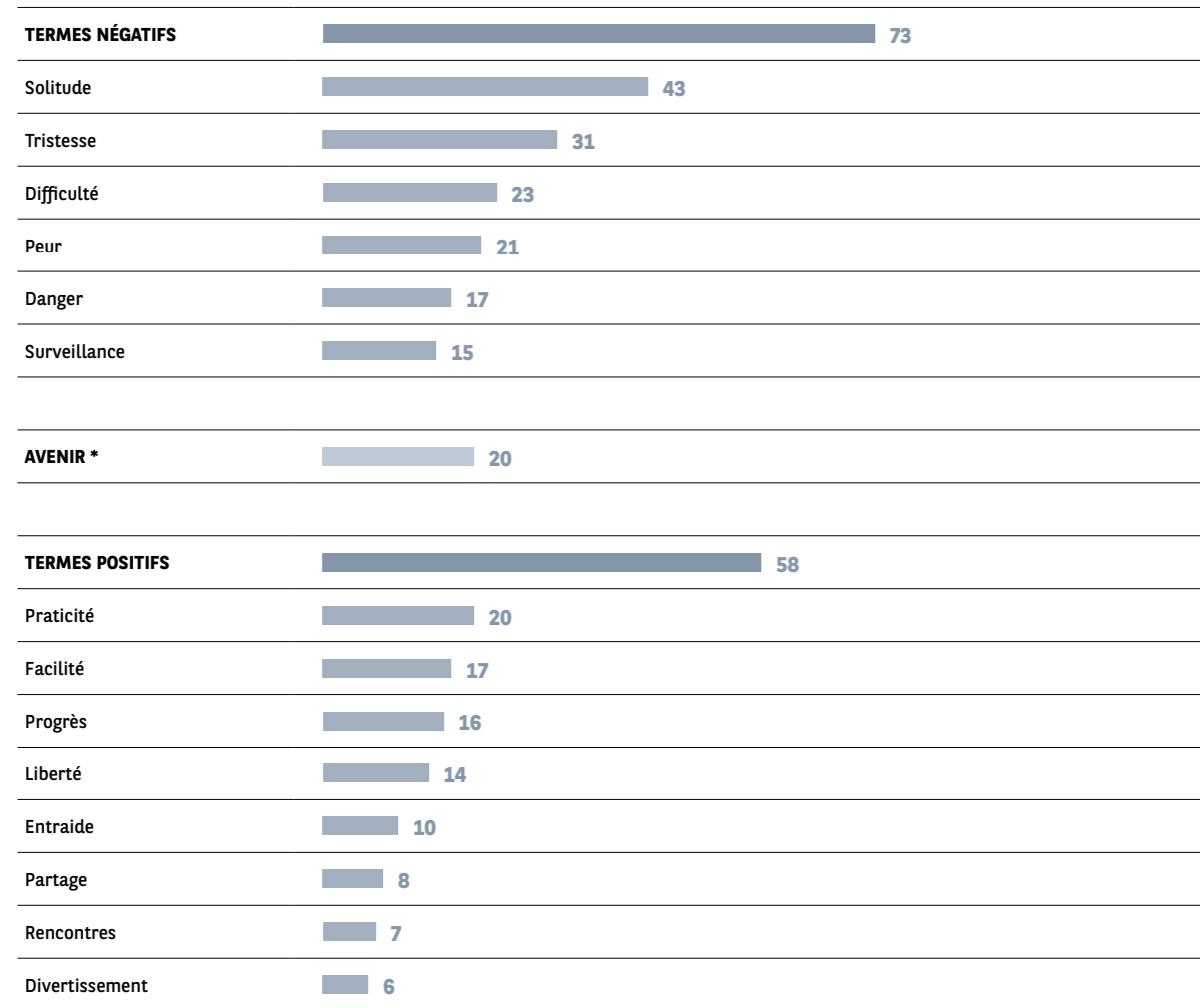
Pour autant, ce ne sont pas non plus les points de vue positifs qui manquent. 58% des termes associés à la vie sans contact le sont. Au premier rang vient l'aspect pratique, à hauteur de 20% des opinions (5<sup>e</sup> rang, tous termes confondus). Une praticité qui cependant est loin de faire l'unanimité. Pour 32% des Britanniques et des Bulgares qui la distinguent, seulement 4% des Portugais en font état.

Fig. 3

**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 %

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



\* Le terme « avenir » est considéré ici comme neutre et n'est donc pas inclus dans le calcul du « sont positifs », ni dans le « sont négatifs. »

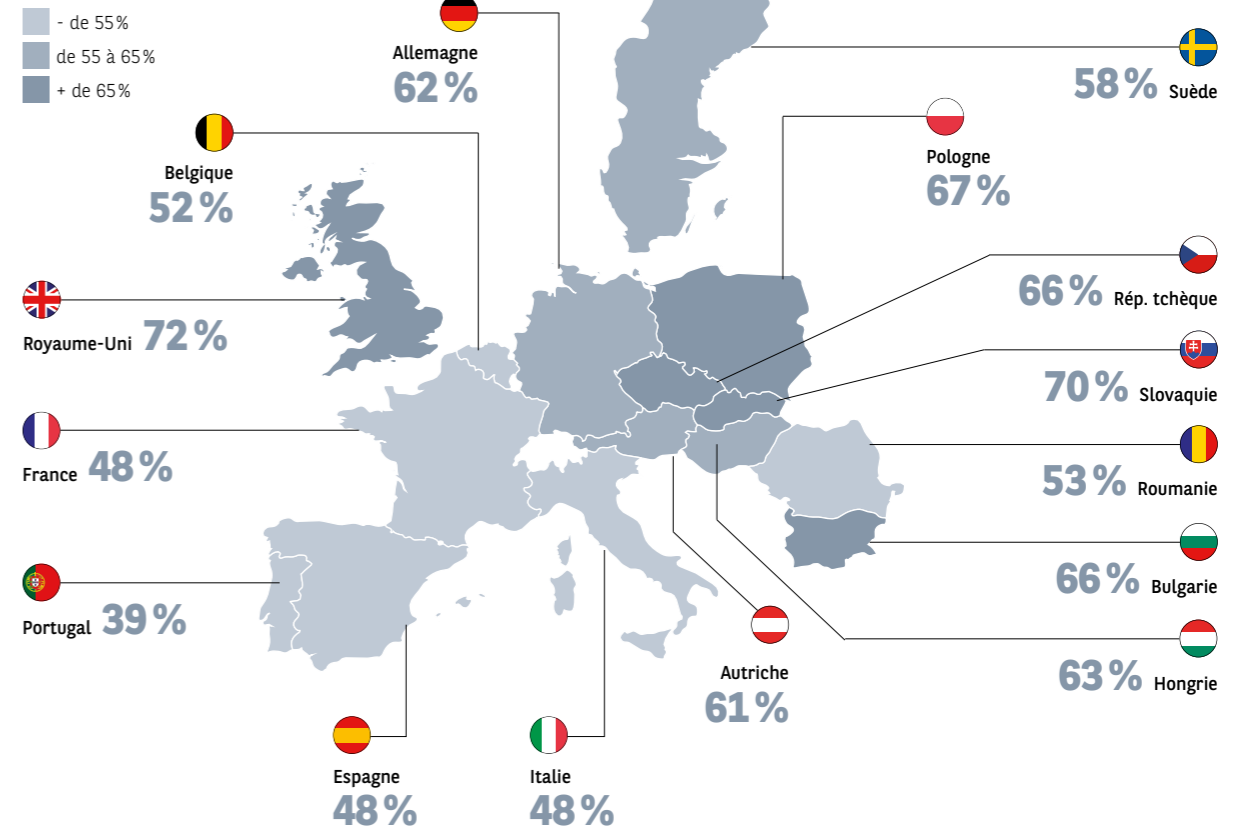
Vient ensuite un trio composé de la facilité, du progrès et de la liberté (17%, 16% et 14%). Là encore, les disparités sont nombreuses d'un pays à l'autre. Les Polonais jugent facile la vie sans contact (30%). Les Bulgares le contestent (11%), les Portugais et les Espagnols également.

Elle est synonyme de progrès pour les Slovaques (25%) et plus largement au sein des pays de l'Europe centrale. Les Italiens (8%) ou encore les Portugais et les Suédois (9%) sont très loin de le penser. Le score enregistré par la liberté qu'elle apporte va quant à lui du simple au double (20% vs 11%). (Fig. 4)

Fig. 4

**Pourcentage des termes positifs par pays**

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.





### 3 GROUPES POUR 3 VÉCUS DU SANS CONTACT

Derrière ces résultats, il apparaît de façon sous-jacente une façon de pratiquer et de ressentir la vie sans contact qui tient compte de nombreux facteurs comme la maturité de ses usages, la culture et la puissance économique. Et si on établit une grille de lecture en fonction de ces vecteurs essentiels d'explication, il en ressort trois groupes géographiques dont les membres partagent peu ou prou une même vision de la vie sans contact. Trois groupes qui se révèlent souvent lorsque l'on traite de la consommation.

Le premier groupe rassemble des pays situés au nord de l'Europe ayant en commun une maturité vis-à-vis du sans contact, due à l'antériorité de ses pratiques, conjuguée à une culture anglo-saxonne et une aisance économique. Le Royaume-Uni, la Suède et l'Allemagne en sont les porte-étendards, auxquels il convient d'ajouter l'Autriche.

Le deuxième groupe nous emmène au sud de l'Europe avec des nations latines qui partagent leurs origines méditerranéennes, une dominante catholique et une situation économique parfois plus instable. Le sans contact y est souvent associé à des termes positifs et son antériorité est jugée moindre que dans de nombreux autres pays.

Le troisième groupe rassemble les pays situés à l'est de l'Europe où les opinions sur le sans contact sont plus équilibrées entre positif et négatif. Des pays où les pratiques du sans contact



préexistaient mais ont également connu un très rapide développement ces dernières années. Exemple de cette croissance soudaine la Pologne où les transactions sans contact sont passées de 33% en 2014 pour 80% en 2018 (source : Étude carte Visa, 2018).

# LA CRISE SANITAIRE COMME AMPLIFICATEUR OU RÉVÉLATEUR DE VIES SANS CONTACT

## DES PRATIQUES ANTÉRIEURES À LA PANDÉMIE...

Nous aurons souvent l'occasion de le voir dans la suite de l'étude, cette grille de lecture s'applique à nombre de situations et de points de vue. C'est ainsi le cas lorsqu'il s'agit de juger de l'antériorité des pratiques du sans contact par rapport à l'émergence de la crise sanitaire. Les Européens sont affirmatifs à ce sujet (73%) (Fig. 5). Mais c'est dans le groupe Nord que cette opinion est la plus soutenue. Les Britanniques,

les Suédois et les Allemands sont les plus nombreux à l'affirmer (88%, 82% et 79%). Les Autrichiens et les Tchèques s'associent dans des proportions égales à ce témoignage (79% et 81%). Il faut se rendre au Sud pour rencontrer des Européens qui sont loin d'être aussi convaincus. Espagnols et Portugais s'accordent à ce sujet (56%). Entre ces deux extrêmes, Français et Italiens se positionnent quasiment dans la moyenne (74% et 72%).

Fig. 5

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

À tous, en %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.

**Elles existaient avant**

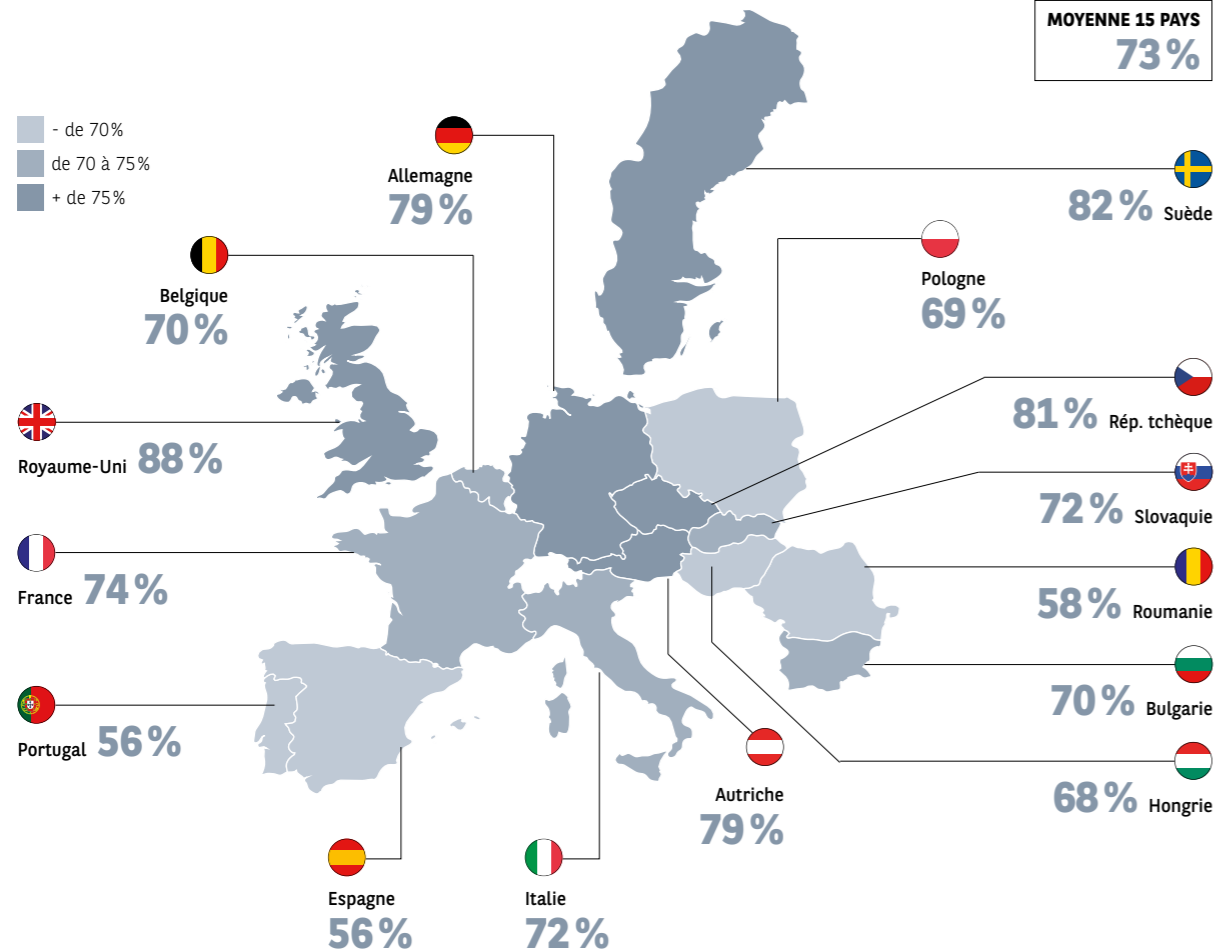


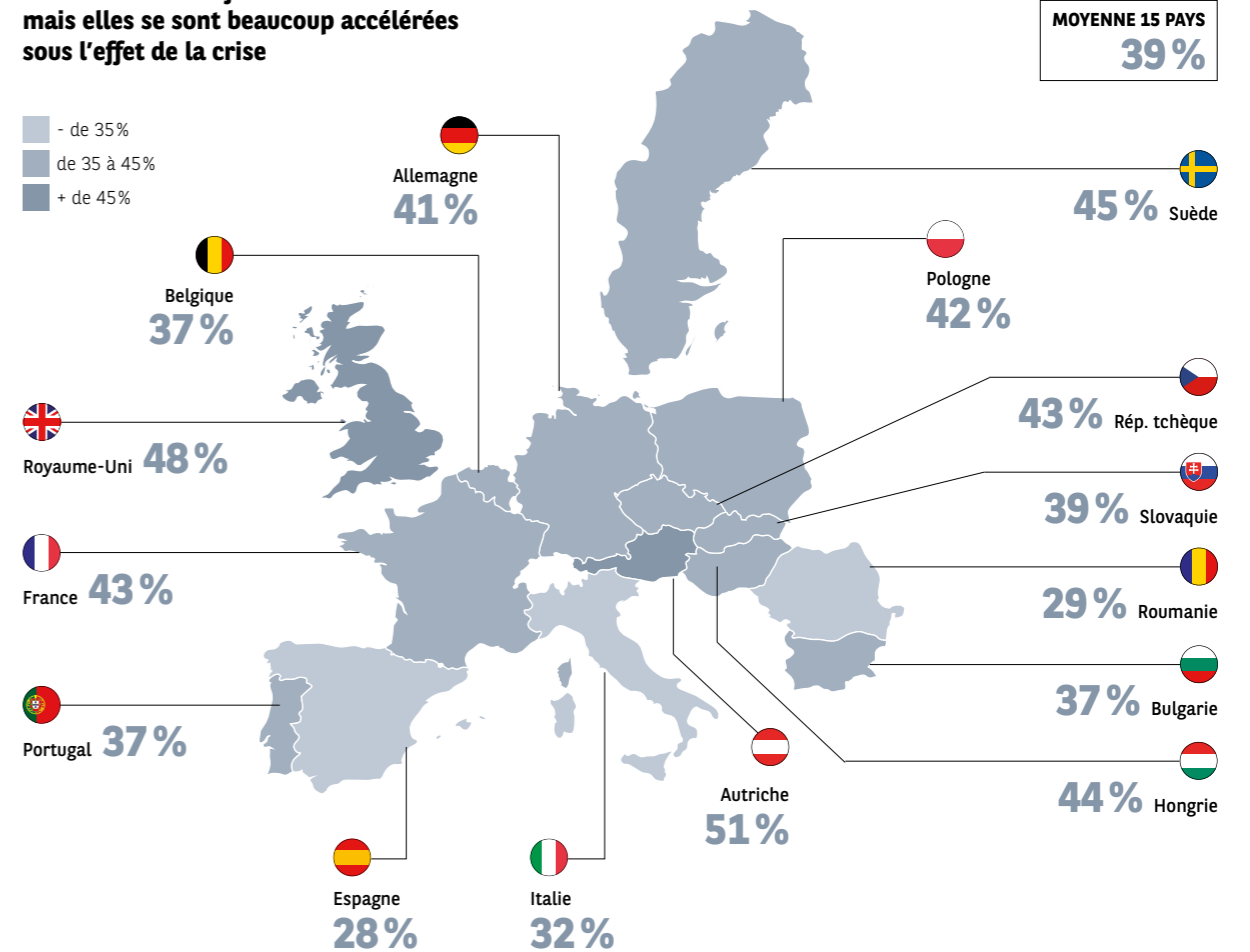
Fig. 6

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

À tous, en %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.

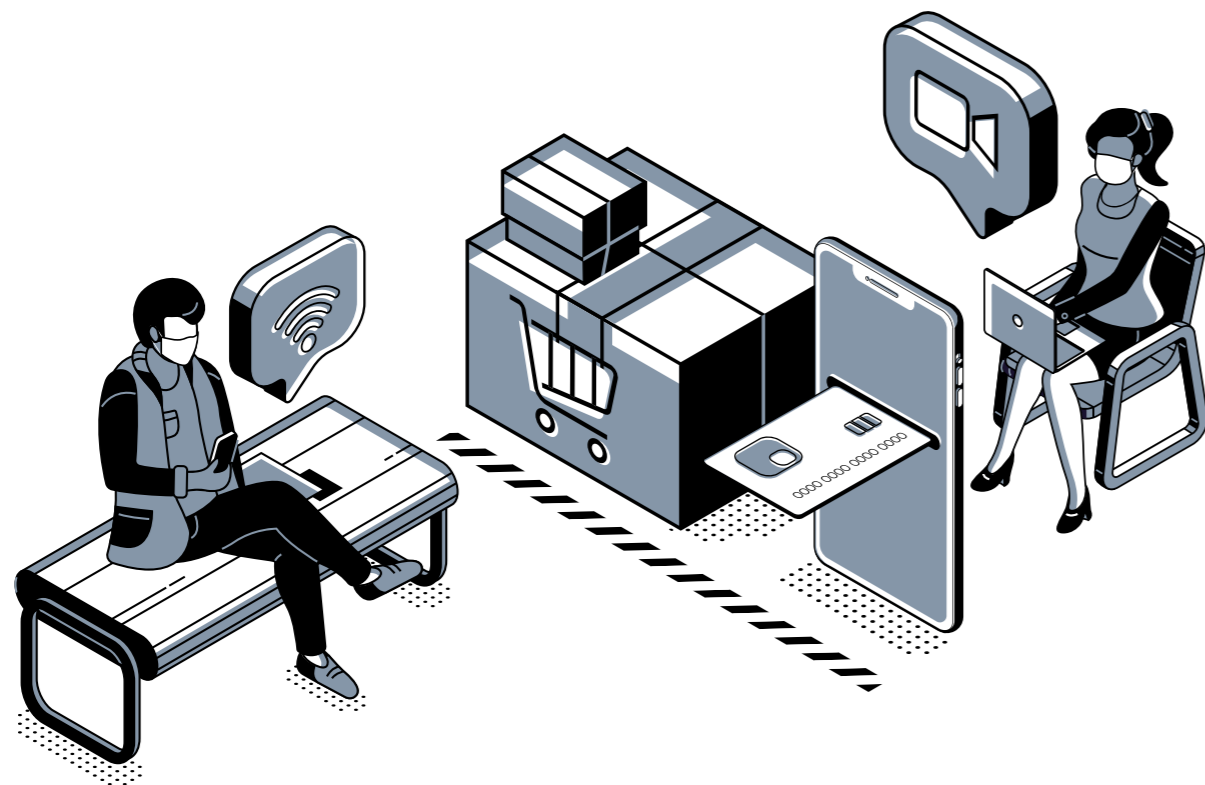
**Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 mais elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise**



### ... AU DÉVELOPPEMENT ACCÉLÉRÉ PAR LA CRISE SANITAIRE

L'antériorité des pratiques est donc sans ambiguïté constatée, et le rôle de la COVID-19 comme accélérateur l'est tout autant. Près de 4 Européens sur 10 pensent que la crise a joué ce rôle (Fig. 6). Les pays du groupe Nord sont une fois encore

solidaires dans leurs témoignages, les pays du groupe Sud, ainsi que la Roumanie, mettant moins en valeur ce rôle d'accélérateur. En revanche, ces pays attribuent à la crise sanitaire un rôle de révélateur des pratiques sans contact. C'est le cas de 44% des Portugais et des Espagnols.



## L'ESSENTIEL

73 %

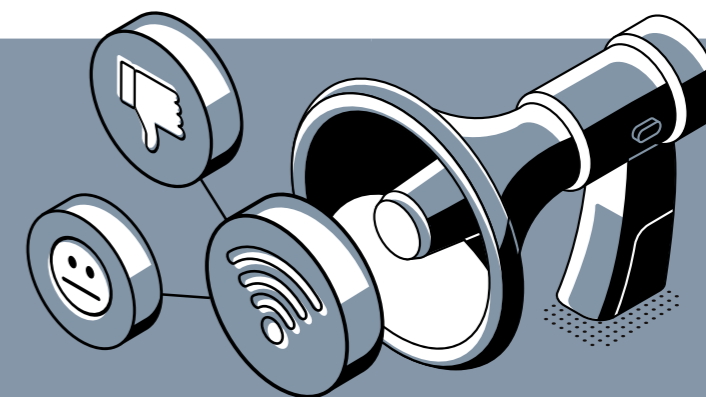
des Européens estiment  
que les pratiques sans contact existaient  
déjà avant la crise sanitaire

Près de  
**4 Européens sur 10**  
pensent que la crise sanitaire  
a accéléré le développement  
des pratiques sans contact

1 Européen sur 5  
cite la praticité  
pour qualifier positivement  
le sans contact

Pour **46 %** des Européens,  
la crise de la COVID-19 est ce qui symbolise  
le mieux la vie sans contact

Près de  
**3 Européens sur 4**  
associent au moins  
un terme négatif à la vie  
sans contact (« solitude »,  
« tristesse », « difficulté »...)





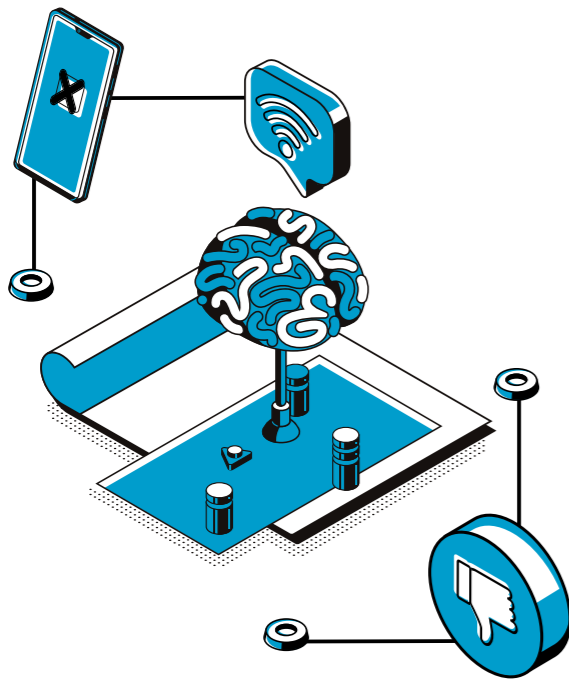
## 2

## LE SANS CONTACT S'EXERCE AU QUOTIDIEN

---

Les Européens n'ont aucun doute sur la réalité du sans contact au quotidien. Ils en apprécient les pratiques, même s'ils considèrent d'un point de vue différent ce qui relève des usages concrets et de la dimension sociale. Pour autant, cette vie sans contact est vécue comme une contrainte. Et surtout, toutes les catégories sociales ne sauraient être placées sur un pied d'égalité pour en bénéficier pleinement.

# LA VIE SANS CONTACT, ENTRE CONTRAINTE ET INSATISFACTION



## UNE PRÉSENCE BIEN AFFIRMÉE AU QUOTIDIEN

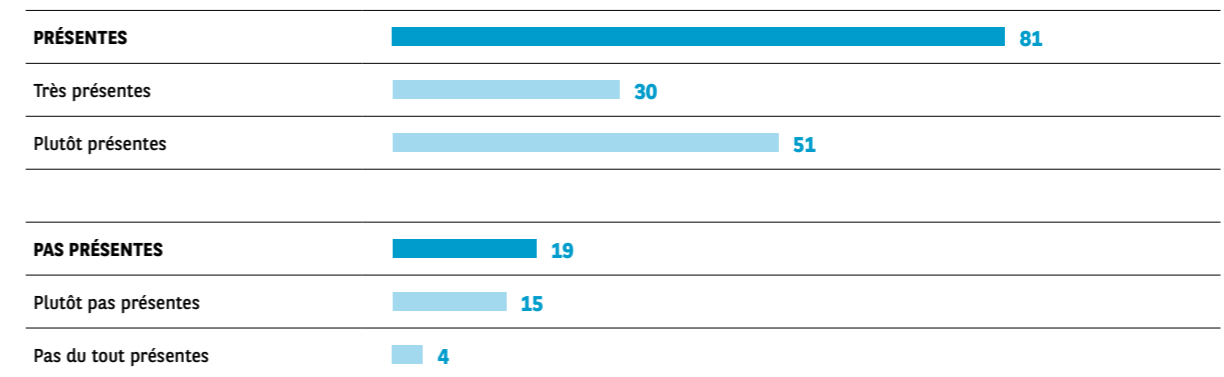
Si l'antériorité des multiples aspects d'une vie sans contact ne fait pas de doute aux yeux des Européens, sa réalité quotidienne leur est tout aussi tangible. 8 sur 10 affirment qu'elle est bien présente au jour le jour (Fig. 7). D'un pays à l'autre, les opinions sont globalement homogènes avec cependant les Allemands et les Tchèques relativement moins nombreux à l'estimer (72% et 71%), les Polonais et les Portugais pour en être les plus convaincus (90% et 89%). Ce sentiment d'une vie sans contact bien présente est suffisamment partout ressenti pour qu'on ne retrouve pas un clivage précis entre les trois zones géographiques mentionnées précédemment.

Fig. 7

**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 %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



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

### UNE RÉALITÉ RESENTIE COMME UNE CONTRAINTE

Constater la réalité de la vie sans contact ne signifie pas pour autant que celle-ci soit naturellement acceptée. 6 Européens sur 10 vivent les évolutions qui lui sont liées comme une contrainte (Fig. 8). L'antériorité des pratiques fait que ce « non-choix » est moins sensible dans certains pays du groupe Nord comme l'Allemagne et le Royaume-Uni (52% et 53%), alors que la plupart des pays du groupe Est semblent particulièrement subir la vie sans contact, notamment en Roumanie et en Bulgarie (79% et 72%). Les pays latins se montrent plus partagés.

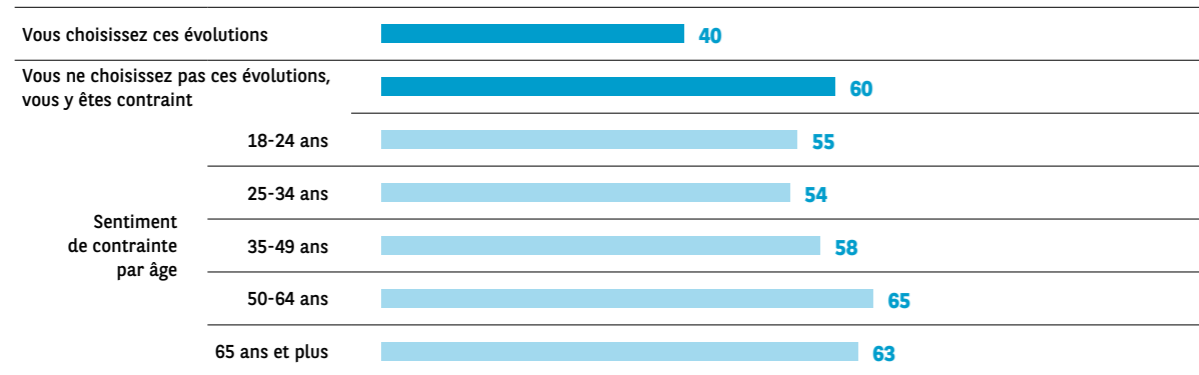
Les Italiens sont les moins nombreux à ressentir cette contrainte, alors que les Français expriment une opinion proche de celle des pays d'Europe centrale (69%).

Sur cette question, les critères de l'âge et du niveau de revenus font apparaître un ressenti différent de cette contrainte. Les jeunes et les foyers aux revenus supérieurs l'acceptent plus facilement (45% pour les 18-24 ans, 46% pour les 25-34 ans) à l'opposé des seniors et des foyers aux revenus modestes (65% pour les 50-64 ans, 63% pour les 65 et plus).

Fig. 8

#### D'une manière générale, diriez-vous que... ?

À tous, en %.  
Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



### DES ÉVOLUTIONS QUI NE SÉDUISENT PAS

Évolutions subies, donc, mais aussi évolutions jugées plutôt défavorablement puisqu'elles plaisent seulement à 45% des Européens. Une fois encore le Royaume-Uni et l'Allemagne, au tropisme sans contact affirmé, sont les plus séduits (56% et 52%) (Fig. 9). Avec des Espagnols qui sont aussi

nombreux à aller dans leur sens (55%). Et la logique géographique que nous avons relevée est globalement respectée. Les Roumains et les Bulgares goûtent très modérément à ces évolutions (18% et 32%). La France est à nouveau proche de ces derniers pays (37%).

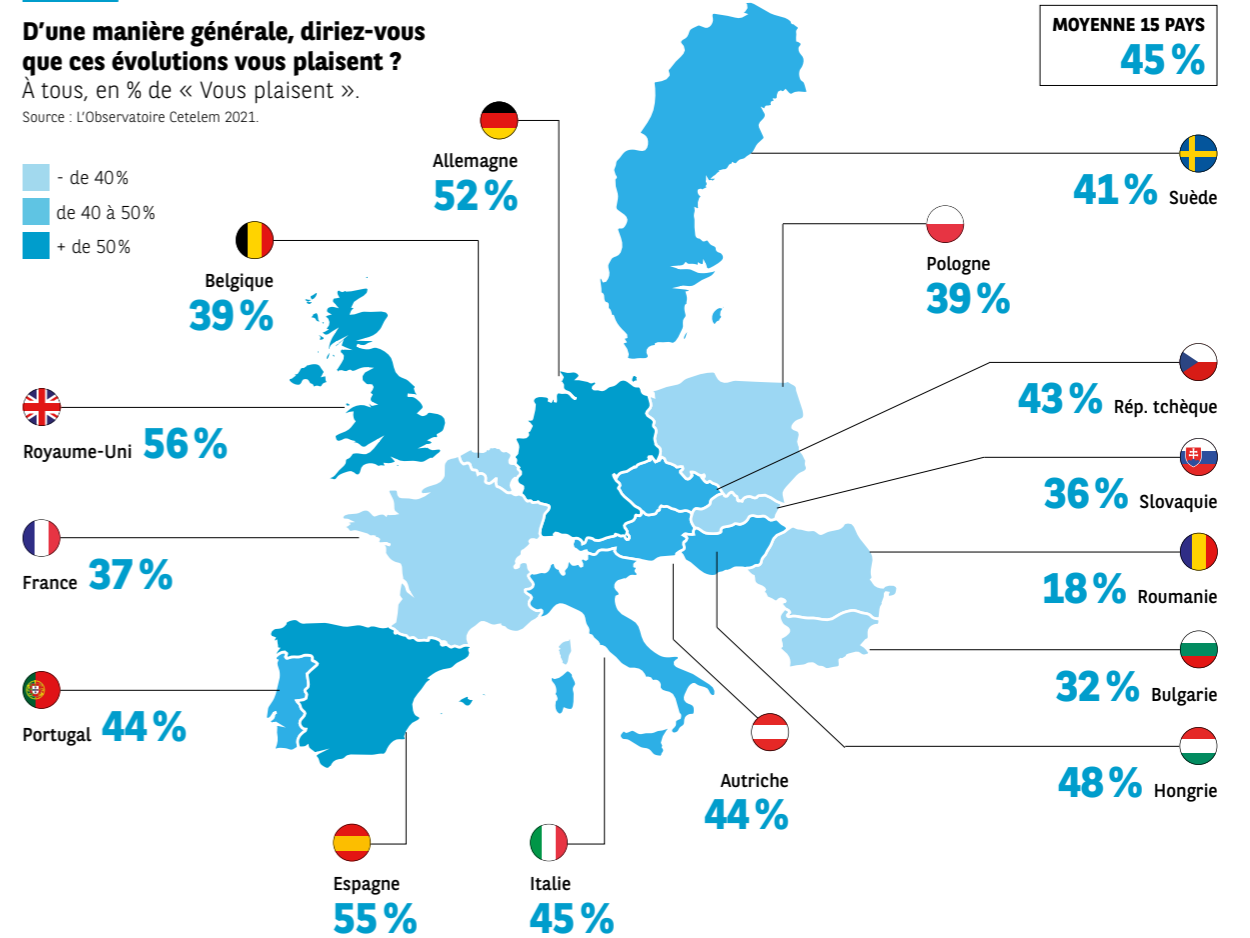
Fig. 9

#### D'une manière générale, diriez-vous que ces évolutions vous plaisent ?

À tous, en % de « Vous plaisent ».

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.

■ - de 40%  
■ de 40 à 50%  
■ + de 50%



ON EST UN PEU TRISTE PAR RAPPORT À LA VIE D'AVANT. C'EST LA **LA DIFFICULTÉ DE SE PROJETER.**

# UN POINT DE VUE CONTRASTÉ SELON LES CHAMPS D'APPLICATION

## SURTOUT BON POUR LA SANTÉ

Cette vie sans contact bien réelle, mais ressentie comme subie, se concrétise par un ensemble de pratiques qui génèrent également des opinions contrastées. Un domaine emporte une majorité d'opinions positives, celui de la santé et de la sécurité sanitaire (44%) (**Fig. 10**). Pas étonnant en ces temps de pandémie où le sans contact physique, au départ mal accepté, a fini par convaincre peu à peu de son efficacité. Dans tous les pays, sauf en Roumanie et en Pologne (23% et 30%), c'est le domaine qui est mis en avant.

Pour tous les autres domaines testés dans le cadre de cette étude, les jugements négatifs l'emportent sur les jugements positifs. Et souvent même, ils rassemblent plus de la moitié des personnes interrogées comme pour les relations amoureuses, l'enseignement, la liberté, l'économie du pays et la confiance entre les gens. Notons aussi qu'en moyenne un bon quart des Européens ne se prononcent pas sur les différents sujets.

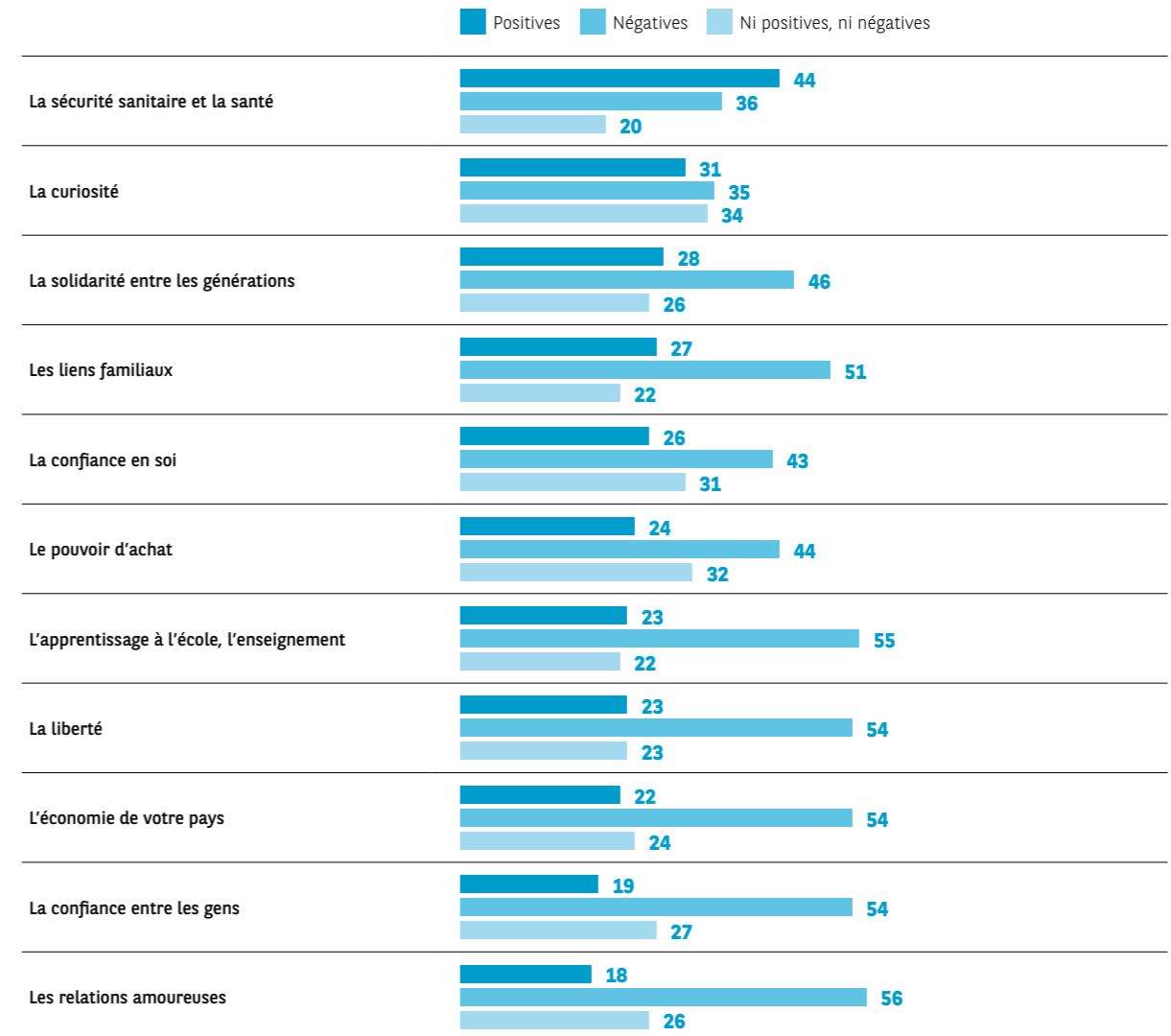


**Fig. 10**

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

À tous, en %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



## DES TÂCHES DU QUOTIDIEN SIMPLIFIÉES, UNE MISE À DISTANCE PHYSIQUE REGRETTÉE

Mais quand il s'agit de considérer la vie sans contact sous un angle plus concret, les Européens font preuve de plus d'optimisme pour souligner ses avantages, avec une ligne de « partage des eaux » très nette entre ce qui facilite la vie de tous les jours et ce qui relève de la vie sociale.

Dans le premier cas, la vie sans contact fait des heureux. Faire ses courses en ligne, gérer son budget ou accomplir à distance des démarches administratives, s'informer par écrans interposés, payer à distance, se cultiver virtuellement, télétravailler, jouer... la vie sans contact recueille une grande moisson de « like » (73%, 70%, 68%, 66%, 58%, 57%, 56%) (**Fig. 11**).

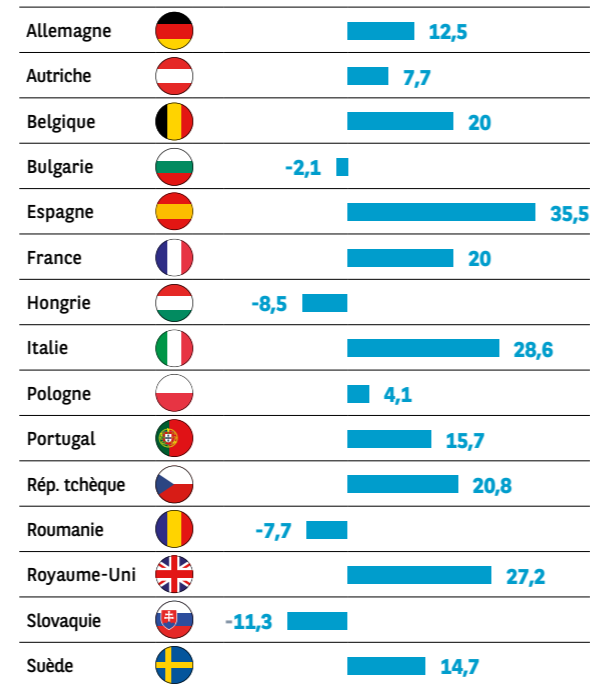
Dans le second cas, au sujet de tout ce qui concerne la vie sociale, le pouce est tourné vers le bas pour témoigner d'un réel dépit. Faire une rencontre à distance, être loin de leurs amis, apprendre à se connaître en visio, les Européens n'aiment pas (26%, 40% et 41%).

Dans le détail, les réponses des Européens révèlent certaines singularités nationales prononcées. Les Français sont ainsi de loin les moins enthousiastes à apprécier faire leurs courses en ligne (51% vs 73%), ce qui semble souligner leur attachement aux commerces traditionnels, même si le premier confinement a marqué un regain d'intérêt pour cette pratique (20% d'intérêt en plus pour les plateformes e-commerce entre 2019 et 2020) (**Fig. 12**). Ils restent loin des champions britanniques et ne suivent pas l'engouement toujours plus grand des Espagnols (+36% d'intérêt cette année).

Fig. 12 / Contexte

### Évolution de l'intérêt exprimé sur le web pour les plateformes de e-commerce entre 2019 et 2020

Nextrends par C-Ways (méthodologie : mesure de l'intérêt exprimé sur le web entre janvier 2020 et janvier 2021)



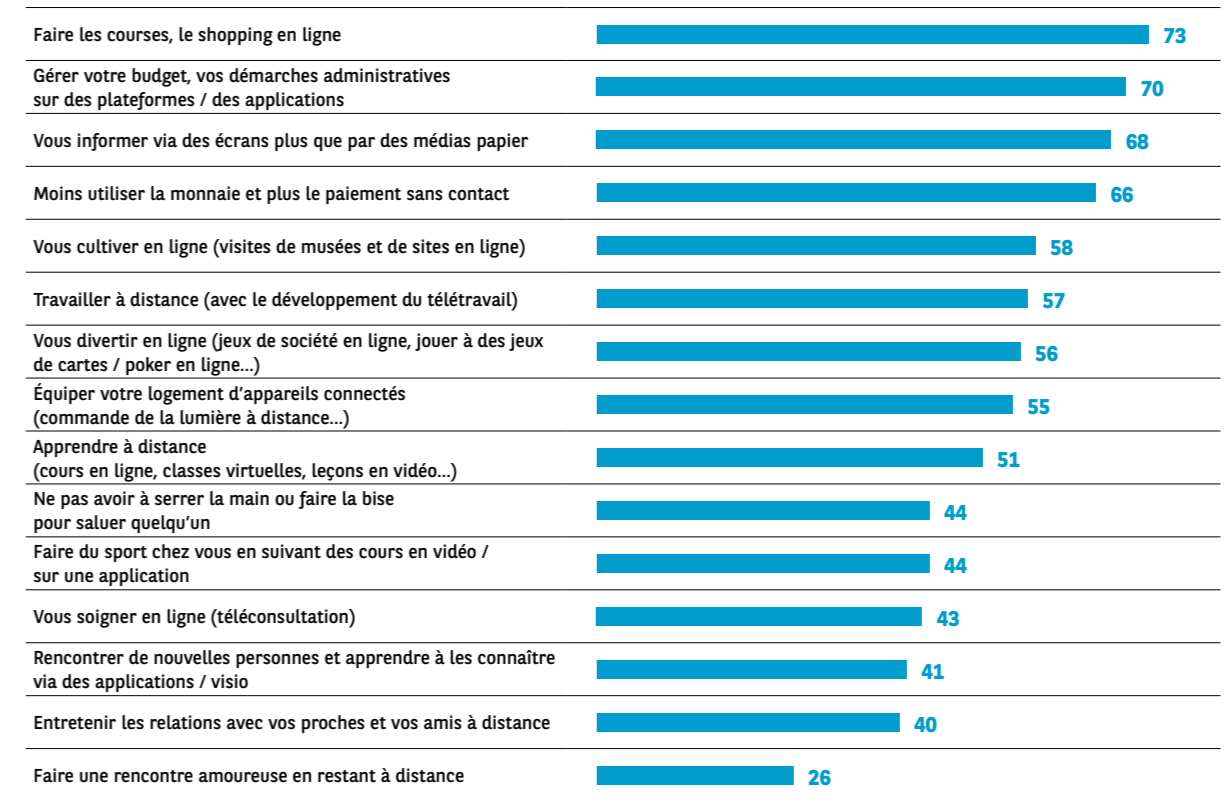
// LES VISITES VIRTUELLES DE MUSÉE, ÇA ME PERMETTAIT DE LE FAIRE QUAND ON VOULAIT ET SANS CONTRAINTE. AVEC MES ENFANTS, JE TROUVE ÇA HYPER BIEN. HYPER PRATIQUE."

Fig. 11

### 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 « Vous aimez ».

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.

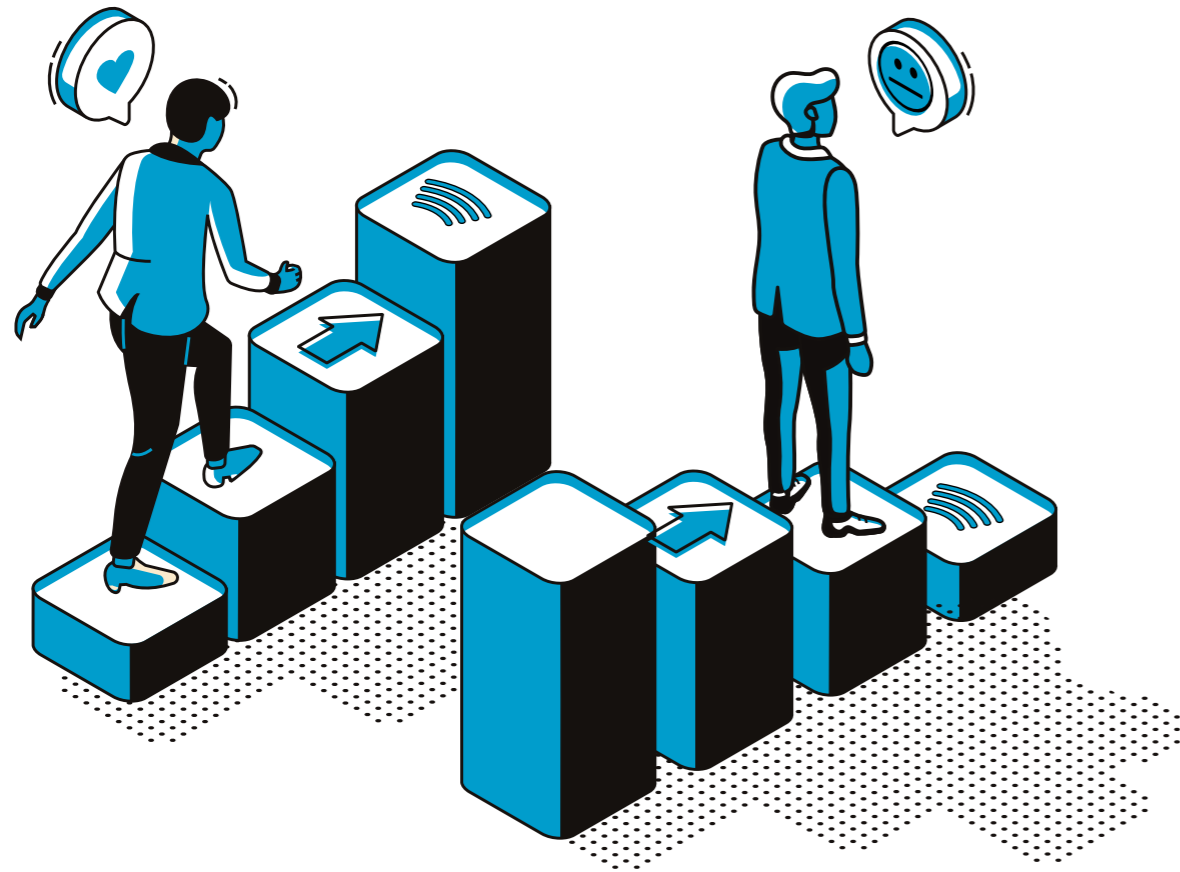


Question culture en ligne, les Italiens font preuve d'une curiosité très nette par rapport aux autres nations (70% vs 58%), tandis que la distraction en ligne est l'apanage des Espagnols (70% vs 56%). Au sujet du travail à distance, les Hongrois sont les premiers à vouloir exercer leur métier à domicile (70% vs 56%), alors que Suédois et Espagnols font

cause commune pour l'éducation en ligne (65% et 64% vs 51%). Les Britanniques et Les Français apprécient de ne plus devoir serrer la main ou faire la bise pour saluer quelqu'un (47% vs 44%), alors que les Autrichiens sont les moins nombreux à aimer faire une rencontre à distance (15% vs 26%).



# UNE DUALITÉ INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE



## FACILE POUR MOI, MOINS POUR LES AUTRES

Alors tout bien considéré, facile la vie sans contact ? Oui nous disent les Européens. Avec cependant un distinguo sensible entre ce qui relève du particulier ou du général. Car comme toujours — rappelons-nous les résultats du Baromètre de l'Observatoire Cetelem sur la situation personnelle et celle du pays — les Européens valorisent le « je » par rapport au « nous ». Cette ego-satisfaction conduit 66% d'entre eux à estimer qu'il leur est facile de s'adapter à la vie sans contact (**Fig. 13**). Deux pays

du groupe Nord sont les plus enclins à témoigner de cette aptitude : le Royaume-Uni et la Suède (74%). C'est dans le groupe des pays d'Europe centrale que ce sentiment est le plus timide, avec la Pologne qui obtient le plus faible score à ce sujet (60%). Les Français sont également tout proches de se placer dans les mêmes dispositions (61%).

En revanche, un peu moins d'1 Européen sur 2 estime que la société s'adapte facilement à la vie sans contact. Et cette fois, les écarts sont nettement plus sensibles entre nos trois groupes géographiques. Pour le groupe Nord, Royaume-Uni, Suède et Allemagne se détachent nettement pour afficher leur confiance dans le sens de l'adaptation nationale (64%, 54% et 52%). Pour le groupe des pays d'Europe centrale, Bulgarie, Roumanie, Pologne et Hongrie se montrent beaucoup plus dubitatifs (31%, 32%, 35%, 37%). France et Espagne, deux pays du groupe Sud, se situent quant à eux dans la moyenne des avis exprimés (48% et 45%).

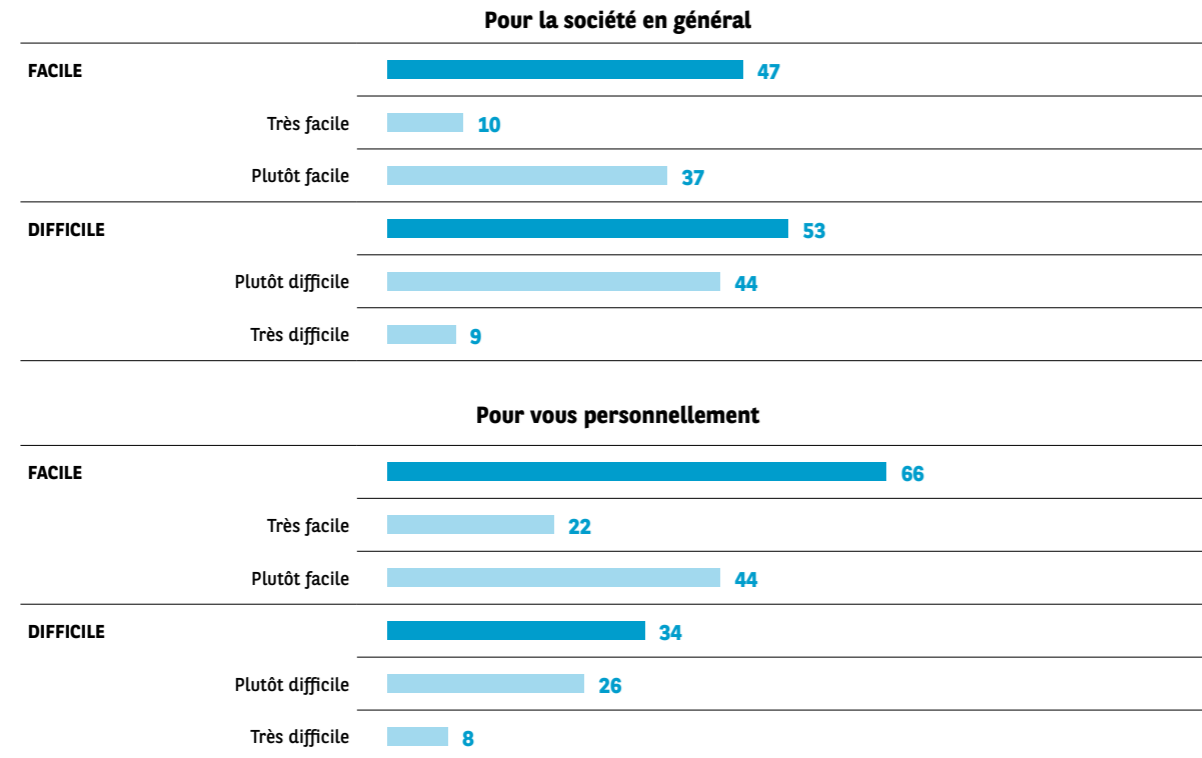
**66%** DES EUROPÉENS  
DISENT S'ADAPTER  
FACILEMENT À LA VIE  
SANS CONTACT.

Fig. 13

**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.



## DES BÉNÉFICES POUR L'ENVIRONNEMENT

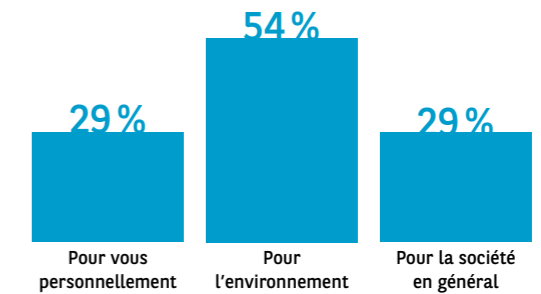
Un jugement « qualitatif » sur une vie sans contact boostée par la pandémie vient préciser cette dichotomie entre « collectif » et « personnel ». 48% des Européens jugent que le renforcement des pratiques sans contact dû à la COVID-19 est négatif pour la société alors que seulement 42% le pensent à titre personnel. Il en ressort cependant un réel gagnant : l'environnement. 1 Européen sur 2 déclare que l'accélération du développement de la vie sans contact lui est favorable (Fig. 14).

Le groupe Sud, hormis la France, est systématiquement le plus enthousiaste pour juger bénéfique le renforcement des pratiques sans contact sous l'effet de la pandémie, quel que soit l'item concerné. Les avis sont plus contrastés en ce qui concerne les deux autres groupes.

Fig. 14

**Selon vous, est-ce une évolution positive ou une évolution négative que la crise de la COVID-19 ait renforcé certaines pratiques qui amènent moins de contacts physiques au quotidien et favorisent le recours au digital... ?**  
À tous, en % de « Une évolution positive ».

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



**ON A CHANGÉ NOS MANIÈRES DE FAIRE DANS LE TRAVAIL.**

ON IMPRIME MOINS ET ON PRÔNE LE NUMÉRIQUE. POUR L'EMPREINTE CARBONE C'EST BIEN. ON A TOUS NATURELLEMENT ÉVOLUÉ VERS ÇA. ET C'EST TRÈS **POSITIF.**

# UNE ADAPTABILITÉ CORRÉLÉE À L'ÂGE ET AU NIVEAU DE REVENUS

## DANS TOUS LES CAS, C'EST FACILE...

Ce sens personnel de l'adaptation à la nouvelle vie sans contact couvre la plupart des pratiques qui relèvent du quotidien. Toutes recueillent une majorité d'avis favorables, exceptés le fait d'entretenir des relations avec ses amis ou de faire une rencontre amoureuse à distance.

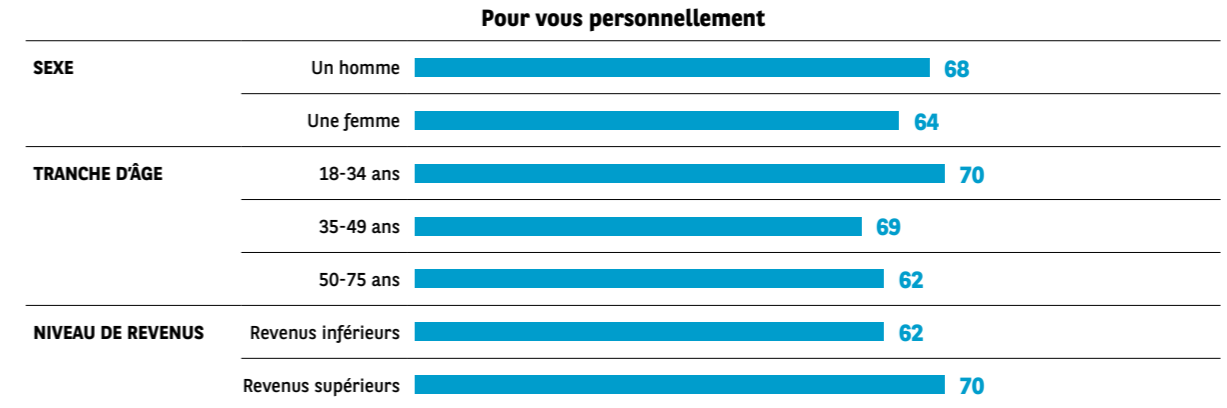


Fig. 15

**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 « Facile ».

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



Quel que soit le sexe, la tranche d'âge ou le niveau de revenus, pour les deux tiers des Européens, il est facile de s'adapter aux pratiques sans contact (Fig. 15).

Une fois encore, le commerce en ligne est le plus plébiscité (79%) (Fig. 16). Et une fois encore, ce sont les Français qui rechignent à le déclarer (63%). Cet item n'occupe pas la première place de leur classement, idem pour les Belges.

L'information, le paiement, la gestion et les démarches administratives sans contact suivent dans un mouchoir de poche (76%, 74% et 73%). Les Portugais apprécient particulièrement ces facilités alors que les Français et les Belges sont à nouveau plus réfractaires.

Les autres facilités offertes par la vie sans contact sont aussi très appréciées, même si elles enregistrent des approbations un peu moins fortes. En bas du classement, on retrouve celles qui mettent en jeu la relation humaine dans ce qu'elle a de plus intime. Nous y reviendrons dans la troisième partie de cette étude.

Fig. 16

**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 réponses « Facile ».

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.

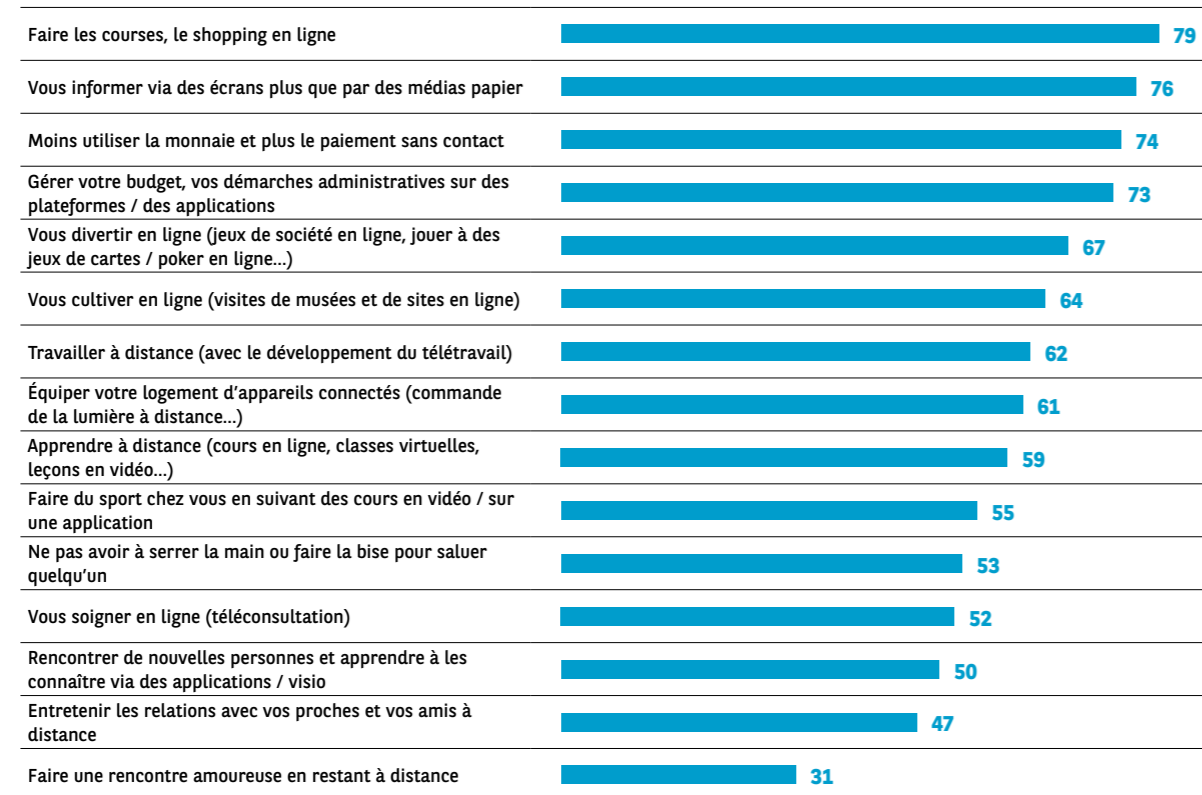
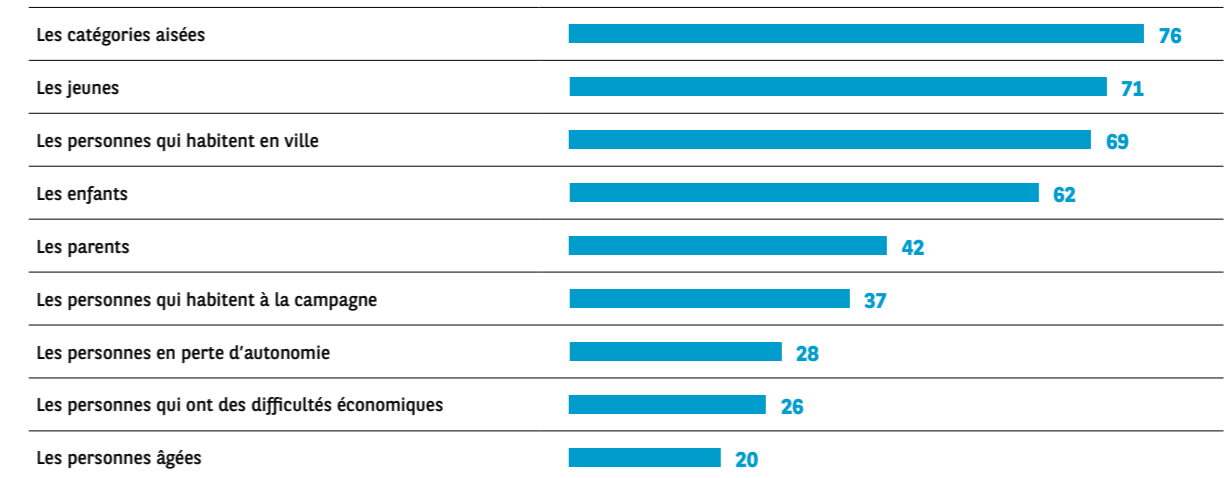


Fig. 17

**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 ».

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



**... MAIS PAS POUR TOUT LE MONDE**

Les personnes qui habitent la campagne, les personnes en perte d'autonomie ou encore les personnes qui ont des difficultés économiques éprouvent davantage de difficultés à s'adapter à la vie sans contact (**Fig. 17**). Un point de vue qui s'impose dans tous les pays de l'étude avec les Tchèques pour l'exprimer à une quasi-unanimité (87%).

Quant aux jeunes, ils tireront le meilleur parti de la vie sans contact. 71% des Européens le pensent. Les « Igen », ainsi nommés par le psychologue Jean Twenge, nés avec un smartphone à la main, possèdent un avantage numérique « génétique » déterminant. Les entretiens qualitatifs conduits dans le cadre de cette étude ont souligné que cette opinion était partagée quelles que soient les générations. Mais, les opinions nationales sont un peu plus contrastées. 82% des Tchèques l'affirment alors que les Belges sont seulement 57%.

Troisième gagnant d'une vie sans contact en développement, la communauté des urbains (69%). Avec toujours des Tchèques et des Belges qui se situent aux antipodes (77% et 58%).

Les enfants complètent enfin ce quatuor des bénéficiaires d'une vie sans contact en termes d'adaptabilité.

Ensuite, plus question de voir sous un angle positif cette capacité d'adaptation selon les catégories sociales concernées. Moins d'1 Européen sur 2 estime que les parents, les personnes vivant à la campagne, en perte d'autonomie ou en difficulté économique sauront faire face à ces changements. Ils sont même seulement 1 sur 5 à penser que les personnes âgées pourront s'adapter. Les pays du groupe Nord se montrent un peu plus optimistes que les autres. Ceux du groupe d'Europe centrale, souvent plus ruraux, affichent un pessimisme très affirmé.

Ces résultats mettent en exergue une fracture numérique, dont la vie sans contact est l'une des composantes tangibles, qui verrait seulement les jeunes, les urbains et les personnes aisées tirer leur épingle du jeu. Populations qui caractérisent aujourd'hui de plus en plus celles des villes européennes.

**1** EUROPÉEN  
SUR **5**

**PENSE QUE LES PERSONNES ÂGÉES  
POURRONT S'ADAPTER  
À LA VIE SANS CONTACT.**

# L'ESSENTIEL

**8 Européens sur 10**

affirment que les pratiques sans contact sont quotidiennement présentes

**44%**

des Européens reconnaissent le bénéfice des pratiques sans contact en matière de sécurité sanitaire et de santé

**55%**

des Européens ne sont pas séduits par la vie sans contact

**50-64 ans**

Âge des personnes qui ressentent le plus la vie sans contact comme une contrainte

**Plus d'1 Européen sur 2**

pense que l'accélération des pratiques sans contact est favorable à l'environnement





## 3

## ENTRE INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES ET DISTANCIATION PHYSIQUE, UN ÉQUILIBRE À TROUVER

---

Semblant avoir pleinement conscience de l'oxymoron que constitue l'expression « la vie sans contact », les Européens soulignent ce qui en est la principale faiblesse apparente, une forme de régression sociale et sociable, un manque d'humain. Si son futur est déjà inscrit dans le marbre, à l'instar de celui des technologies toujours plus présentes dans notre quotidien, ils comptent principalement sur les citoyens et les entreprises pour empêcher toute dérive.

# RELATIONS HUMAINES, LE TALON D'ACHILLE DU SANS CONTACT

## UNE QUALITÉ DE RELATIONS MOINDRE

Les témoignages des Européens montrent qu'ils louent la praticité de la vie sans contact, particulièrement au quotidien. Ils font également émerger de façon latente de sérieuses réserves quant à la qualité des relations humaines qu'elle engendre. Et lorsqu'on interroge plus précisément ces mêmes Européens pour savoir si la vie sans contact physique avec les gens affaiblit, voire dégrade les relations humaines, la réponse est claire et nette. Trois quarts d'entre eux l'affirment (Fig. 18). Une fois encore, la plupart des pays du groupe Nord, à la maturité virtuelle plus affirmée, se montrent moins tranchants à ce sujet, particulièrement les Britanniques et les Allemands (66% et 67%). Et comme souvent, il faut gagner

les pays d'Europe centrale pour trouver des opinions opposées. Bulgares, Roumains, Tchèques et Hongrois sont les plus nombreux à regretter cette mise à distance relationnelle (84%, 83%, 81% et 81%). Entre les deux, les pays latins affichent des opinions plus proches de la moyenne européenne.

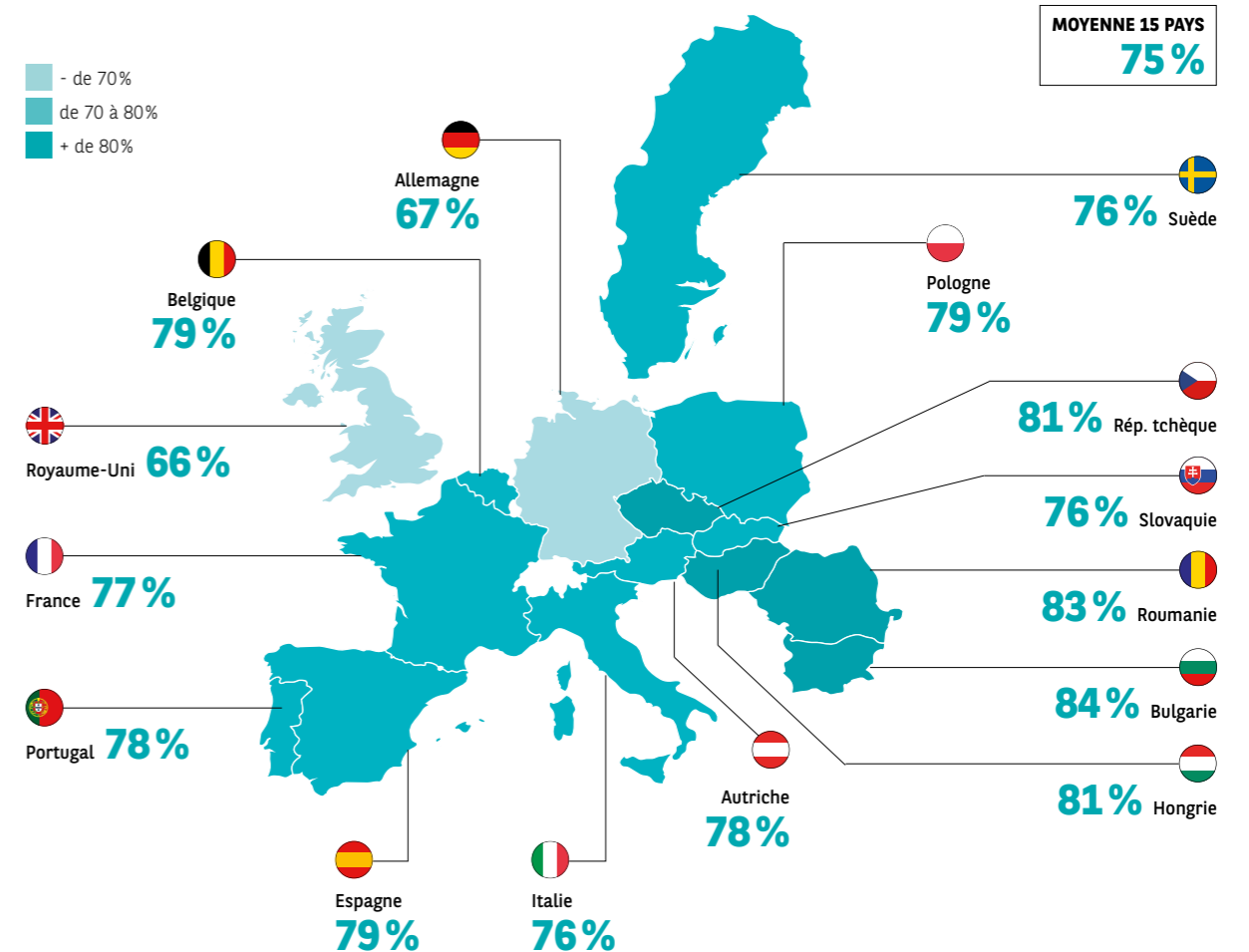
“ IL N'Y A PLUS DE LIMITE À L'INTIME.”

Fig. 18

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

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

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



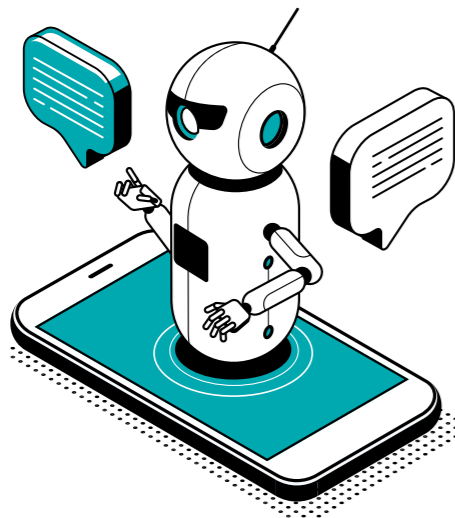
## SEULS ENSEMBLE, L'HORIZON POSSIBLE DE RELATIONS SANS CONTACT

Psychologue américaine, Sherry Turkle est également professeur d'études sociales en sciences et technologie au M.I.T. En 2011, elle publia *Alone Together*, un essai qui eut un profond retentissement et contribua à poser les jalons d'une réflexion sur la vie du sans contact. Selon Sherry Turkle, celle-ci marque le passage de la communication à la connexion. Les nouvelles technologies séduisent les êtres humains en

capitalisant sur leur vulnérabilité. Elles évitent la mise en relation directe, nous donnent le contrôle de nos vies en nous permettant d'effacer et de retoucher ce qui ne nous plaît pas, d'ajouter ce qui nous valorise. Le sentiment que personne ne nous écoute est compensé par le fait que les machines le font. Je suis seul, pas le seul. L'existence pourrait alors tenir à une sentence philosophique revisitée : Je partage, donc je suis.

## MOINS DE CONTACTS DIRECTS

Il en résulte même une sorte de spirale négative. Non seulement, la qualité des relations est altérée, mais la quantité l'est tout autant. À nouveau, trois quarts des Européens jugent que la vie sans contact induit une diminution de la fréquence des relations (Fig. 19). Les différences entre les trois groupes géographiques sont à nouveau très marquées avec au nord l'Allemagne et le Royaume-Uni pour en faire moins état (64% et 67%) et au centre la Pologne et la Roumanie pour ne pas s'y résoudre (83%).



## LE CHOIX DU VIRTUEL

Cette prééminence du virtuel par rapport au réel ne se fait pas cependant à l'insu des Européens. Elle correspond même à un choix délibéré pour un peu plus de la moitié d'entre eux. 57% déclarent en effet remplacer une rencontre physique par un échange à distance, que ce soit par exemple pour discuter ou jouer en ligne (Fig. 20). À ce sujet, tous les pays, excepté l'Autriche et la Hongrie, affichent des scores supérieurs à 50%. Mais cette fois, pas de répartition en groupes géographiques. Ainsi, Suède, Pologne et Espagne sont les plus nombreux à favoriser le virtuel (64%), soit un pays par groupe.

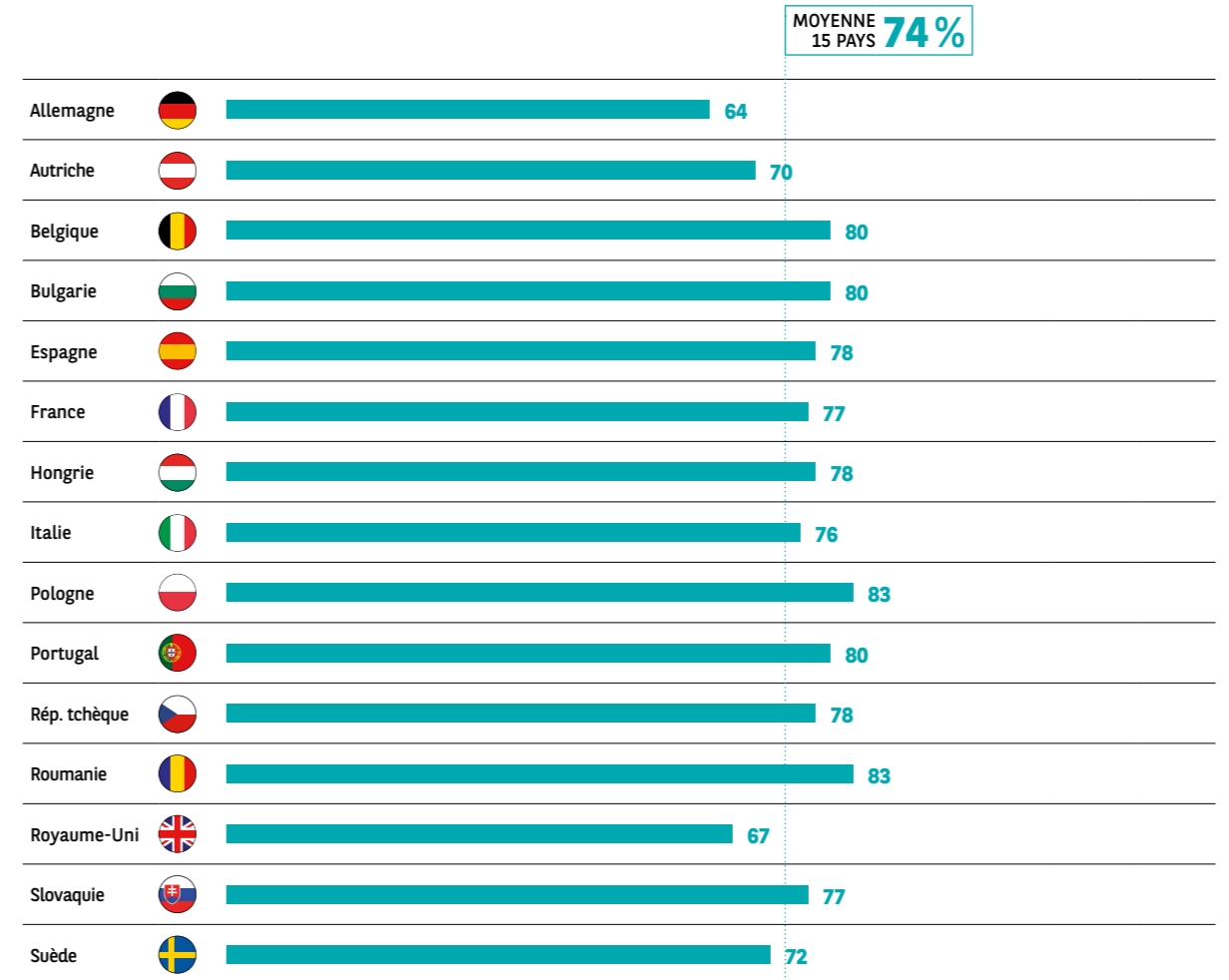
// ON PERD LE LIEN SOCIAL  
MALGRÉ LES RÉSEAUX SOCIAUX.  
**ON PERD L'HUMAIN."**

Fig. 19

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

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

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



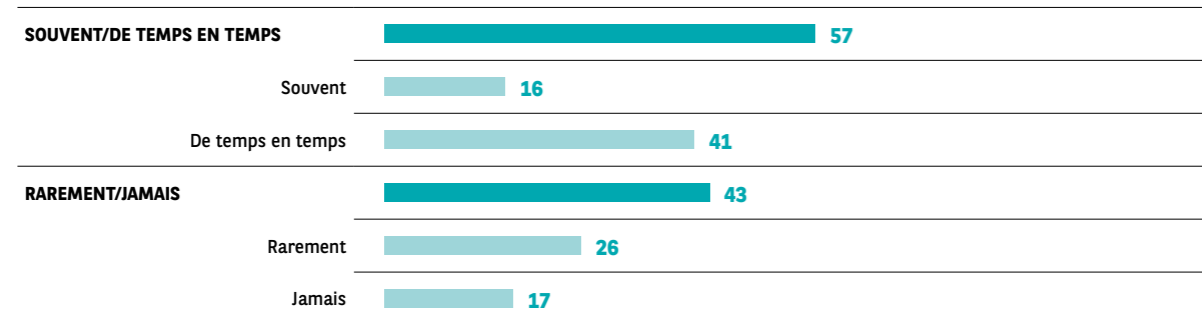


**Fig. 20**

**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 %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



**L'EXTIMITÉ, LA VALORISATION DE SOI PAR LE SANS CONTACT**

Dans la continuité de Lacan, le psychiatre Serge Tisserand a développé le concept d'extimité, favorisé par les réseaux sociaux. L'extimité se définit comme la volonté de remplir le vide de sa propre existence, de la faire apprécier par les autres, de lutter contre l'ennui, de se réévaluer. Ceci passe par le partage public de certaines facettes de sa vie intime, le désir de rendre visible des aspects de soi, tant physiques que psychiques. Autant d'éléments échangés et validés par des likes qui permettent de se valoriser.

**UNE MISE À DISTANCE SOURCE D'INSATISFACTION**

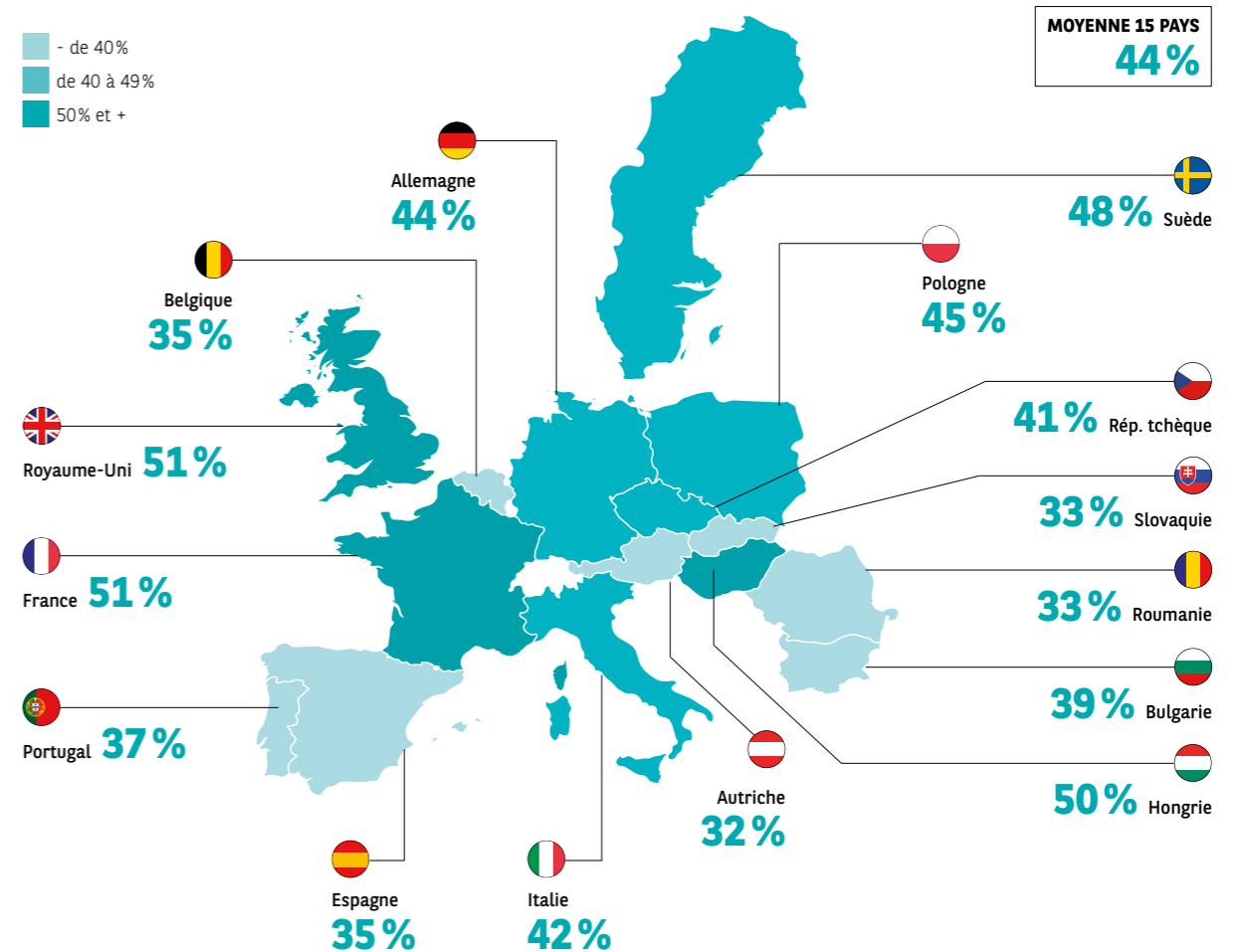
Les Européens expriment le sentiment diffus que cette vie relationnelle sans contact n'est pas la panacée. Seulement 44% déclarent que les relations humaines de ce type fonctionnent bien. Français et Britanniques sont les plus nombreux à le penser (51%) (Fig. 21). De façon générale, c'est au nord qu'elles sont le moins mises en cause, comme en Suède (48%), alors qu'au sud les points de vue sur des relations sans contact physique sont jugés plus négativement, particulièrement en Espagne et au Portugal (35% et 37%). Autre pays aux racines culturelles latines, la Roumanie se montre encore plus critique (33%).

**Fig. 21**

**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.



# UN DÉVELOPPEMENT INÉLUCTABLE QUI LAISSE À DÉSIERER

## UNE DÉSIÉRABILITÉ CONTRASTÉE

En prenant en compte à la fois les facilités pratiques de la vie sans contact et les frustrations sociales qu'elle génère, difficile pour les Européens de se prononcer sur le souhait qu'elle se développe dans le futur. Signe de leur indécision, une toute petite majorité (53%) veut que la société fasse de plus en plus de place au sans contact dans les dix années à venir (Fig. 22). Les plus réticents à cette évolution sont les Roumains, les Bulgares, les Italiens et les Français (44%, 45%, 45% et 47%). Les Espagnols s'y projettent les plus positivement (63%), de même que des Britanniques virtuophiles (60%).



## UNE RÉALITÉ TOUJOURS PLUS CERTAINE

Si le désir de plus de vie sans contact est en balance, le fait que cette éventualité devienne concrète ne fait en revanche aucun doute. 8 Européens sur 10 estiment probable qu'elle sera de plus en plus présente (Fig. 23). À ce sujet, tous les pays sont à l'unisson, seule la Roumanie étant à nouveau légèrement en retrait (72%).

Fig. 22

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 %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.

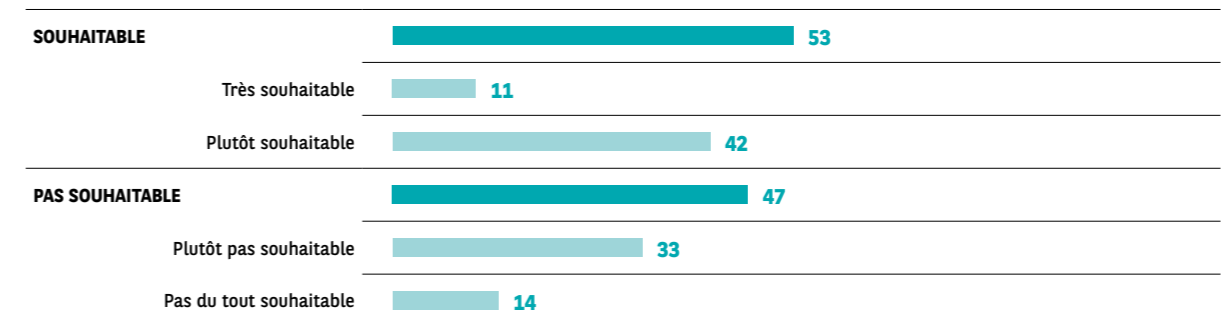
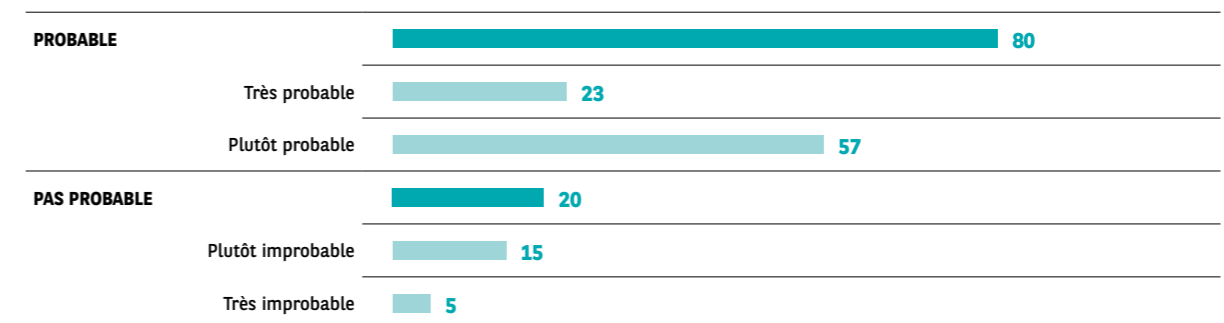


Fig. 23

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 %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



## CONFIANCE AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

Dans l'optique d'une expansion qui semble donc inéluctable, alors que le sans contact questionne sur certains sujets comme la sécurité ou le respect de la vie personnelle, les Européens n'accordent pas de la même façon leur confiance pour en contrôler le développement.

Les trois pays du groupe Nord sont soudés pour estimer que les entreprises, les citoyens, les collectivités locales ou les pouvoirs publics sauront relever ce défi. Pays du consensus social et de la responsabilisation individuelle par excellence, la Suède est nettement la plus optimiste envers tous ces acteurs. Les pays d'Europe centrale, particulièrement la Bulgarie et la Roumanie, sont beaucoup plus sceptiques.

Dans le détail, les entreprises et les citoyens se distinguent pour porter les espoirs des Européens (Fig. 24). Ils recueillent 61% d'opinions positives, avec un point haut pour les entreprises en Suède (74%) et pour les citoyens au Royaume-Uni (72%). Italie et République tchèque se montrent plus réservés.

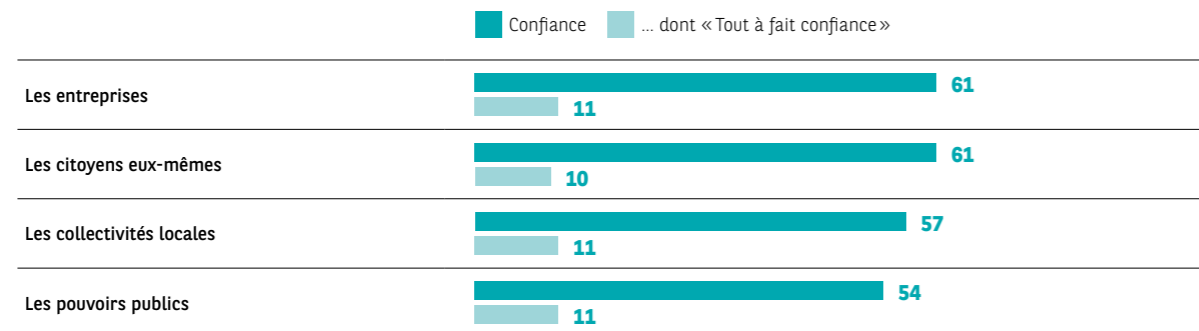
Hormis dans plusieurs pays d'Europe centrale, ainsi qu'en Espagne, les collectivités locales jouissent d'un a priori favorable pour contribuer à un développement bénéfique du sans contact. Une fois encore, la défiance est plus forte en Europe centrale. Défiance qui peut virer à la méfiance, voire au rejet des pouvoirs publics pour accompagner favorablement ces évolutions. Seuls 31% des Polonais leur font confiance, un chiffre à mettre sans doute en perspective avec les controverses sociétales qui agitent le pays.

Fig. 24

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 %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



# L'ESSENTIEL

Seulement **44 %** des Européens pensent que les relations humaines à distance fonctionnent bien

**3 Européens sur 4** affirment que la vie sans contact physique affaiblit les relations humaines

**57 %** des Européens déclarent remplacer régulièrement une rencontre physique par un échange virtuel

**6 personnes sur 10** font confiance aux entreprises et aux citoyens eux-mêmes pour contribuer au développement du sans contact

Pour **80 %** des Européens, il est probable que la société accorde plus de place au sans contact dans 10 ans

Seulement **53 %** des personnes souhaitent que la société fasse de plus en plus de place au sans contact dans les dix années à venir



# CONCLUSION

Rien ne semble donc entraver le développement de la vie sans contact. À défaut de la subir, ce que ressentent les Européens aujourd'hui, ils souhaitent se l'approprier et qu'elle se teinte d'une coloration humaine qui lui fait actuellement défaut. Passée au révélateur de la pandémie, son absence « d'empathie » n'en a été que plus frappant.

Plus largement, l'importance prise par la vie sans contact marque la prééminence de la technologie. Une technologie qui peut être « un serveur utile mais un maître dangereux », comme le pointait l'homme politique et historien norvégien Christian Lous Lange, qui paraphrasait Alexandre Dumas à propos de l'argent.

Du transhumanisme à l'hybridation, concept développé par Ray Kurzweil, qui verrait l'intelligence artificielle reliée à l'intelligence humaine pour faire exister l'esprit en dehors du biologique, les rêves d'une technologie démiurgique ne manquent pas. Ils inquiètent et interrogent. Ils fixent une tangente innovante que les Européens ne souhaitent pas atteindre. Des Européens pour lesquels dans la vie sans contact le plus important reste la vie (Fig. 25).

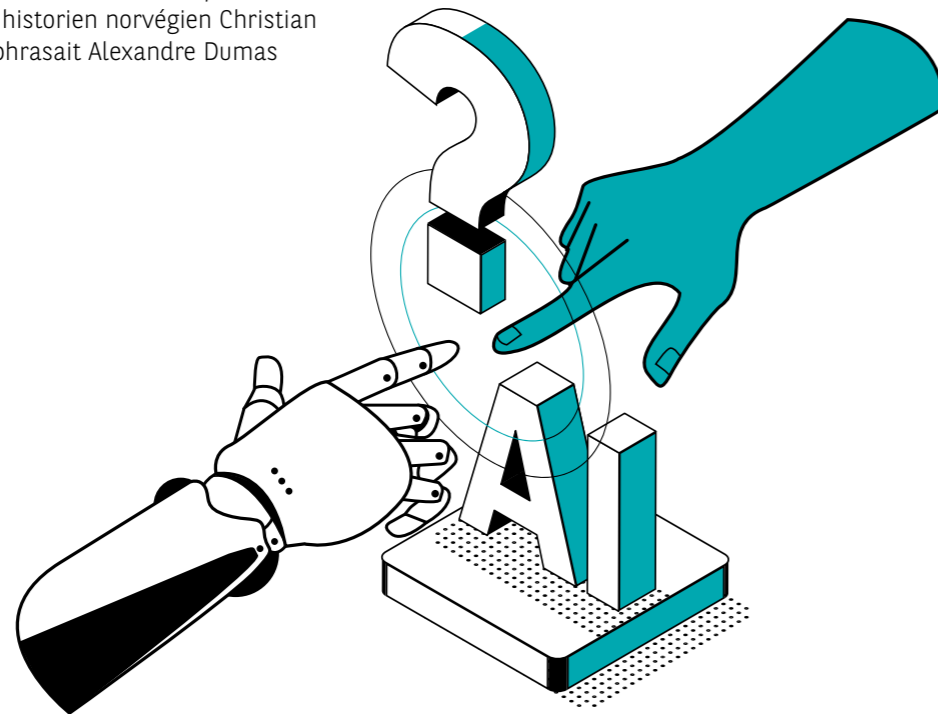
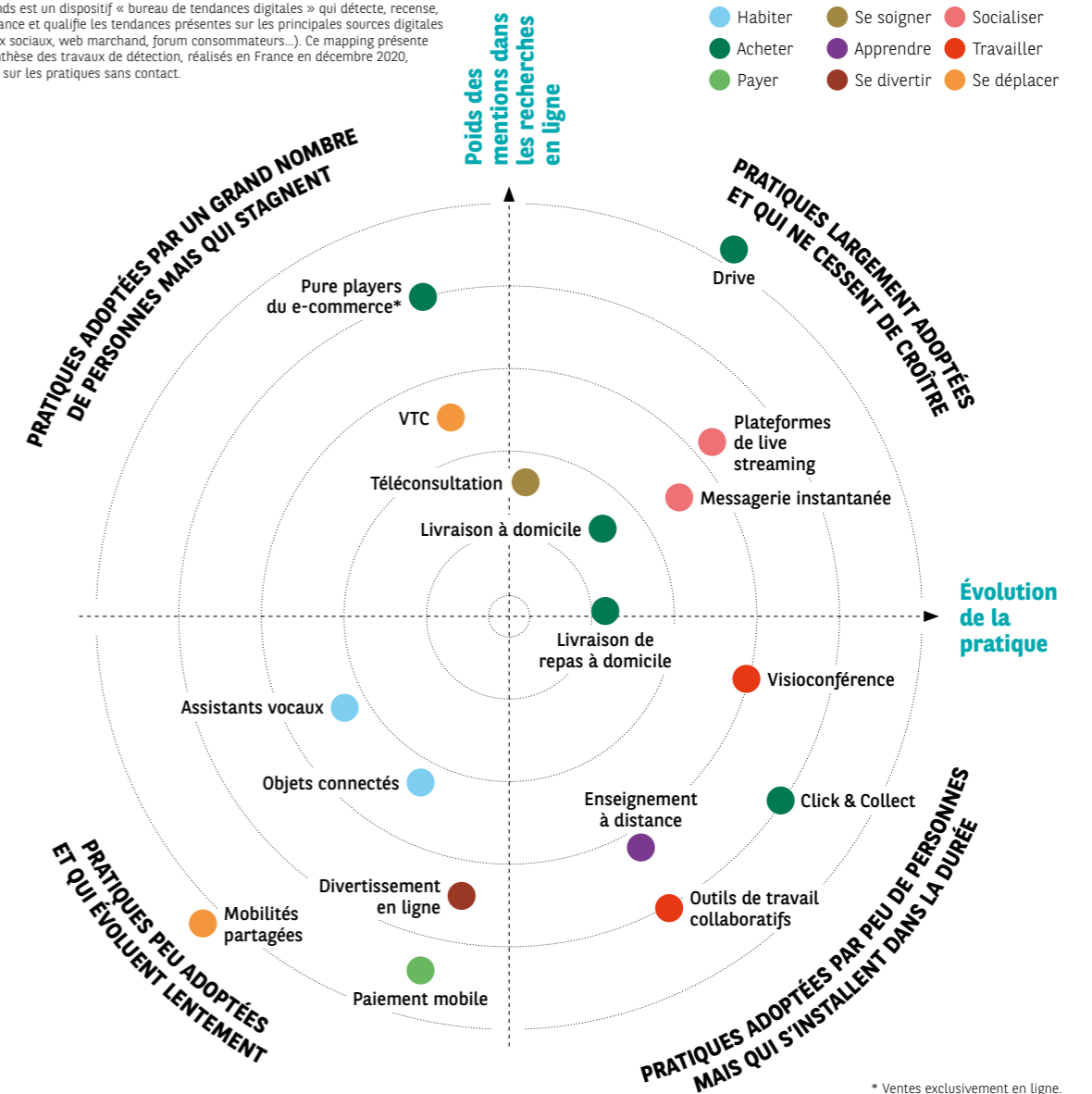


Fig. 25 / Contexte

## Mapping prospectif des pratiques sans contact

Source : Nextrends.  
Nextrends est un dispositif « bureau de tendances digitales » qui détecte, recense, ordonne et qualifie les tendances présentes sur les principales sources digitales (réseaux sociaux, web marchand, forum consommateurs...). Ce mapping présente une synthèse des travaux de détection, réalisés en France en décembre 2020, centrés sur les pratiques sans contact.



# FOCUS SUR... LE TÉLÉTRAVAIL

## LE TÉLÉTRAVAIL S'AFFIRME...

Et si, dans la lignée de la consécration du télétravail, 2020 marquait l'émergence du « full remote » ? Derrière cette expression se cache la version ultime du travail à distance, celle où le salarié, le digital nomade, ne se rend jamais au bureau (**Fig. 26**).

Avec la crise sanitaire, force est de constater que travailler chez soi est devenu un potentiel levier de gestion des ressources humaines pour les entreprises, et surtout une nécessité qui s'est imposée. Les années précédentes avaient déjà marqué une croissance sensible du télétravail dans de nombreux pays européens. Le Royaume-Uni se situe aux avant-postes, avec 40% des entreprises qui y auraient recours de façon pérenne (source : sondage de l'Institut Fraunhofer, juillet 2020). À l'inverse, des pays comme l'Espagne ou l'Italie semblent l'avoir découvert avec la pandémie.

Ces derniers mois, les confinements successifs ont accentué dans des proportions considérables cette tendance jusqu'à la rendre sans doute irréversible (**Fig. 27**). L'analyse des déplacements du domicile



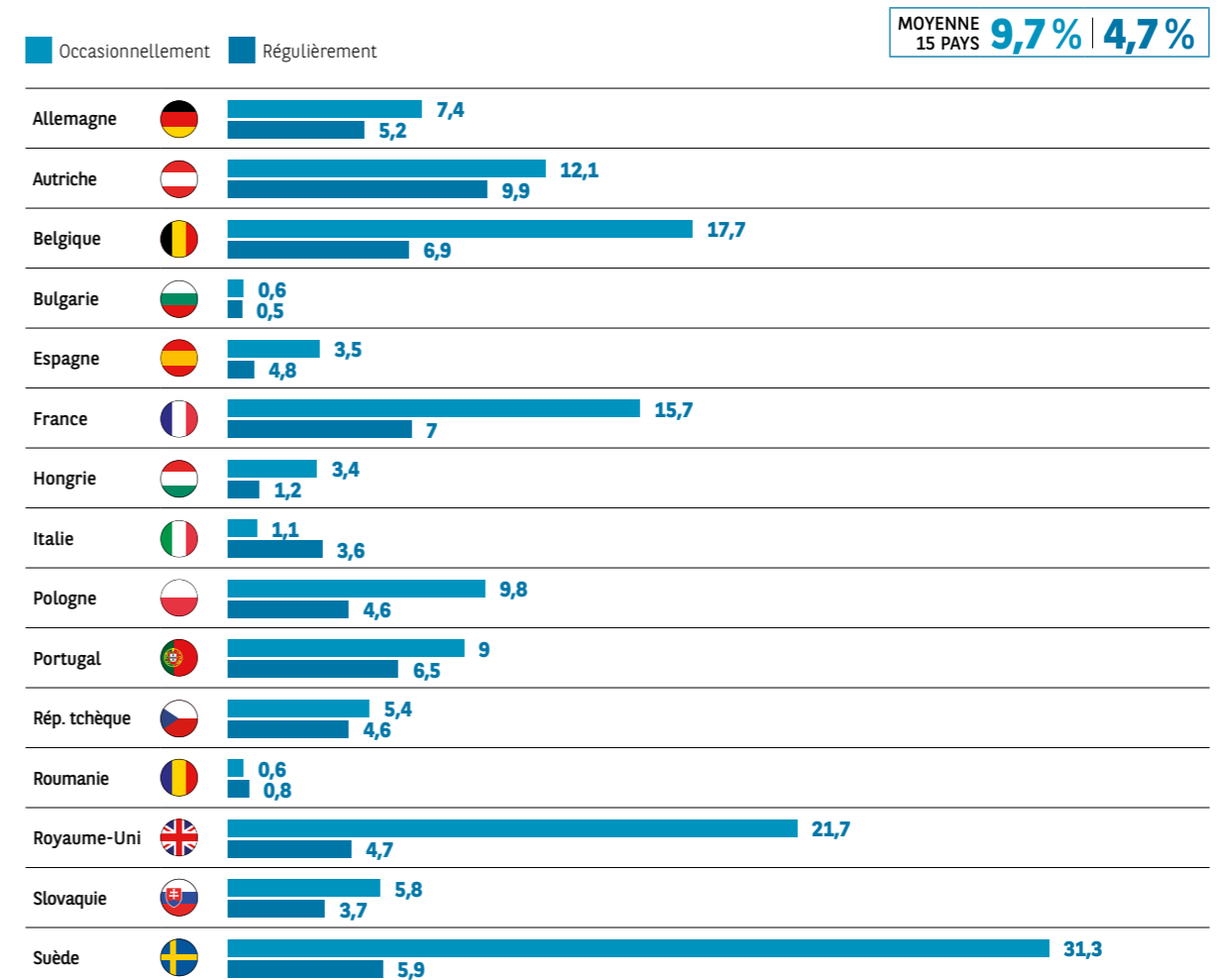
au lieu de travail, réalisée sur un panel de pays européens, montre que l'exercice de son métier au bureau n'a jamais retrouvé le niveau d'avant confinement. En ce domaine, comme il a été souvent dit au sujet de la COVID-19, « plus rien ne sera jamais comme avant ».

**Fig. 26 / Contexte**

## Part de la population active qui télétravaille régulièrement ou occasionnellement en 2019

En %.

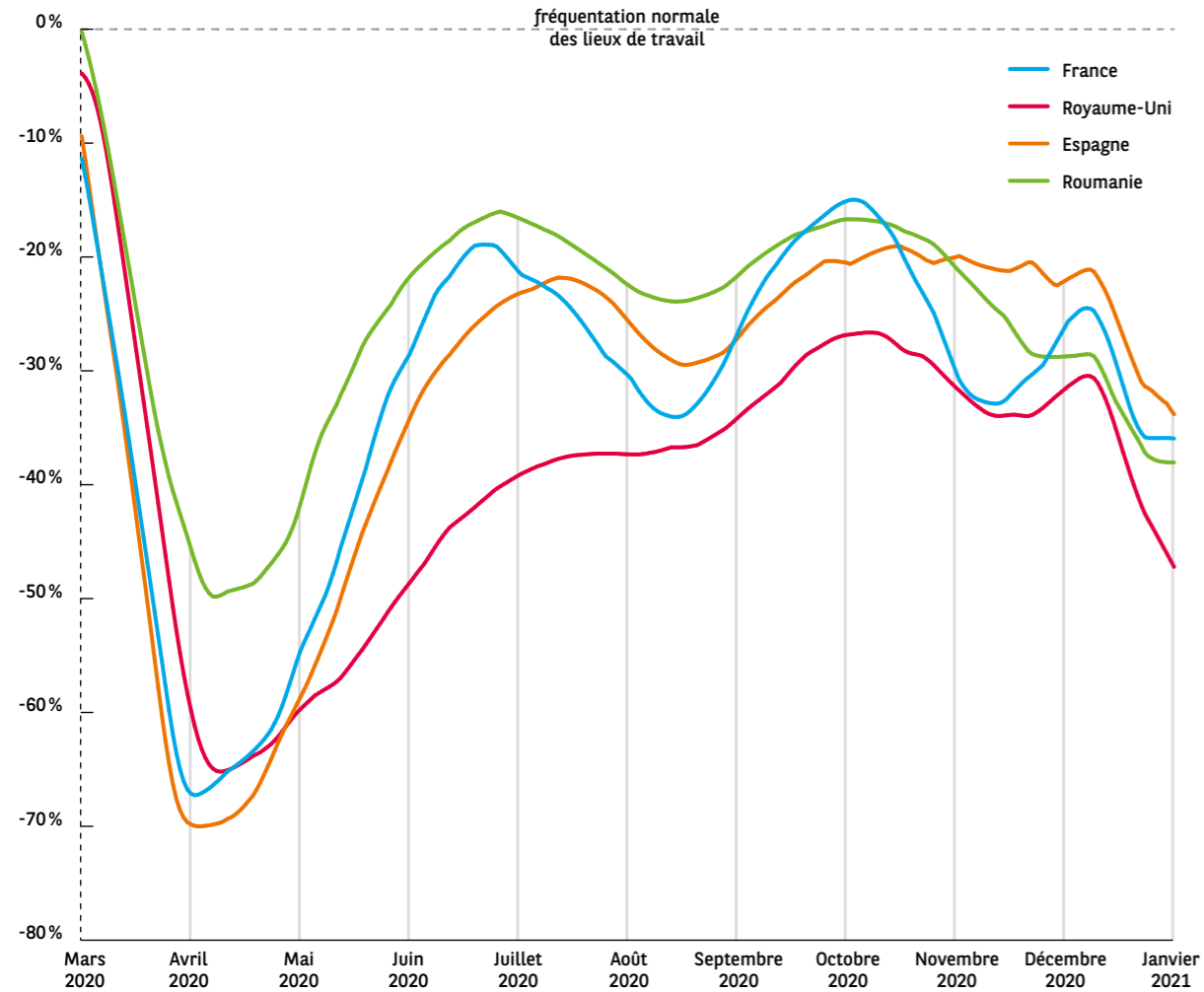
Source : Eurostat.



**Fig. 27 / Contexte****Évolution de la fréquentation des lieux de travail**

Moyenne sur 12 mois roulants de l'indice Google Mobility Report.

Source : Nextrends par C-Ways.

**... ET EST BIEN ACCEPTÉ**

Les Européens accueillent favorablement ce bouleversement. 67% affirment que le télétravail fonctionne bien (**Fig. 28**). Sans doute le plaisir d'une certaine liberté retrouvée et les bienfaits de la suppression de déplacements quotidiens souvent fatigants, même si la frontière entre vie professionnelle et vie privée devient moins étanche. Les entretiens menés dans le cadre de cette étude ont ainsi souligné que les horaires de travail pouvaient être plus conséquents, contrairement à ce qu'on pourrait intuitivement penser.

En Suède et au Royaume-Uni, les opinions positives sont nombreuses. Deux pays où télétravailler n'est pas une nouveauté. Mais au Portugal et en Espagne, où cette réalité professionnelle est plus récente, un égal enthousiasme est partagé (73%). En Europe centrale, ce sentiment est plus mesuré. Les Bulgares sont ainsi seulement 53% à juger que le télétravail fonctionne bien.



// LE TÉLÉTRAVAIL, ÇA APORTE QUAND MÊME UN CONFORT,

**UN CÔTÉ LIBERTÉ,**

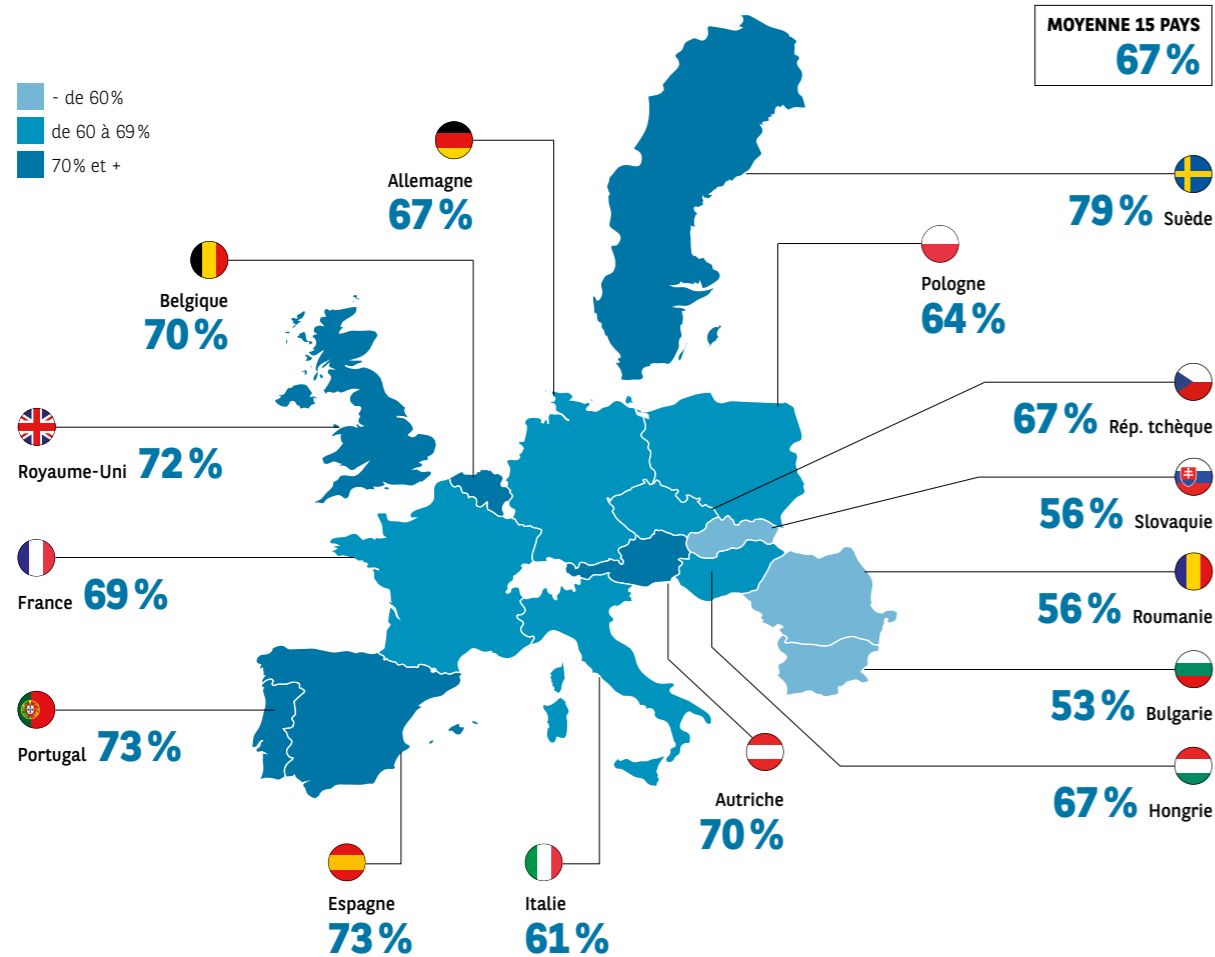
ON PEUT GÉRER PLUS FACILEMENT SON TEMPS ET SON TRAVAIL.  
J'AIMERAIS BIEN EN AVOIR UNE OU DEUX JOURNÉES PARCE QUE  
CE QUE JE FAIS AU BUREAU OU CHEZ MOI, C'EST LA MÊME CHOSE."

Fig. 28

**Concernant le télétravail diriez-vous que dans votre pays... ?**

À tous, en % de « Le télétravail fonctionne bien ».

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



**LA DIMENSION SOCIALE DU TRAVAIL À RESPECTER**

Les Européens n'en oublient pas pour autant que le travail est affaire de sociabilité. Une petite minorité des actifs (22%) souhaite travailler uniquement chez soi, les Britanniques y étant à nouveau les plus favorables (30%) (Fig. 29). Signe que le télétravail s'est inscrit durablement dans le paysage professionnel, et dans les esprits, 4 Européens sur 10 se voient exercer leur métier parfois sur leur lieu de travail et parfois chez eux. Ils sont en tous

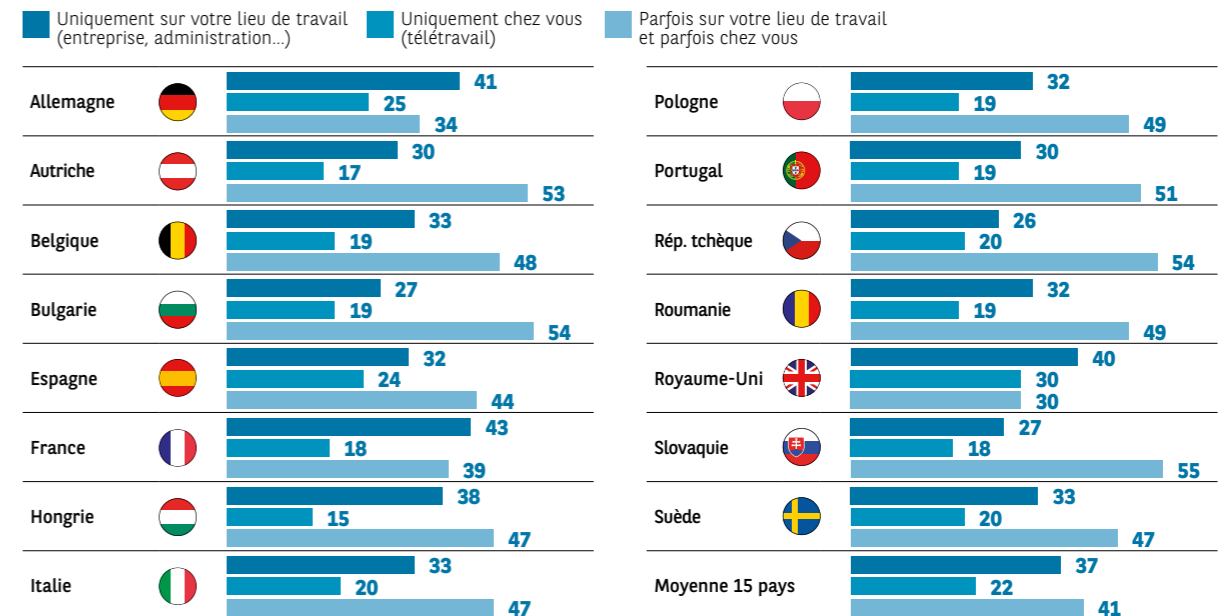
cas un peu plus nombreux que les irréductibles qui désirent travailler uniquement sur leur lieu de travail (37%). D'un pays à l'autre, les différences de points de vue sont marquées. Pour seulement 30% de Britanniques qui veulent conjuguer « in and out », 55% des Slovaques, 54% des Bulgares et des Tchèques s'y projettent. Les Français se montrent quant à eux plutôt traditionnalistes, avec 43% qui souhaitent exercer exclusivement sur leur lieu de travail.

Fig. 29

**Dans l'idéal, préféreriez-vous travailler... ?**

Aux actifs, en %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



# FOCUS SUR... L'ENSEIGNEMENT À DISTANCE

## UN SUJET QUI INTERROGE LA SOCIÉTÉ

On ne compte plus les reportages et les articles de journaux pointant la difficulté à offrir un cadre éducatif satisfaisant en ces temps de COVID-19. Les mesures prises par de nombreux gouvernements ont bouleversé cette problématique à la fois sociétale et familiale qui relevait jusqu'alors d'un calendrier récurrent et rassurant, les périodes de classe alternant avec les vacances. Avec la crise sanitaire, ce qui n'était alors qu'un sujet souvent virtuel de conversation dans de nombreux pays, l'enseignement à distance y étant peu répandu, est devenu un enjeu majeur de société (**Fig. 30**).

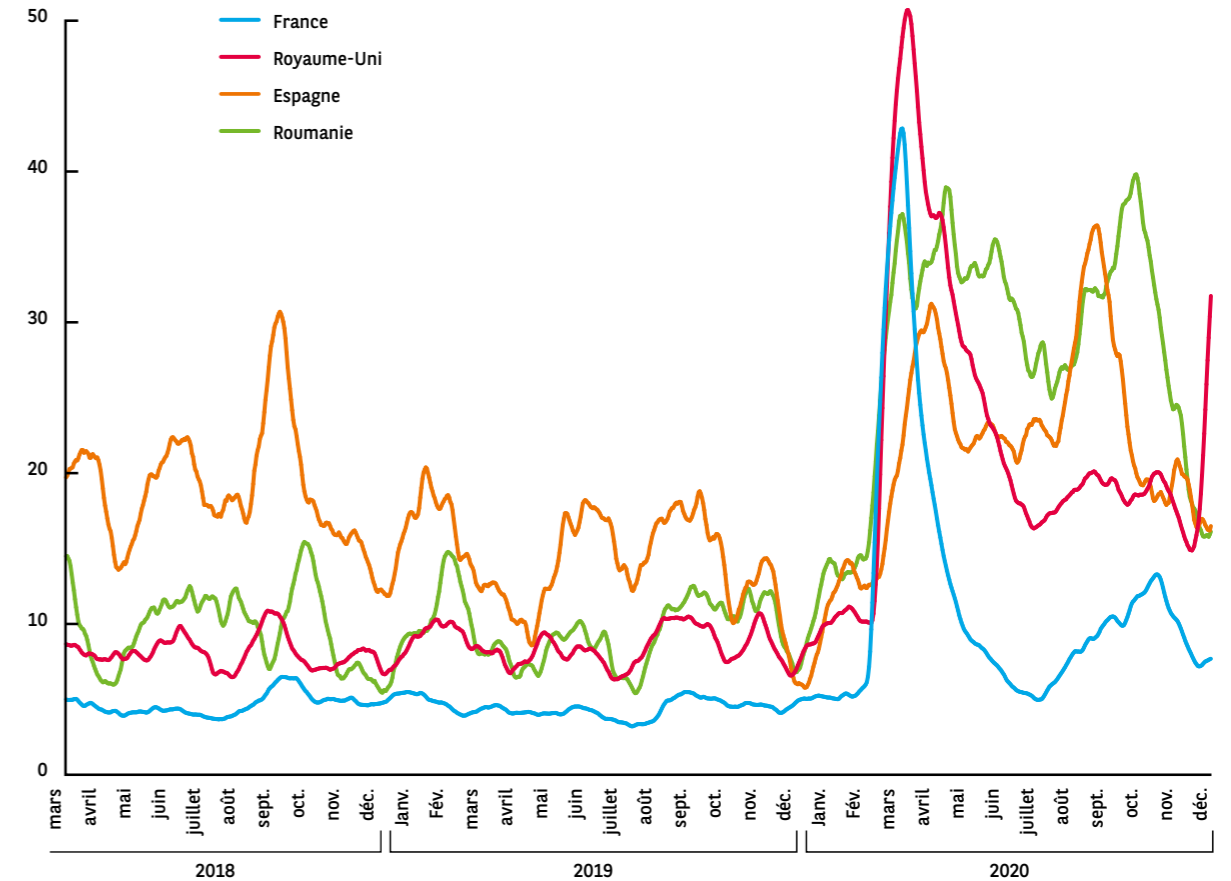


**Fig. 30 / Contexte**

## Évolution de l'intérêt exprimé sur le web pour l'enseignement à distance

Mesure de l'intérêt exprimé sur le web en janvier 2021, moyenne sur 12 mois roulants.

Source : Nextrends par C-Ways.



La progression fulgurante, ces derniers mois, des recherches en ligne concernant l'éducation à distance témoigne de l'intérêt porté à ce sujet, même s'il est plus fort en période de fermeture des écoles. Les Espagnols affichent plus de constance dans leurs recherches, celles-ci ayant débuté avant la crise sanitaire.





### PAS TOUT À FAIT LA MOYENNE, QUESTION QUALITÉ

Alors que de nombreux parents ont eu soit l'occasion de réviser en ligne avec leurs enfants des matières depuis longtemps oubliées, soit se sont transformés en enseignants, la qualité de cette vie pédagogique sans contact s'est posée avec acuité. Un peu moins de la majorité des Européens estime que l'enseignement à distance fonctionne bien (45%) (Fig. 31). Pays où cette façon d'apprendre est répandue, la Suède s'affiche de très loin la plus convaincue (68%). Les autres pays du groupe Nord suivent à distance la même tendance tout comme l'Espagne. Tout le contraire des pays d'Europe centrale avec la Roumanie pour se montrer la plus critique sur l'enseignement à distance (23%).

MOINS D' **1** EUROPÉEN SUR **2** CONSIDÈRE QUE L'ENSEIGNEMENT À DISTANCE FONCTIONNE BIEN.

Fig. 31

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

À tous, en % de « L'éducation à distance fonctionne bien ».

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.

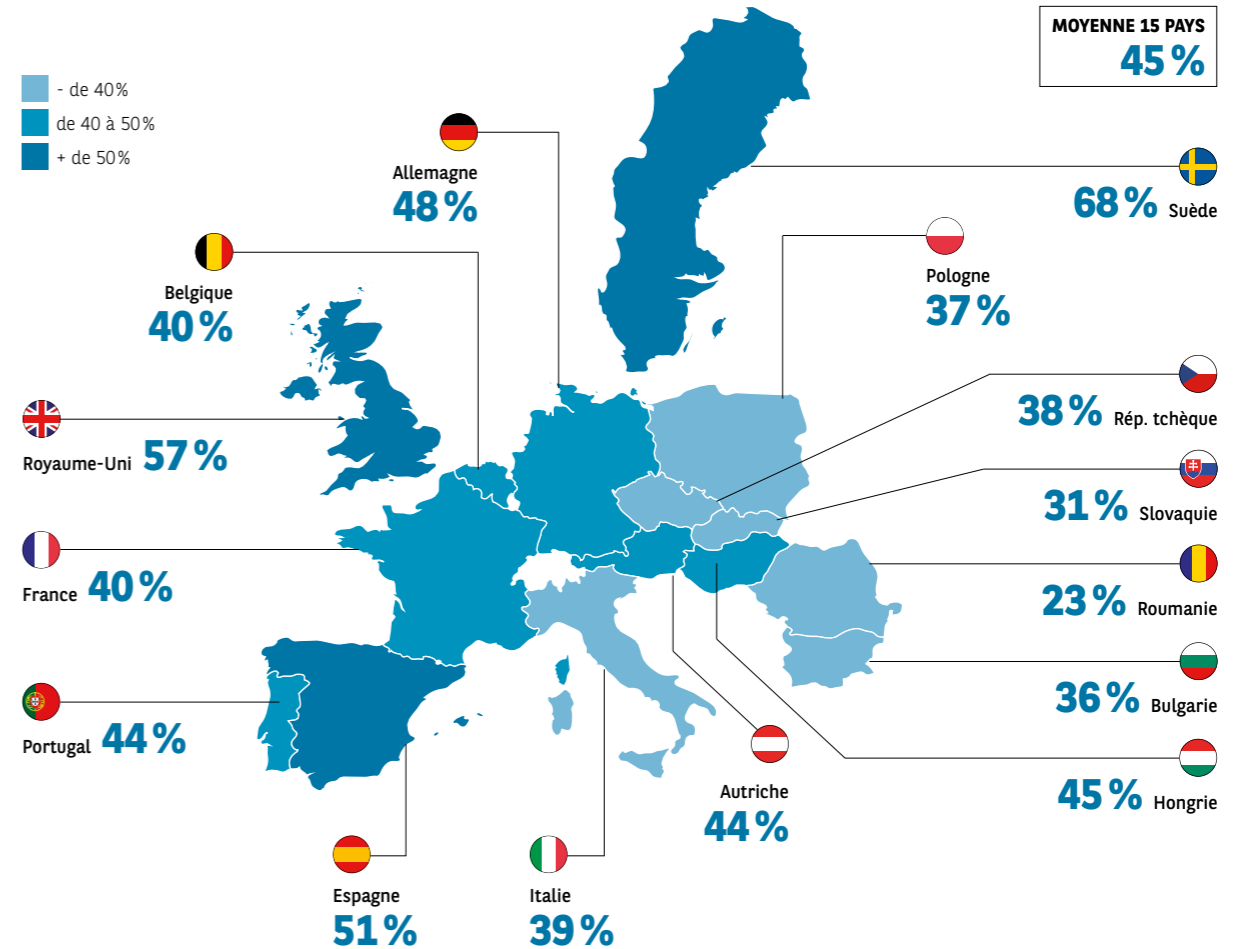


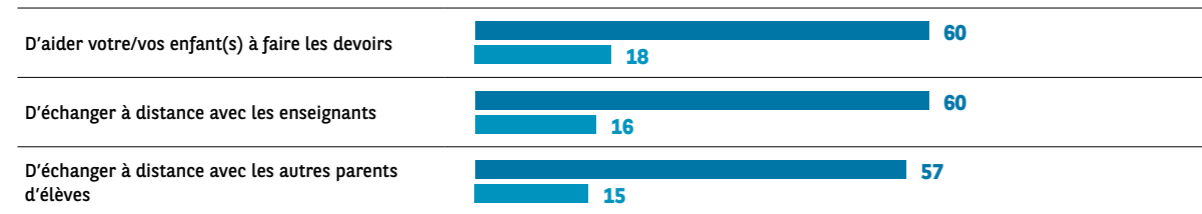
Fig. 32

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

Aux parents, en %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.

Facile Dont « Très facile »



**UNE BONNE NOTE POUR LES PROFESSEURS-PARENTS**

Avec l'enseignement à distance, l'investissement pédagogique des parents s'intensifie. Et ces nouveaux professeurs-parents se sont-ils montrés bons élèves ? C'est ce que pense la majorité. 6 sur 10 ont jugé facile d'aider leurs enfants à faire leurs devoirs (Fig. 32). Britanniques, Suédois, Italiens, Espagnols et Allemands forment le quintet des plus satisfaits. Hongrois, Slovaques, Tchèques, Belges et Roumains celui de ceux qui doutent d'être les personnes les plus habilitées à enseigner à leurs propres enfants (Fig. 33).

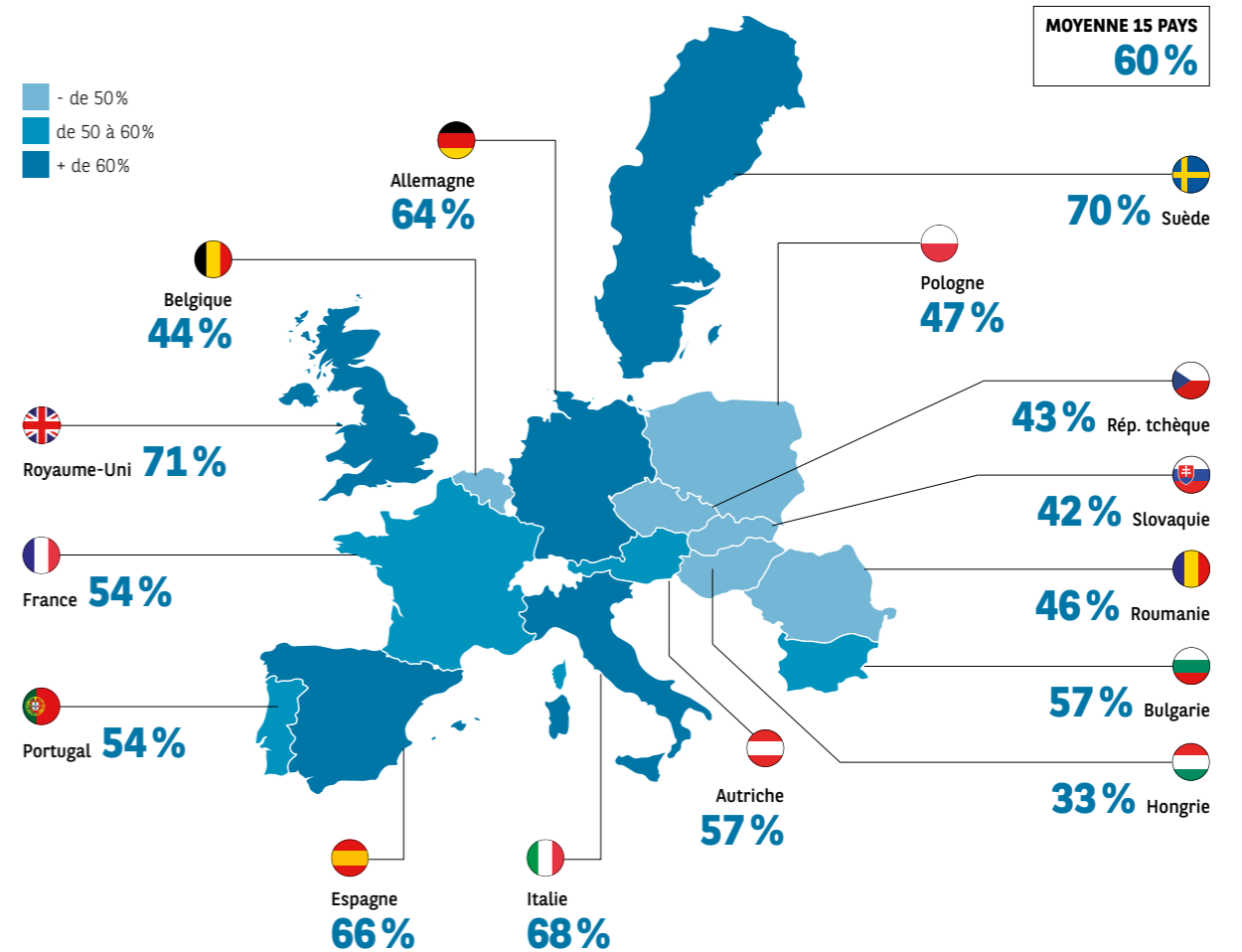
**6** PARENTS SUR **10**  
ONT TROUVÉ FACILE D'AIDER LEURS ENFANTS À FAIRE LEURS DEVOIRS.

Fig. 33

**Et toujours concernant l'éducation à distance, diriez-vous qu'il vous est facile d'aider votre/vos enfant(s) à faire les devoirs ?**

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

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



# FOCUS SUR... LA TÉLÉMÉDECINE

## AVÈNEMENT DE LA TÉLÉMÉDECINE : UN DIAGNOSTIC CONFIRMÉ

Deux chiffres suffiraient à donner l'ampleur du développement de la télémédecine. En France, en février 2020, 40 000 consultations qui relèvent de cet exercice ont été remboursées. En avril de la même année, 4,5 millions. Le renouvellement d'une ordonnance et la demande d'un conseil constituent les deux principaux usages de la télémédecine avec comme conséquence des cabinets médicaux moins saturés.

Si on est encore loin d'une pratique massive comme en Chine où certains patients ne voient plus de médecins pendant des années et où les plus grands groupes s'intéressent à la e-santé, la pandémie a mis l'accent sur un intérêt pour la médecine à distance qui a contribué au désengorgement des hôpitaux.

**LES CONSULTATIONS MÉDICALES, C'EST TRÈS BIEN.**

## UN FONCTIONNEMENT SATISFAISANT VARIABLE SELON LES PAYS...

Comme au sujet de l'éducation à distance, le point de vue des Européens sur la télémédecine est plus que modéré. 45% estiment qu'elle fonctionne bien (Fig. 34). La fracture est nette entre les pays du groupe Nord, ainsi que la France, qui la juge avec bienveillance, et les pays d'Europe centrale qui sont beaucoup plus critiques. La Bulgarie affiche ainsi seulement 17% d'opinions positives. Il faut sans doute voir dans ces résultats le différentiel entre des pays très bien équipés au plan médical et d'autres qui le sont moins.

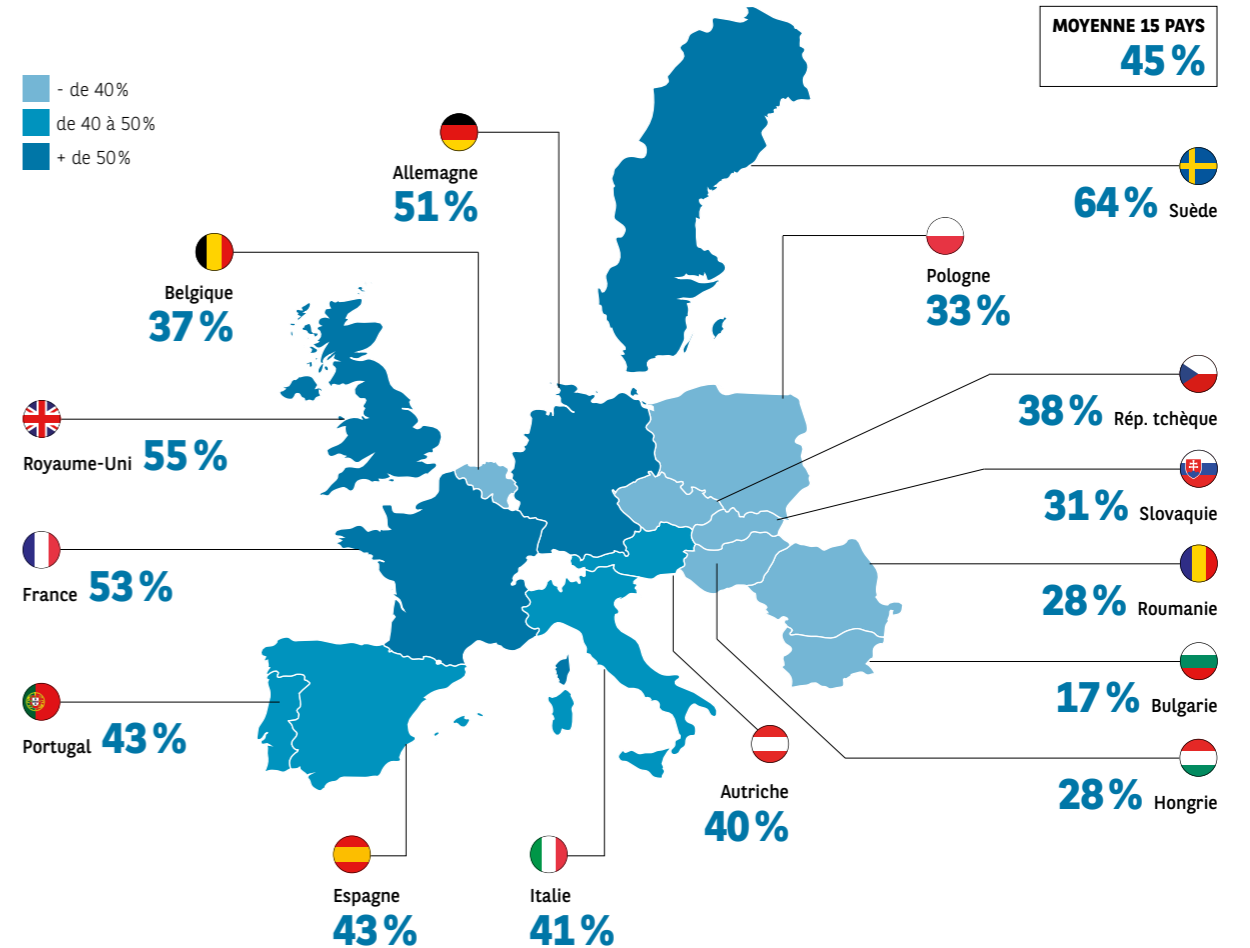
**ÇA DÉPEND POUR QUELLES RAISONS ET QUELS MÉDECINS. ON ÉCONOMISE LE DÉPLACEMENT. C'EST PRATIQUE. IL FAUT ACCÉLÉRER CE DÉVELOPPEMENT ET AVOIR DES MÉDECINS RÉGULATEURS."**

Fig. 34

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.

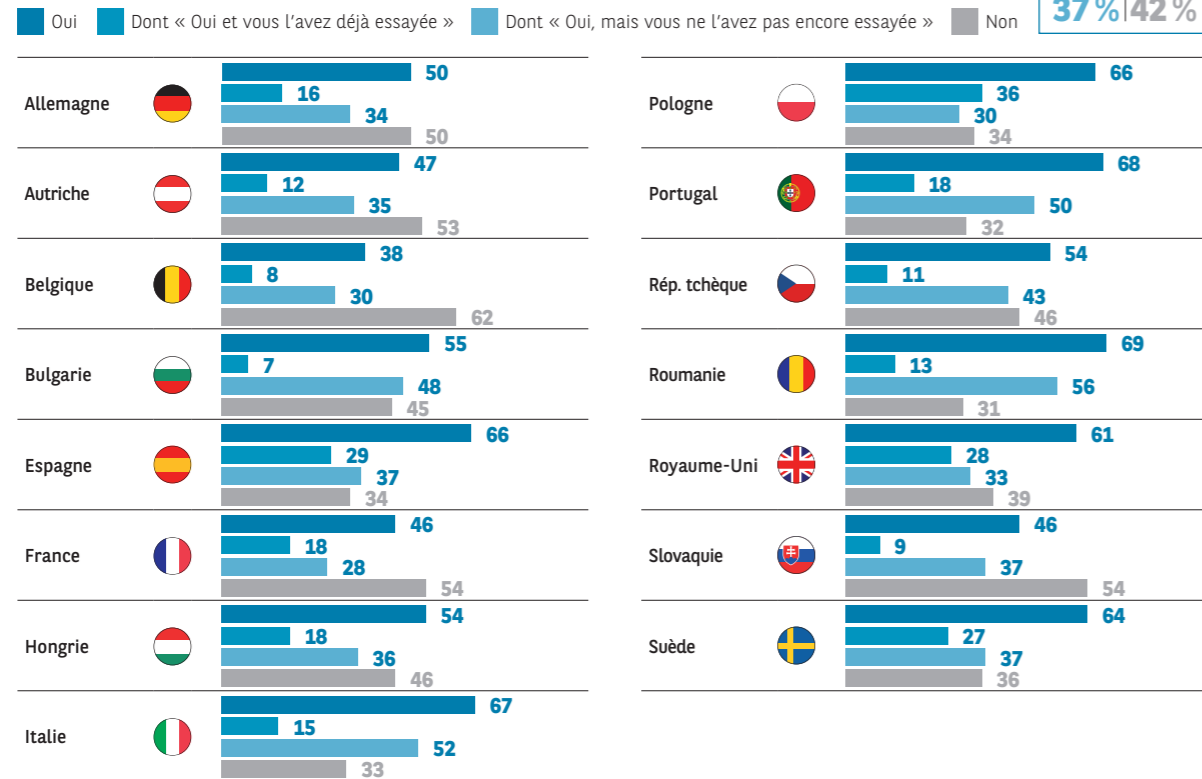


**Fig. 35**

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

À tous, en %.

Source : L'Observatoire Cetelem 2021.



**... ET UNE PRATIQUE QUI L'EST TOUT AUTANT**

Pour autant, près de 6 Européens sur 10 disent avoir déjà essayé la télémédecine ou être tentés de le faire (Fig. 35). C'est en Roumanie, au Portugal,

en Italie, en Pologne et en Espagne que ses adeptes sont les plus nombreux. Les Belges, les Français, les Slovaques et les Autrichiens sont les plus réticents à franchir le pas (62%, 54%, 54% et 53%).

# FICHES PAYS



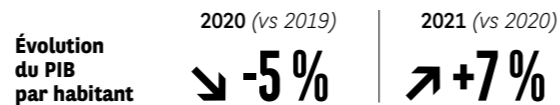
ALLEMAGNE • AUTRICHE • BELGIQUE • BULGARIE • ESPAGNE • FRANCE • HONGRIE • ITALIE  
 POLOGNE • PORTUGAL • RÉPUBLIQUE TCHÈQUE • ROUMANIE • ROYAUME-UNI • SLOVAQUIE • SUÈDE

# Allemagne

Les Allemands considèrent en majorité que les pratiques sans contact sont bien implantées dans leur pays et qu'elles se sont accélérées avec la crise liée à la COVID-19.

Alors même qu'ils ont un peu moins tendance que les Européens à considérer que ces pratiques font partie de leur quotidien, ils se démarquent par leur appréciation de ces pratiques et leur perception qu'elles fonctionnent bien aujourd'hui dans plusieurs domaines, cela renforçant leur intérêt de voir ces pratiques se développer à l'avenir.

## Contexte économique

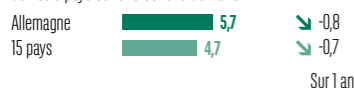


Source : FMI (prévisions octobre 2020).

## Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

### Perception de la situation du pays (2021)

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



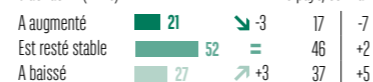
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



## Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



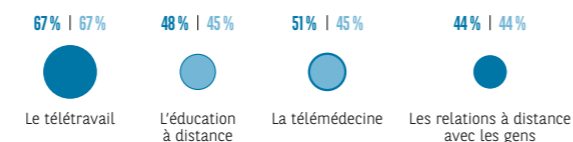
## Appréciation de ces nouvelles évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Ces évolutions vous plaisent »)



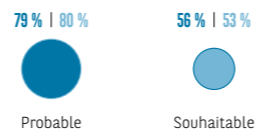
## Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



## Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

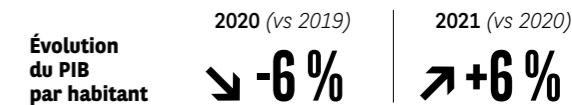
D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)



# Autriche

Les Autrichiens se montrent plutôt coutumiers des pratiques sans contact, les perçoivent comme faisant partie intégrante de leur vie, avec une accélération liée à la crise sanitaire. Bien qu'ils déclarent un peu plus que la moyenne être contraints d'intégrer ces évolutions, les Autrichiens font partie des Européens estimant généralement que le sans contact permet le bon fonctionnement de l'éducation, du travail et de la santé à distance (avec un bémol pour les relations interpersonnelles). Ils estiment à la fois probable et souhaitable qu'elles continuent à se développer à l'avenir.

## Contexte économique

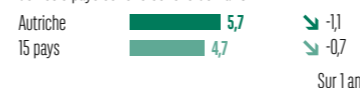


Source : FMI (prévisions octobre 2020).

## Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

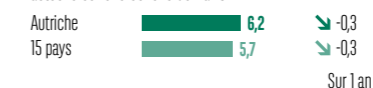
### Perception de la situation du pays (2021)

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



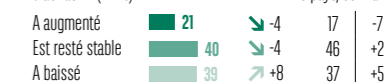
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



## Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



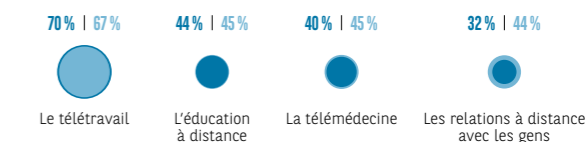
## Appréciation de ces nouvelles évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Ces évolutions vous plaisent »)



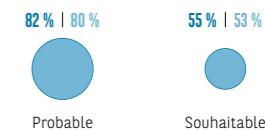
## Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



## Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

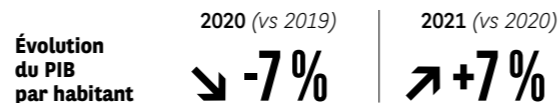
D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)





Les pratiques sans contact sont vues comme des aspects faisant partie intégrante du quotidien pour une majorité de Belges. Des pratiques qui existaient déjà avant la crise sanitaire pour une majorité d'entre eux et qui se sont même encore accélérées ces derniers mois. Néanmoins, près de 7 habitants sur 10 du Royaume déclarent avoir le sentiment que ces évolutions sont imposées et non choisies. Si une majorité de Belges estime probable que les pratiques sans contact occupent une plus grande place à l'avenir, ils se montrent plus partagés quant à la volonté de les voir se développer.

## Contexte économique

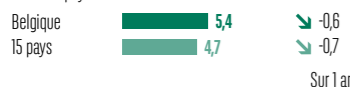


Source : FMI (prévisions octobre 2020).



### Perception de la situation du pays (2021)

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



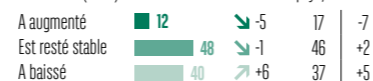
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



### Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



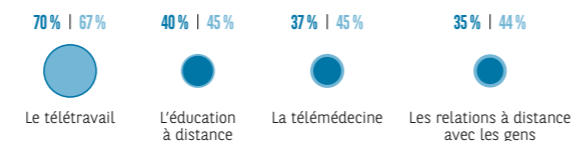
### Appréciation de ces nouvelles évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Ces évolutions vous plaisent »)



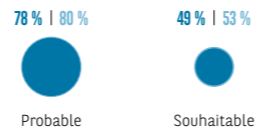
### Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



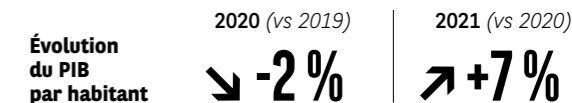
### Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)



Présentes avant le début de l'épidémie, renforcées avec l'avènement de la crise, les pratiques sans contact rythment comme ailleurs en Europe le quotidien des Bulgares. En revanche, et l'on retrouve ces dispositions dans plusieurs pays d'Europe centrale, le sentiment de se voir imposer ces pratiques est prédominant, tout comme le faible attrait pour ces évolutions. Ceci est renforcé par le sentiment que ces pratiques ne fonctionnent pas bien actuellement (en particulier la télémédecine et l'éducation à distance), expliquant un assez faible attrait pour leur développement.

## Contexte économique

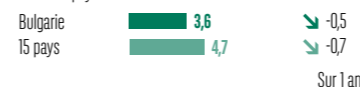


Source : FMI (prévisions octobre 2020).



### Perception de la situation du pays (2021)

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



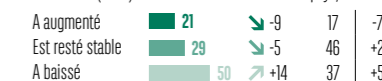
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



### Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



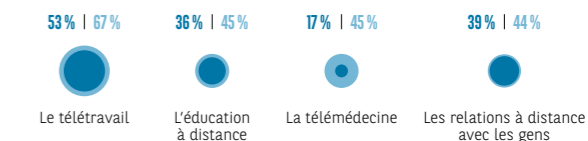
### Appréciation de ces nouvelles évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Ces évolutions vous plaisent »)



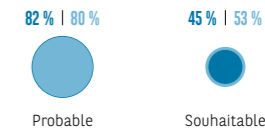
### Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



### Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

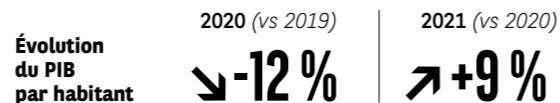
D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)





Le regard porté par les Espagnols sur les pratiques sans contact semble avoir fortement évolué avec la crise de la COVID-19. Peu présentes par le passé du point de vue d'un Espagnol sur deux, la crise semble avoir agi comme un révélateur. Ils apprécient particulièrement l'avènement de celles-ci dans leur vie quotidienne (+ de 10 pts par rapport à la moyenne européenne), facilitant travail, éducation et santé à distance (plus de réserves concernant les relations interpersonnelles). Ils souhaitent ainsi majoritairement qu'elles continuent à se développer.

## Contexte économique

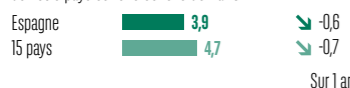


Source : FMI (prévisions octobre 2020).



### Perception de la situation du pays (2021)

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



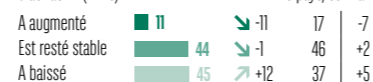
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



### Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



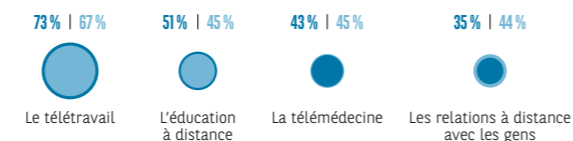
### Appréciation de ces nouvelles évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Ces évolutions vous plaisent »)



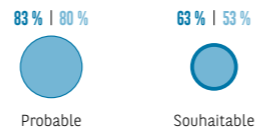
### Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



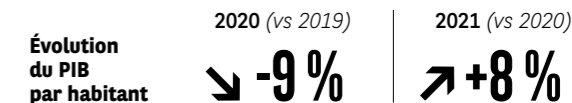
### Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)



Les Français portent tendanciellement un regard assez proche de leurs voisins latins sur les pratiques sans contact. Présentes dans leur quotidien par le passé, davantage encore sous l'effet de la crise sanitaire et fonctionnant relativement bien dans différents domaines, l'intensification du sans contact ne ravit pourtant pas les Français, une expérience vécue à marche forcée plus qu'ailleurs et pas majoritairement appréciée. Ils sont minoritaires à souhaiter un développement plus important à l'avenir.

## Contexte économique

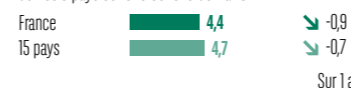


Source : FMI (prévisions octobre 2020).



### Perception de la situation du pays (2021)

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



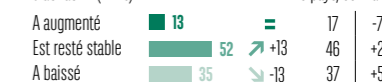
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



### Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



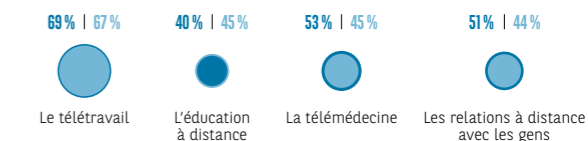
### Appréciation de ces nouvelles évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Ces évolutions vous plaisent »)



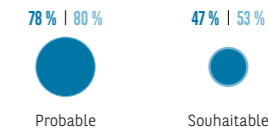
### Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



### Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)

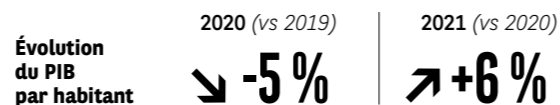




Les Hongrois perçoivent majoritairement les pratiques sans contact comme étant ancrées dans leur quotidien et s'étant accélérées avec la crise de la COVID-19.

Bien qu'ils aient en majorité le sentiment que ces évolutions leur sont imposées, ils portent un regard positif sur ces nouvelles pratiques et leur développement, qui fonctionnent relativement bien dans certains domaines selon eux (à l'exception de la télé-médecine).

## Contexte économique

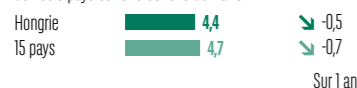


Source : FMI (prévisions octobre 2020).

## Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

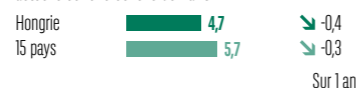
### Perception de la situation du pays (2021)

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



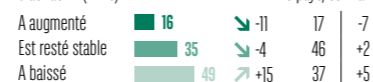
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



## Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



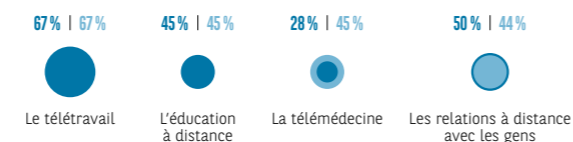
## Appréciation de ces nouvelles évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Ces évolutions vous plaisent »)



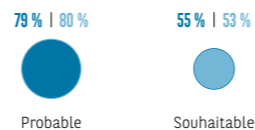
## Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



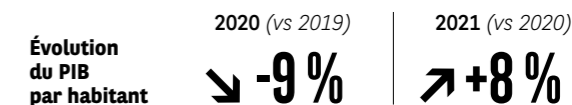
## Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)



Ancrées dans le quotidien antérieurement à l'épidémie de COVID-19, et moins imposées que choisies (plus qu'ailleurs en Europe), les pratiques sans contact font partie du mode de vie des Italiens. Ils jugent probable que ces tendances se développent encore davantage à l'avenir, mais sont moins nombreux qu'ailleurs à le souhaiter, sans doute au regard des critiques exprimées quant au fonctionnement actuel notamment concernant le télétravail, la télé-médecine et surtout l'éducation à distance.

## Contexte économique

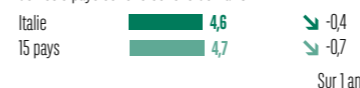


Source : FMI (prévisions octobre 2020).

## Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

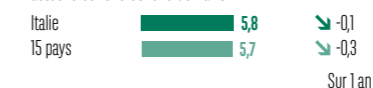
### Perception de la situation du pays (2021)

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



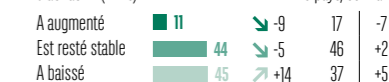
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



## Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



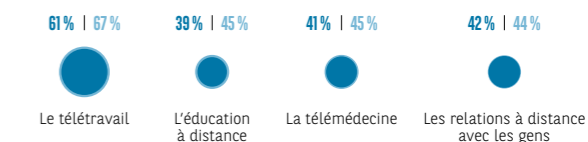
## Appréciation de ces nouvelles évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Ces évolutions vous plaisent »)



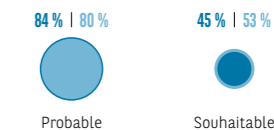
## Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



## Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)

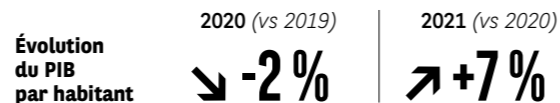






Largement impulsées par la crise épidémique, les pratiques sans contact se sont massivement répandues en Pologne. Désormais présentes dans la vie de plus de 9 Polonais sur 10, le jugement porté sur leur fonctionnement suscite plus de réserves qu'ailleurs en Europe notamment concernant la télémedecine et l'éducation à distance. Cette accélération notable, ressentie comme plus subie qu'ailleurs, s'accompagne également d'une plus grande frilosité quant à un développement futur de plus grande ampleur.

## Contexte économique

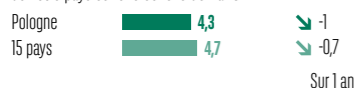


Source : FMI (prévisions octobre 2020).



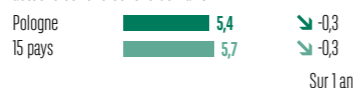
### Perception de la situation du pays (2021)

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



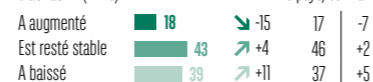
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



## Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



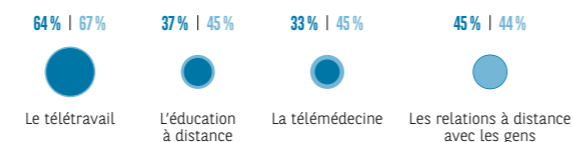
## Appréciation de ces nouvelles évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Ces évolutions vous plaisent »)



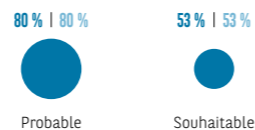
### Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



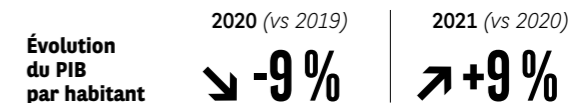
### Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)



Tout comme leurs voisins Espagnols, les Portugais perçoivent un changement dans la diffusion des modes de vie sans contact avant et après la crise liée à la COVID-19, si bien qu'aujourd'hui ils considèrent de manière très majoritaire que ces pratiques font partie de leur quotidien. Des pratiques qui semblent fonctionner plutôt bien dans différents domaines et notamment pour le télétravail, avec un bémol concernant les relations humaines. Nombreux à les apprécier, ils souhaitent les voir se développer et estiment majoritairement que cela est probable.

## Contexte économique

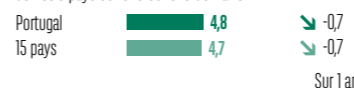


Source : FMI (prévisions octobre 2020).



### Perception de la situation du pays (2021)

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



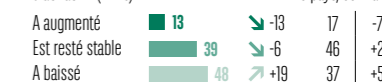
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



## Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



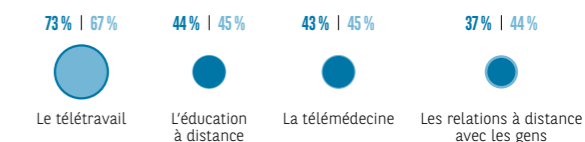
## Appréciation de ces nouvelles évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Ces évolutions vous plaisent »)



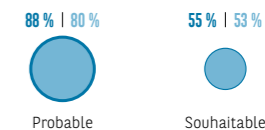
### Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



### Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

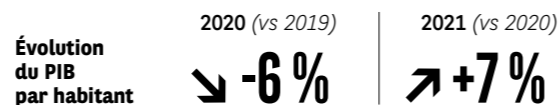
D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)



# République tchèque

Pour les Tchèques, les pratiques sans contact étaient déjà bien présentes avant la crise de la COVID-19 et se sont accélérées au cours des derniers mois. Moins nombreux qu'ailleurs en Europe à considérer que ces pratiques font partie de leur quotidien et fonctionnent bien aujourd'hui (notamment la télémédecine et l'éducation à distance), ils montrent toutefois une appétence élevée pour le sans contact et son développement à l'avenir.

## Contexte économique

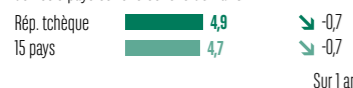


Source : FMI (prévisions octobre 2020).

## Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

### Perception de la situation du pays (2021)

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



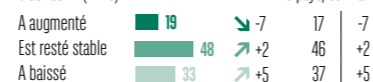
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



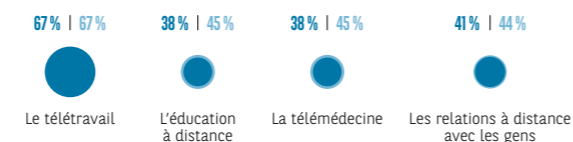
## Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



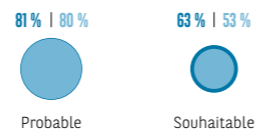
## Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



## Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

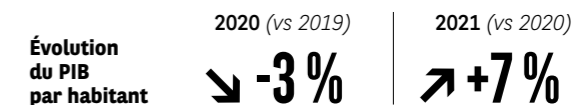
D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)



# Roumanie

Les Roumains sont parmi les Européens se déclarant les plus rétifs aux pratiques sans contact. Bien qu'ils considèrent en grande partie que ces pratiques font partie de leur quotidien, près de 8 sur 10 ont le sentiment que ces évolutions leur sont imposées et ils sont nombreux à déclarer ne pas les apprécier. Ils se montrent par ailleurs très critiques sur leur développement dans différents domaines. Le souhait et même la probabilité de voir se développer ces pratiques à l'avenir sont ainsi plus faibles que dans les autres pays européens.

## Contexte économique

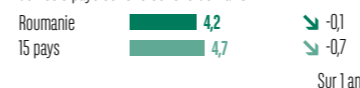


Source : FMI (prévisions octobre 2020).

## Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

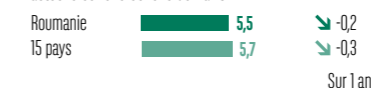
### Perception de la situation du pays (2021)

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



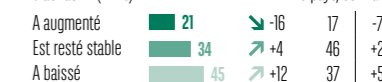
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



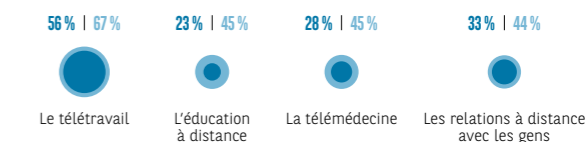
## Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



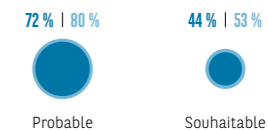
## Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



## Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

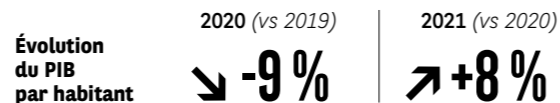
D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)



# Royaume-Uni

Avec la Suède et l'Allemagne, le Royaume-Uni fait partie des pays d'Europe où le mode de vie sans contact est particulièrement avancé, ancré dans le quotidien, nettement plus apprécié qu'ailleurs en Europe et choisi en fonction de ses besoins. Amplifié sous l'effet de la crise, le sans contact est perçu comme très opérationnel, y compris sur le plan des relations interpersonnelles, un cas presque unique parmi les pays testés qui expriment quasiment tous une réticence dans ce domaine. Les Britanniques souhaitent une poursuite de cette tendance, jugée par ailleurs hautement probable.

## Contexte économique

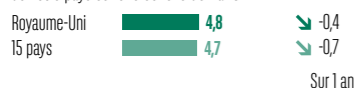


Source : FMI (prévisions octobre 2020).

## Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

### Perception de la situation du pays (2021)

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



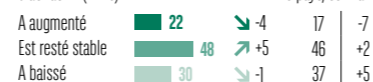
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



## Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



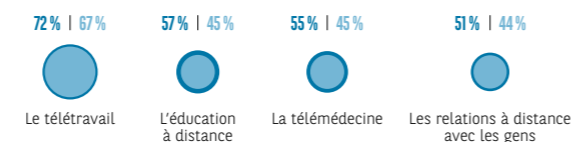
## Appréciation de ces nouvelles évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Ces évolutions vous plaisent »)



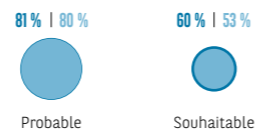
## Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



## Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

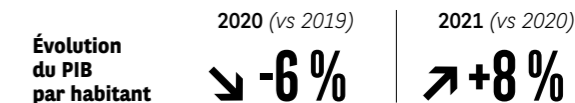
D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)



# Slovaquie

Pays d'Europe centrale, la Slovaquie semble traversée par un développement des pratiques sans contact que l'on identifie à la fois en Europe occidentale et en Europe centrale : une place importante occupée aujourd'hui dans le quotidien et un sentiment de choisir ces évolutions élevé d'une part, un développement jugé inabouti de ces pratiques dans différents domaines de la vie quotidienne d'autre part. Malgré cela, les Slovaques expriment plus encore que leurs voisins le souhait que ces pratiques continuent à se développer par ailleurs.

## Contexte économique

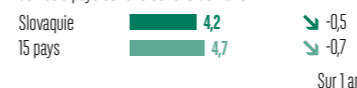


Source : FMI (prévisions octobre 2020).

## Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

### Perception de la situation du pays (2021)

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



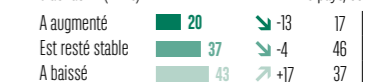
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



## Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



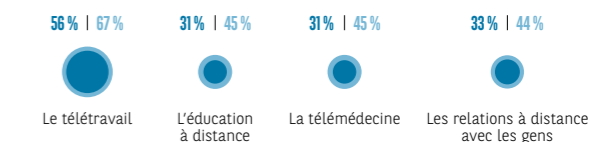
## Appréciation de ces nouvelles évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Ces évolutions vous plaisent »)



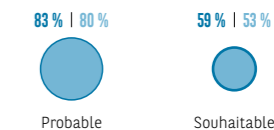
## Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



## Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

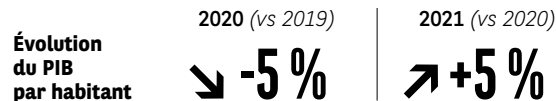
D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)





Parmi les pays de l'Observatoire, la Suède fait figure de pays le plus avancé dans le développement des pratiques sans contact, celui où les habitants déclarent qu'elles fonctionnent le mieux, près de 20 points de plus que la moyenne européenne concernant le télétravail, l'éducation à distance ou la télémedecine. Les Suédois déclarent très majoritairement que les pratiques sans contact existaient avant la crise de la COVID-19, qui a agi comme un accélérateur. Pour une large majorité, il est probable et souhaitable que ces pratiques prennent encore plus d'ampleur à l'avenir.

## Contexte économique

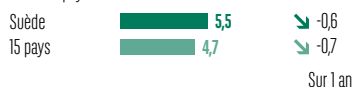


Source : FMI (prévisions octobre 2020).

## Le BAROMÈTRE OBSERVATOIRE Cetelem

### Perception de la situation du pays (2021)

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



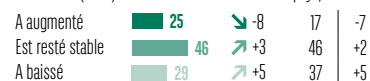
### Perception de la situation personnelle (2021)

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



### Perception du pouvoir d'achat (2021)

Et sur les 12 derniers mois diriez-vous que votre pouvoir d'achat... ? (En %)



## Les pratiques du sans contact



### Préexistence avant la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles existaient déjà avant la crise de la COVID-19 »)



### Accélération du fait de la crise de la COVID-19

Concernant le développement de ces pratiques sans contact dans la société, diriez-vous que... ? (En % de « Elles se sont beaucoup accélérées sous l'effet de la crise de la COVID-19 »)



### Place occupée désormais dans le quotidien

Personnellement, avez-vous le sentiment dans votre vie de tous les jours que les pratiques sans contact sont présentes ou non ? (En % de « Présent(e)s »)



### Sentiment de choisir ces évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Vous choisissez ces évolutions »)



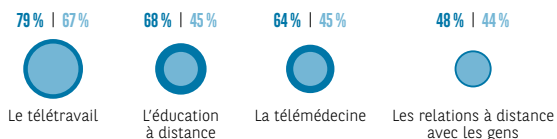
### Appréciation de ces nouvelles évolutions

D'une manière générale, diriez-vous que... ? (En % de « Ces évolutions vous plaisent »)



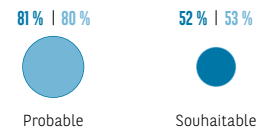
### Sentiment que le sans contact fonctionne bien dans plusieurs domaines

Et concernant les propositions suivantes, diriez-vous que dans votre pays il/elle fonctionne bien ? (En % de « Oui »)



### Probabilité et souhait de voir les pratiques sans contact se développer à l'avenir

D'une manière générale, diriez-vous qu'il est souhaitable/probable ou non que la société dans laquelle vous vivrez dans 10 ans fasse de plus en plus de place aux pratiques sans contact ? (En % de « Oui »)



# L'OBSERVATOIRE CETELEM

Créé en 1985, L'Observatoire Cetelem est une structure d'études et de veille économique du groupe BNP Paribas Personal Finance, dirigée par Flavien Neuvy.

Dans une période de transformation profonde du commerce et des modes de consommation, l'Observatoire Cetelem a pour vocation de comprendre les mutations de la consommation.

Pour répondre à cette exigence, l'Observatoire Cetelem a mis en place un dispositif d'observation et d'analyse fondé sur la diversité et la complémentarité de contenus avec :

- **Les Observatoires** : 2 études de référence annuelles menées au niveau international, l'une portant sur le marché automobile, l'autre sur la consommation, sur un périmètre de 15 pays chacune.
- **Les zOOMs**, les modes de vie en vue, proposent d'explorer une thématique en 3 temps, sollicitant l'avis des Français au travers de 3 vagues de sondage.
- **L'Œil**, les nouveaux faits de consommation à la loupe, une newsletter hebdomadaire sur abonnement qui repère les micro-faits qui préfigurent les innovations et mutations marquantes en matière de consommation.

## CONTACTS

**Flavien Neuvy**, directeur : +33 (0)6 47 59 35 54 – [flavien.neuvy@bnpparibas-pf.com](mailto:flavien.neuvy@bnpparibas-pf.com)

**Patricia Bosc**, responsable éditorial : +33 (0)7 62 78 73 48 – [patricia.bosc@bnpparibas-pf.com](mailto:patricia.bosc@bnpparibas-pf.com)

# #PROSPECTIVE

Suivez l'actualité de l'Observatoire Cetelem sur :  
[www.observatoirecetelem.com](http://www.observatoirecetelem.com)



@obs\_cetelem

LinkedIn  YouTube 

**OBSERVATOIRE**  
Cetelem

