«LES FRANÇAIS & LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES»

Etude de l'Institut CSA pour Orange

Février 2014

La fiche technique du sondage

Echantillon de 1002 individus âgés de 18 ans et plus représentatif de la population française

Méthode des quotas (sexe, âge et catégorie socioprofessionnelle de l'interviewé après stratification géographique)

Mode de recueil

Online (Webus, terrain d'enquête omnibus CSA)

Dates terrains

du mardi 21 au jeudi 23 janvier 2014

La protection des données personnelles : un enjeu bien à l'esprit des Français

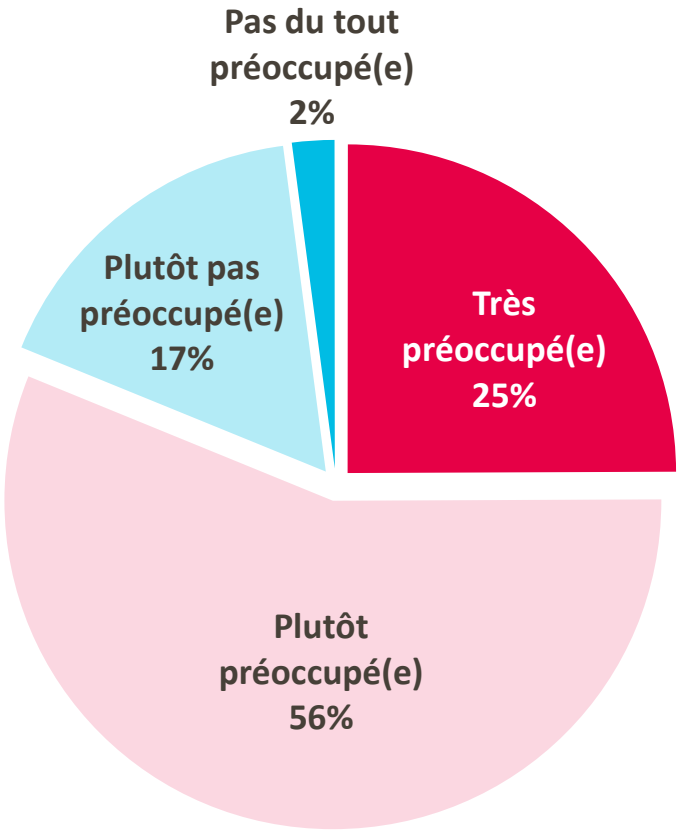
csa
COMPRENDRE
POUR MIEUX DÉCIDER

Plus de huit Français sur dix se disent préoccupés par la protection de leurs données personnelles

***QUESTION** – A titre personnel, êtes-vous préoccupé(e) par la protection des données personnelles en général ?*

Base : ensemble des Français

Pas préoccupé(e)
19%



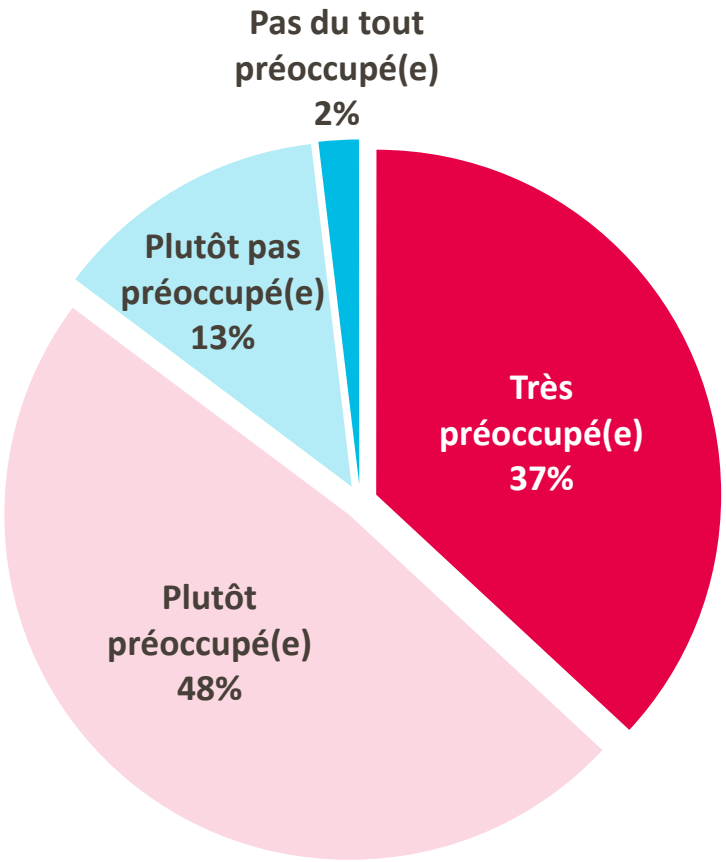
Préoccupé(e)
81%

Une préoccupation plus marquée dès lors qu'il s'agit de la protection des données personnelles sur internet

QUESTION – *A titre personnel, êtes-vous préoccupé(e) par la protection des données personnelles sur internet ?*

Base : ensemble des Français

Pas préoccupé(e)
15%

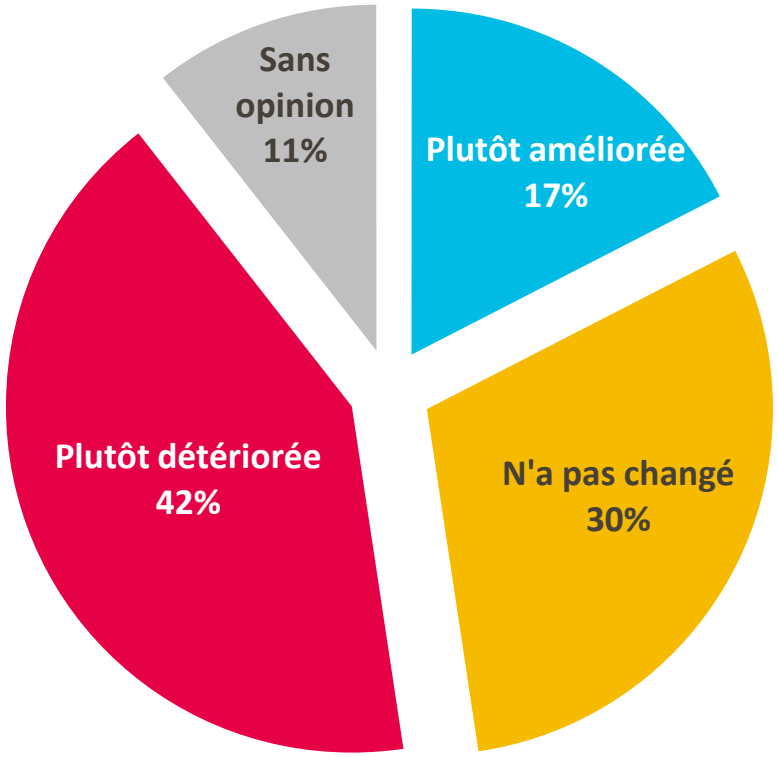


Préoccupé(e)
85%

Des inquiétudes accentuées par le sentiment que la situation s'est détériorée au cours des dernières années

QUESTION – *Diriez-vous qu'au cours des dernières années, la protection des données personnelles sur internet s'est plutôt améliorée, plutôt détériorée ou qu'elle n'a pas changé ?*

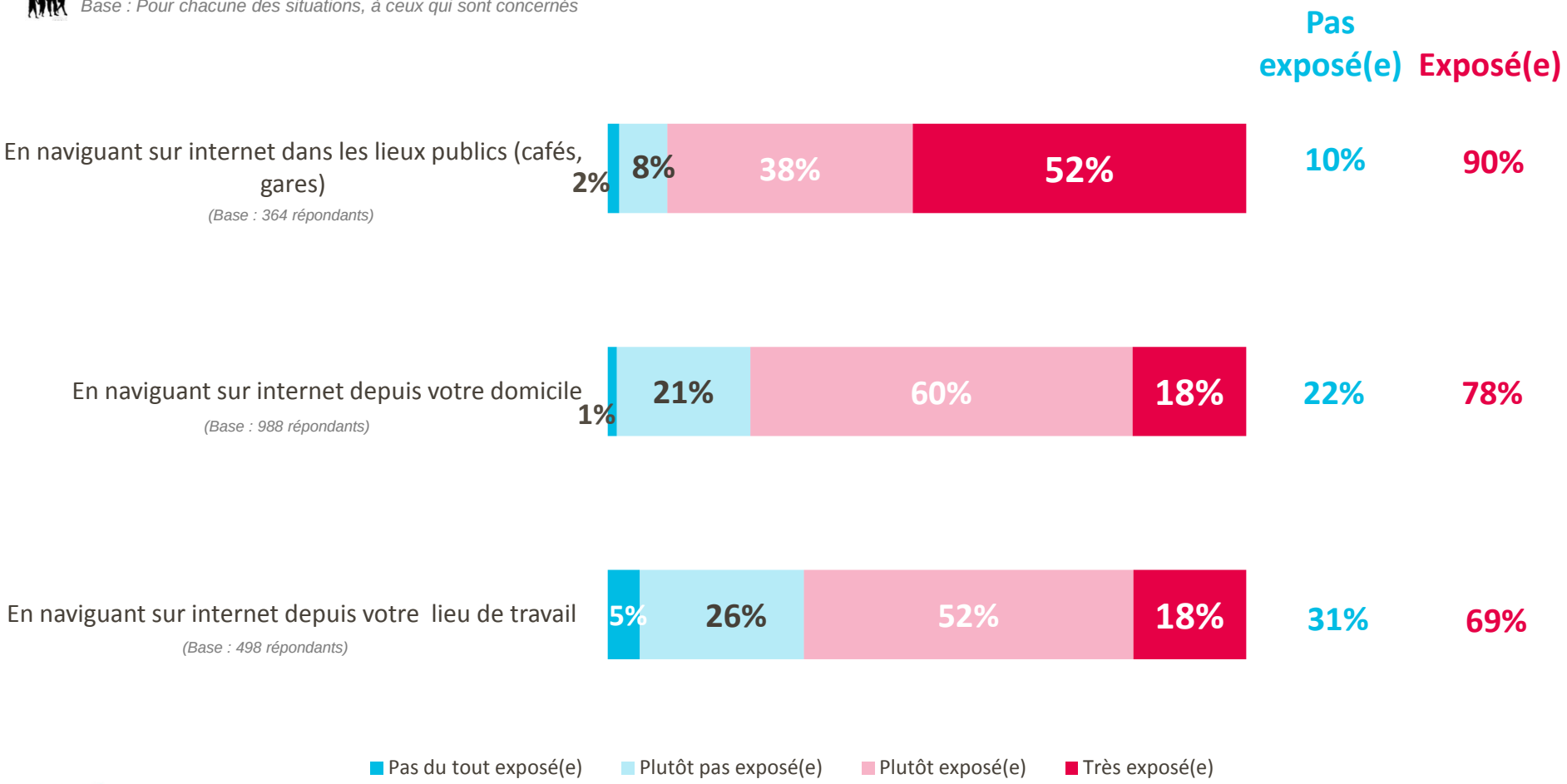
Base : ensemble des Français



Un sentiment de vulnérabilité ressenti quel que soit le lieu de connexion, mais beaucoup plus intense dans les lieux publics

***QUESTION** – En matière de protection de vos données personnelles, avez-vous le sentiment d'être exposé(e) à des risques dans chacune des situations suivantes ?*

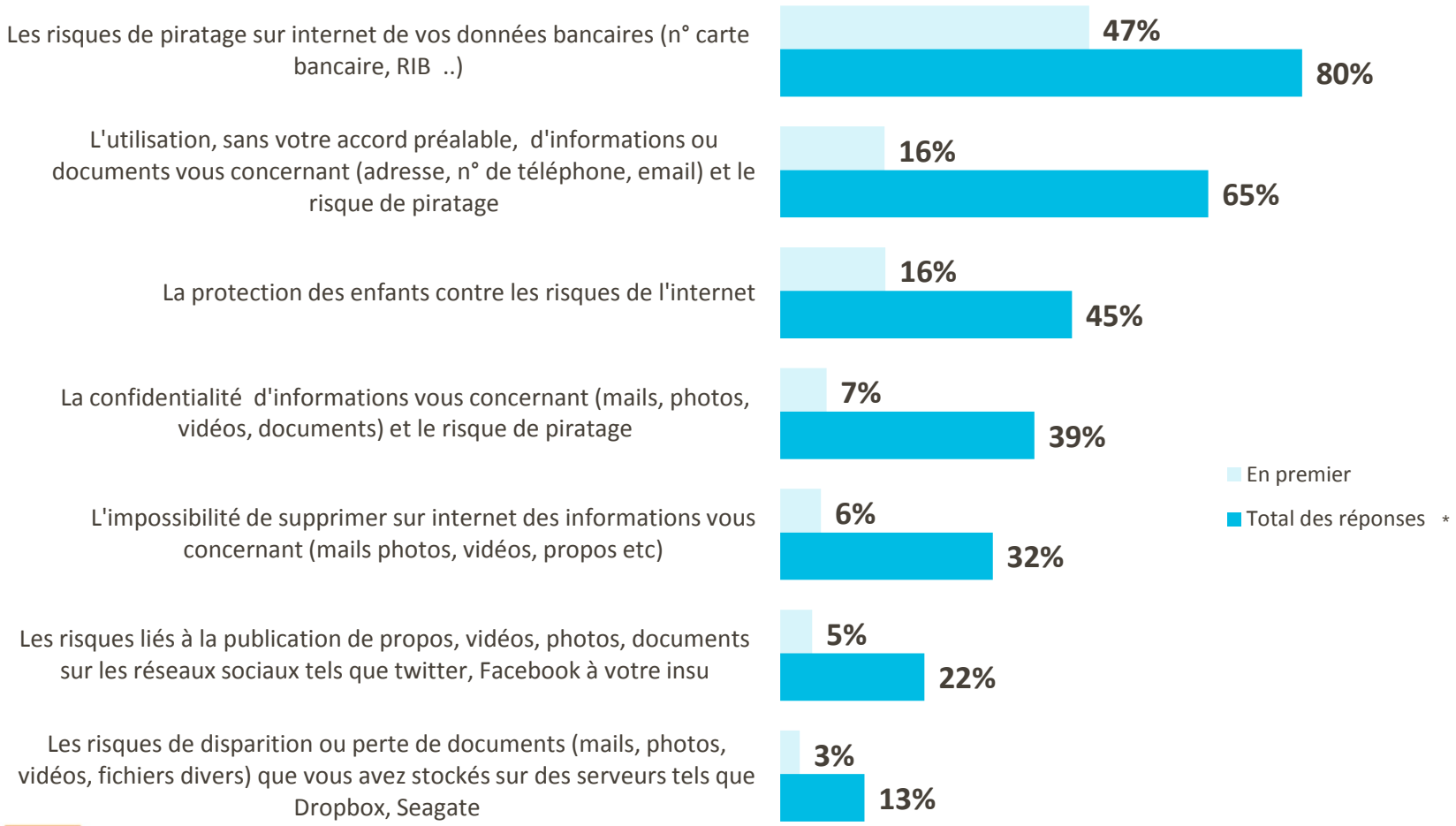
Base : Pour chacune des situations, à ceux qui sont concernés



... mais le piratage des données bancaires et les usurpations d'identité sont jugés les plus préoccupants

***QUESTION** - Et maintenant, parmi les sujets suivants, lesquels vous paraissent les plus importants ? En premier ? Et ensuite ?*

Base : ensemble des Français



** Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donné jusqu'à 3 réponses*

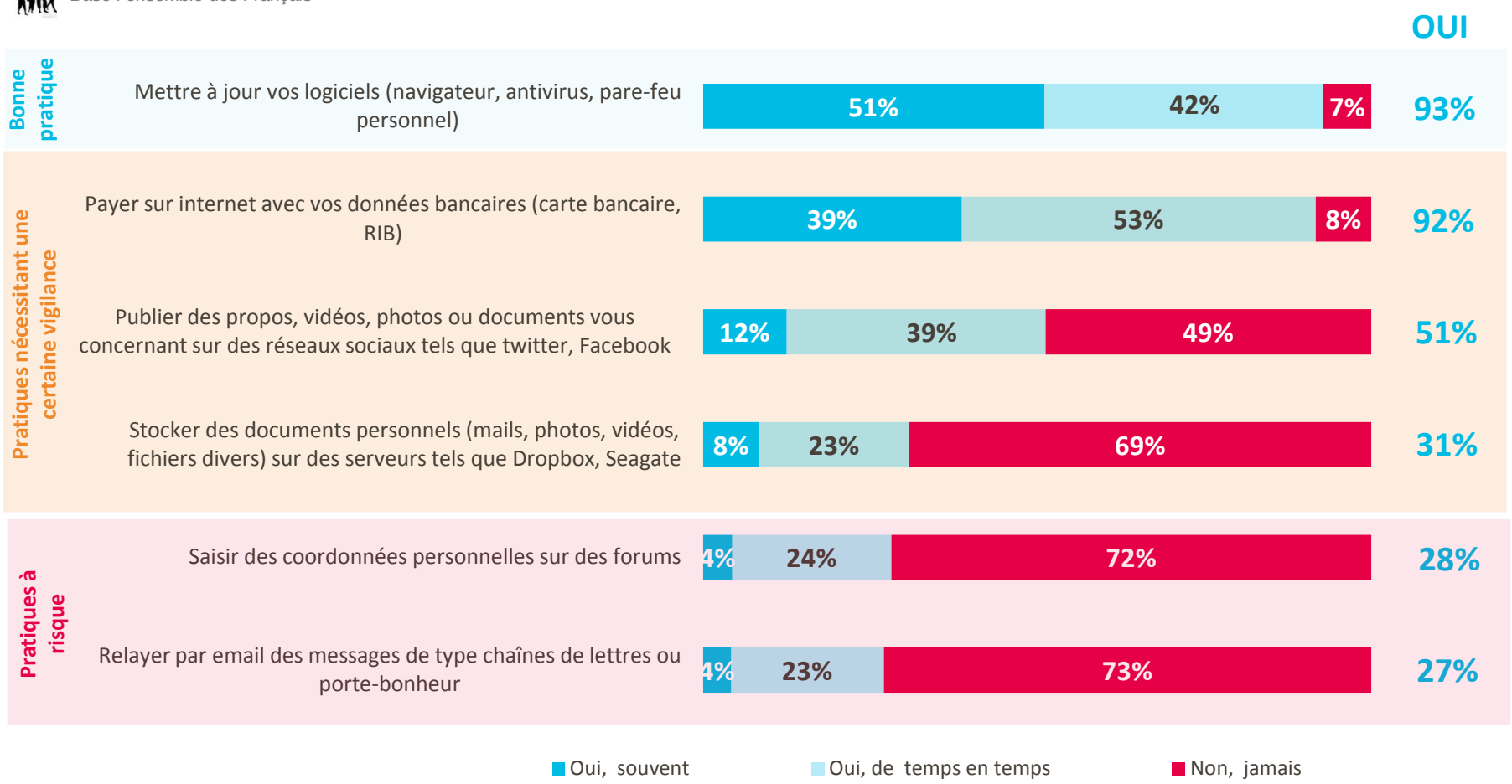
Des pratiques à risques bien présentes dans le quotidien des français

csa
COMPRENDRE
POUR MIEUX DÉCIDER

La mise à jours des logiciels et le paiement en ligne sont les pratiques les plus répandues

QUESTION – *Effectuez-vous chacune des pratiques suivantes sur internet ?*

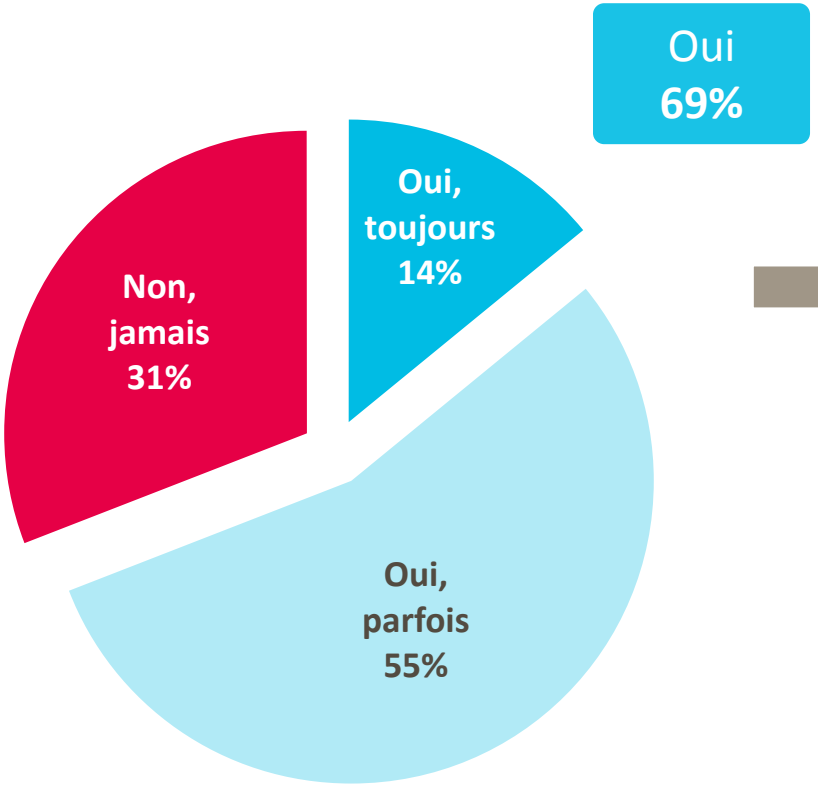
Base : ensemble des Français

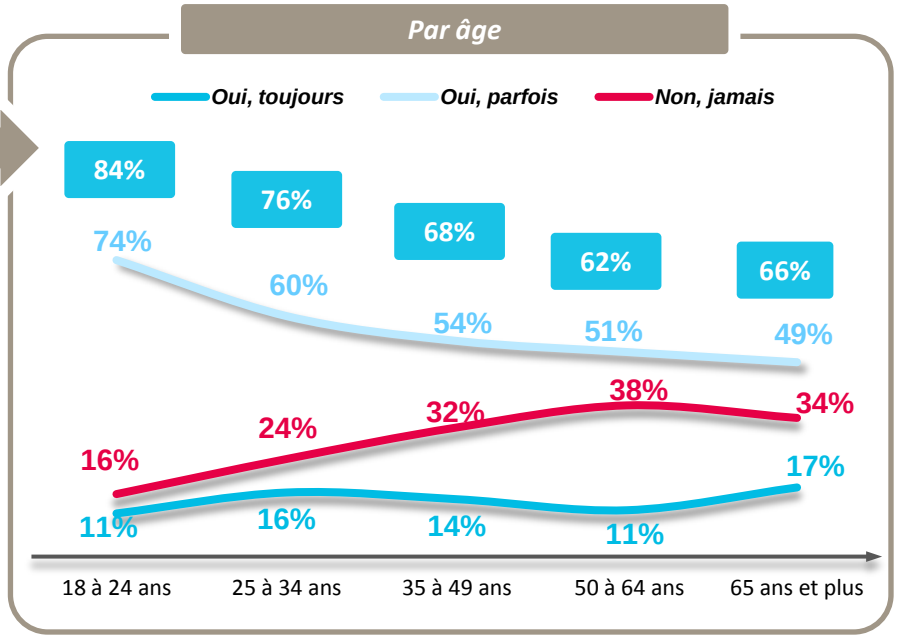


Le mot de passe, un moyen de protection déterminant que les utilisateurs ne changent pas systématiquement…

QUESTION – *Sur internet, vous arrive-t-il d'utiliser le même mot de passe pour vos comptes ou espaces personnels en ligne ?*

Base : ensemble des Français

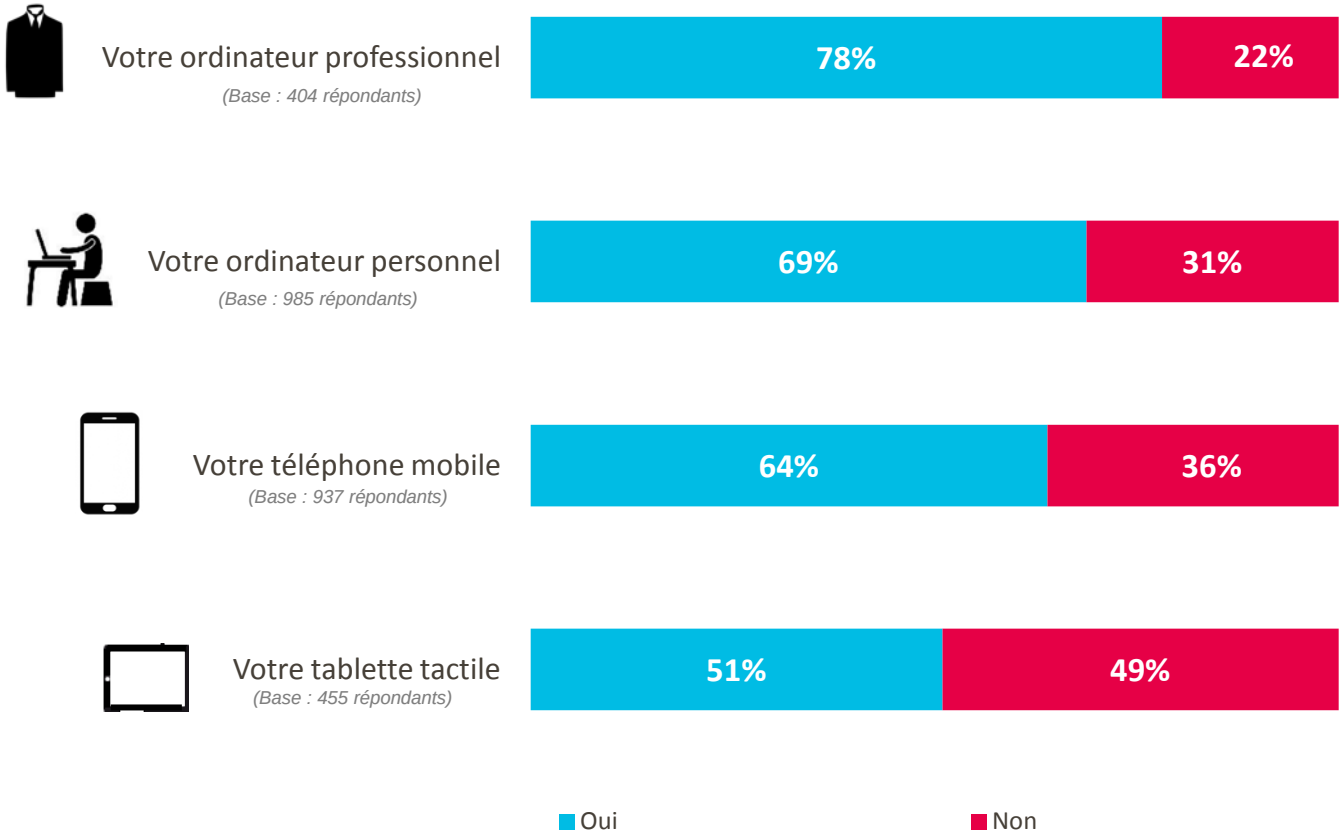




… et qui fait parfois défaut pour certains équipements

QUESTION – *Pour chacun des objets suivants, son accès est-il protégé par un mot de passe ?*

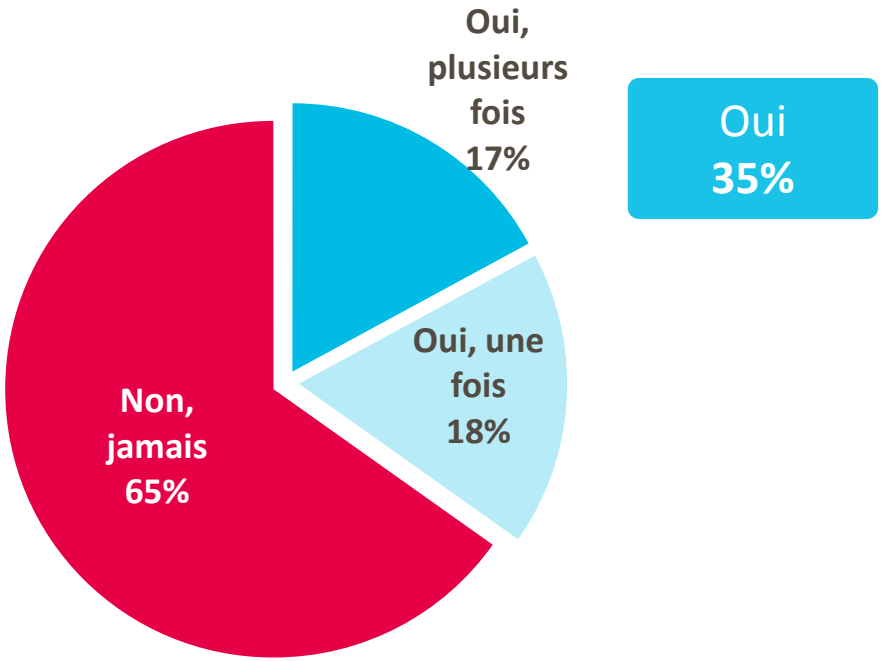
Base : pour chacun des objets, à ceux qui en disposent



Plus d'un tiers des interviewés ont déjà essayé d'effacer d'internet des informations personnelles, une démarche qu'ils pensent en majorité avoir réussie au moins en partie

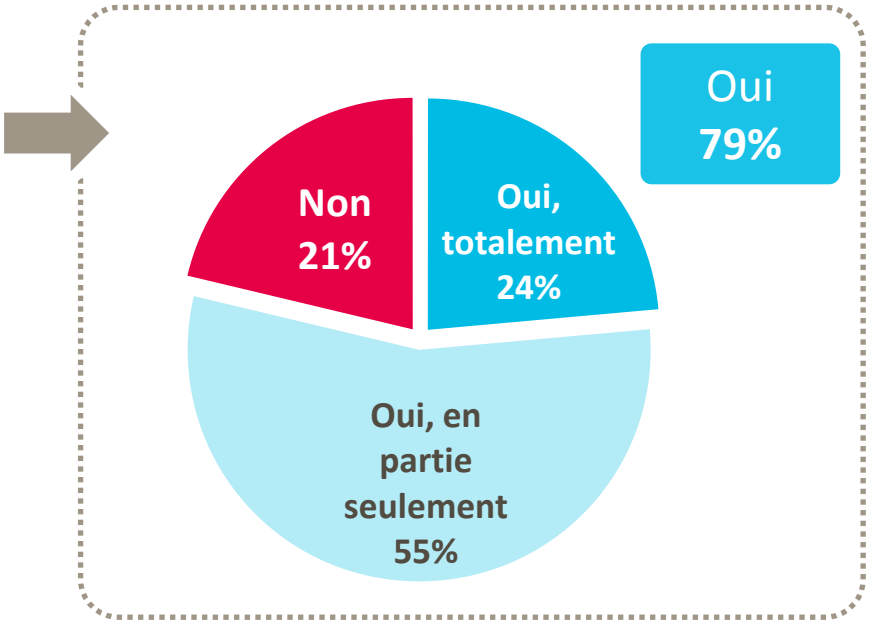
***QUESTION** – Vous-même, avez-vous déjà essayé d'effacer des informations vous concernant et visibles de tout le monde sur internet ?*

Base : ensemble des Français



***QUESTION** – Avez-vous réussi à effacer ces informations et à vous assurer qu'elles ne sont plus visibles de tout le monde sur internet ?*

Base : A ceux qui ont déjà essayé d'effacer des informations sur internet



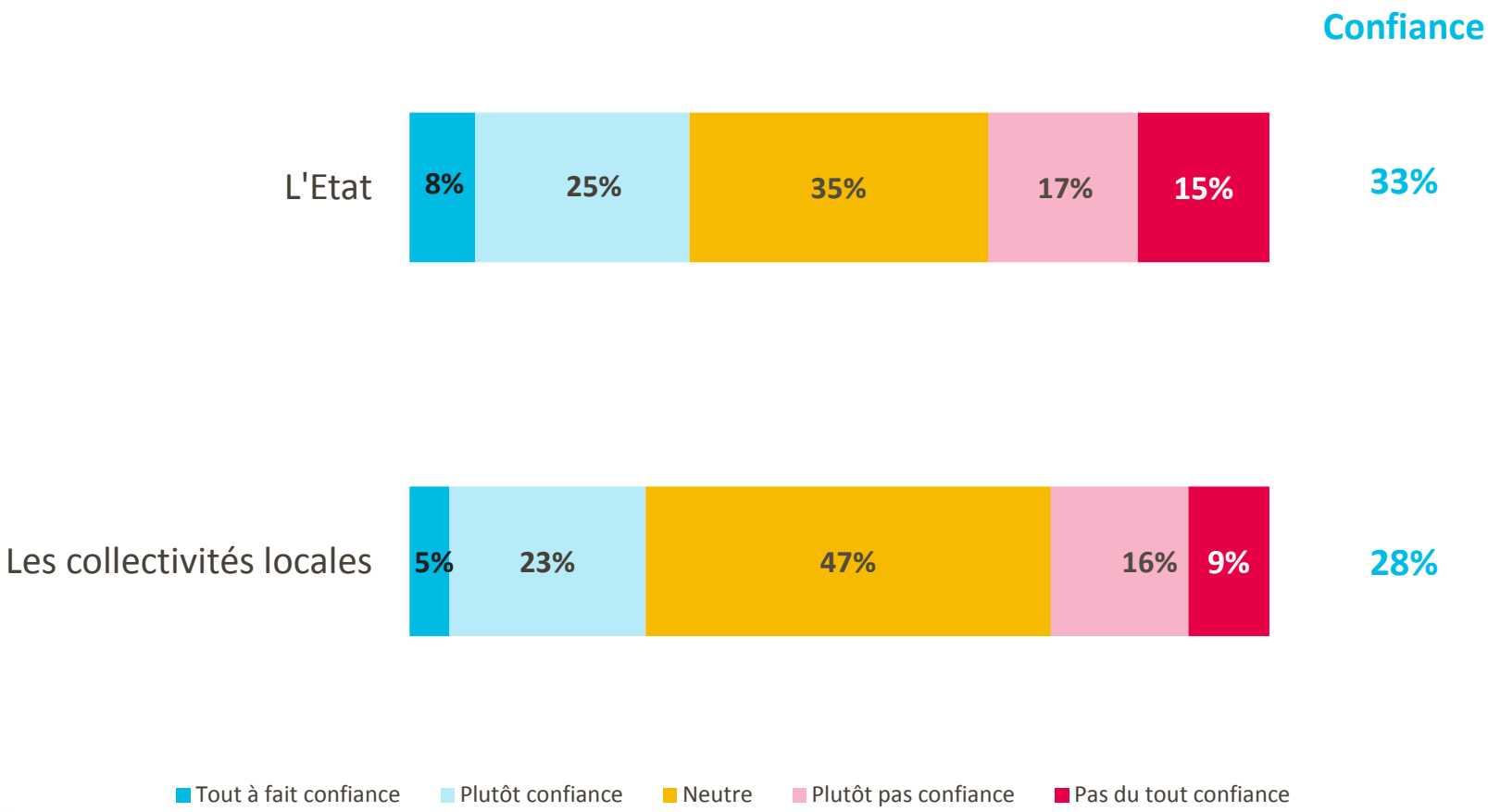
QUELS ACTEURS DE CONFIANCE POUR LA PROTECTION DE SES DONNÉES PERSONNELLES ?

csa
COMPRENDRE
POUR MIEUX DÉCIDER

Près d'un tiers des Français font confiance à l'Etat et aux collectivités locales pour la protection de leurs données personnelles

***QUESTION** – Pour chacun des acteurs suivants, veuillez indiquer la note de confiance que vous lui accordez concernant la protection de vos données personnelles (coordonnées, fiscalité, casier judiciaire, santé) ET le stockage de vos documents (mails, fichiers, photos, vidéos..)*

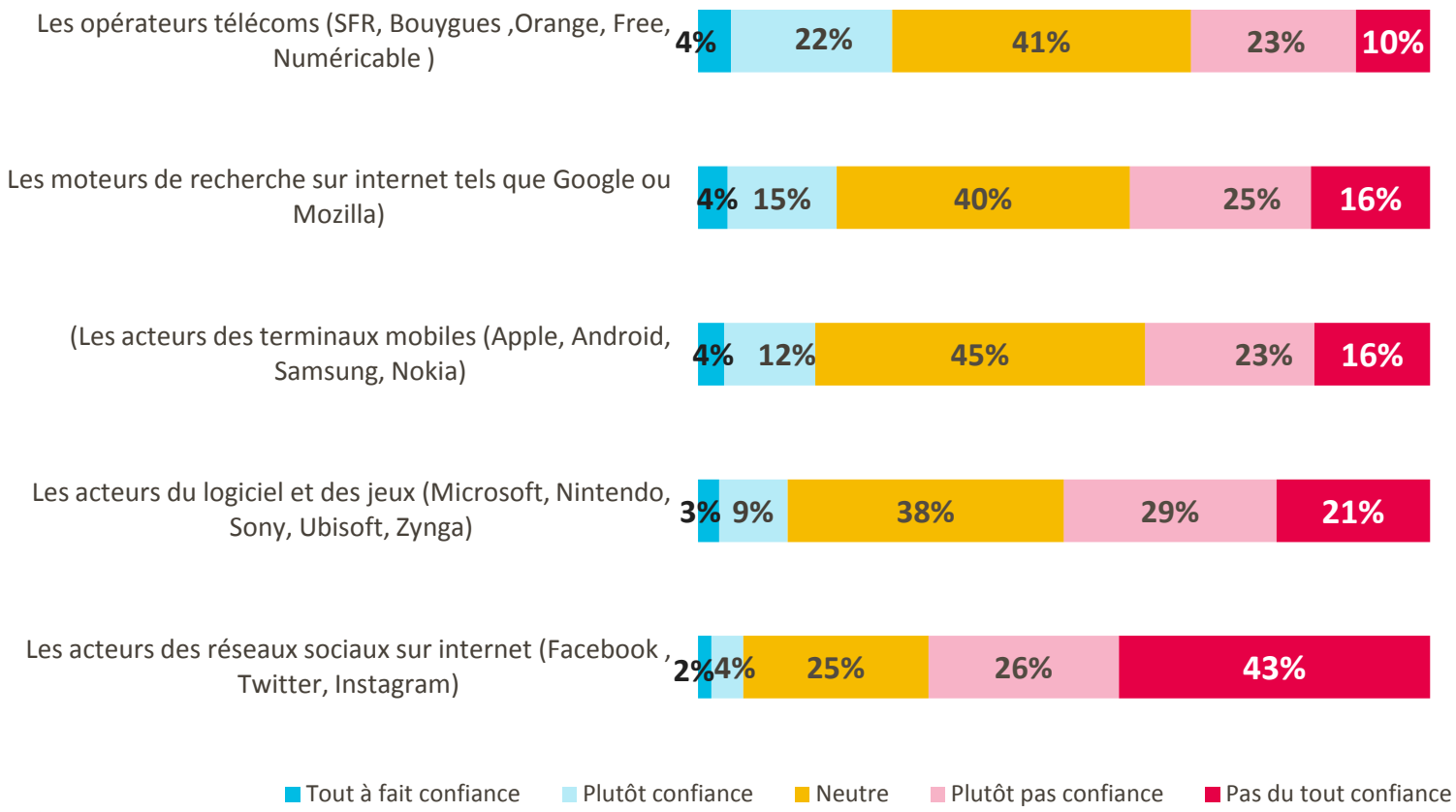
Base : ensemble des Français



Dans le secteur numérique, les opérateurs télécoms génèrent plus de confiance, tandis que les réseaux sociaux suscitent une grande défiance

QUESTION – *Pour chacun des acteurs suivants, veuillez indiquer la note de confiance que vous lui accordez concernant la protection de vos données personnelles (coordonnées, fiscalité, casier judiciaire, santé) ET le stockage de vos documents (mails, fichiers, photos, vidéos..)*

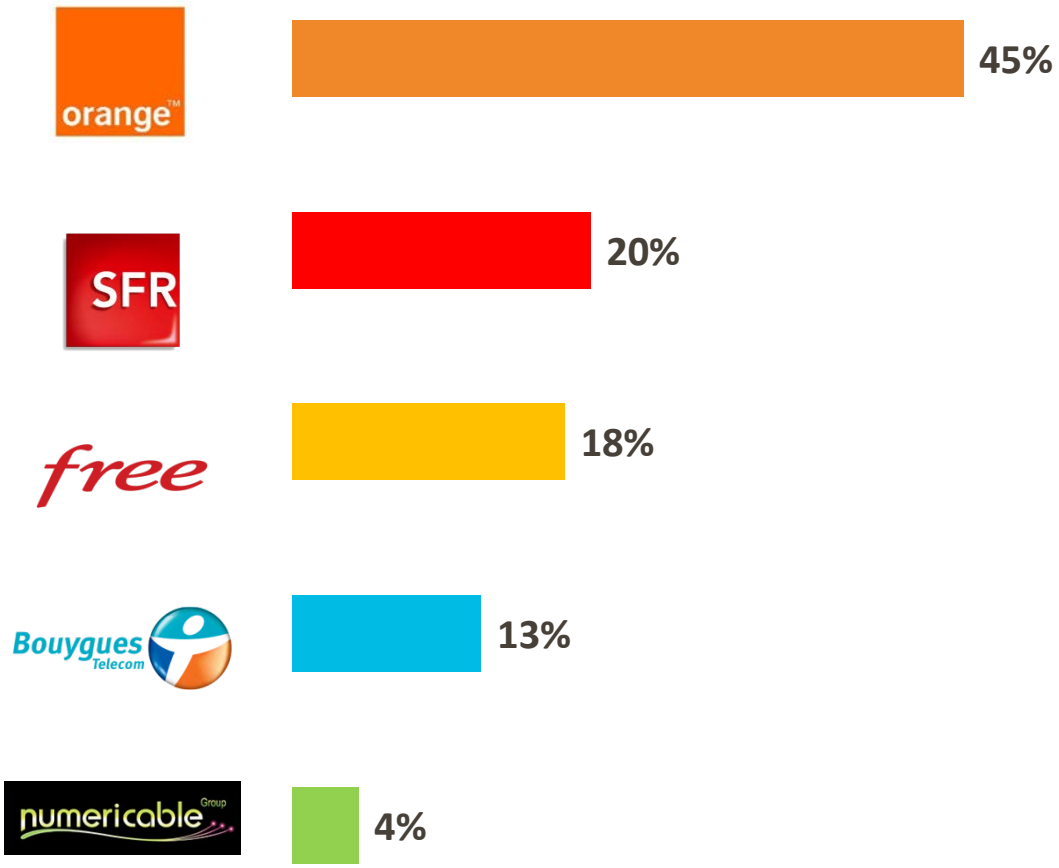
Base : ensemble des Français



Orange est l'opérateur qui bénéficie du capital de confiance le plus élevé auprès des Français

***QUESTION** – Concernant la protection de vos données personnelles (coordonnées, fiscalité, casier judiciaire, santé) ET le stockage de vos documents (mails , fichiers, photos, vidéos..), pouvez-vous classer les opérateurs télécoms suivants de 1 à 5 :*

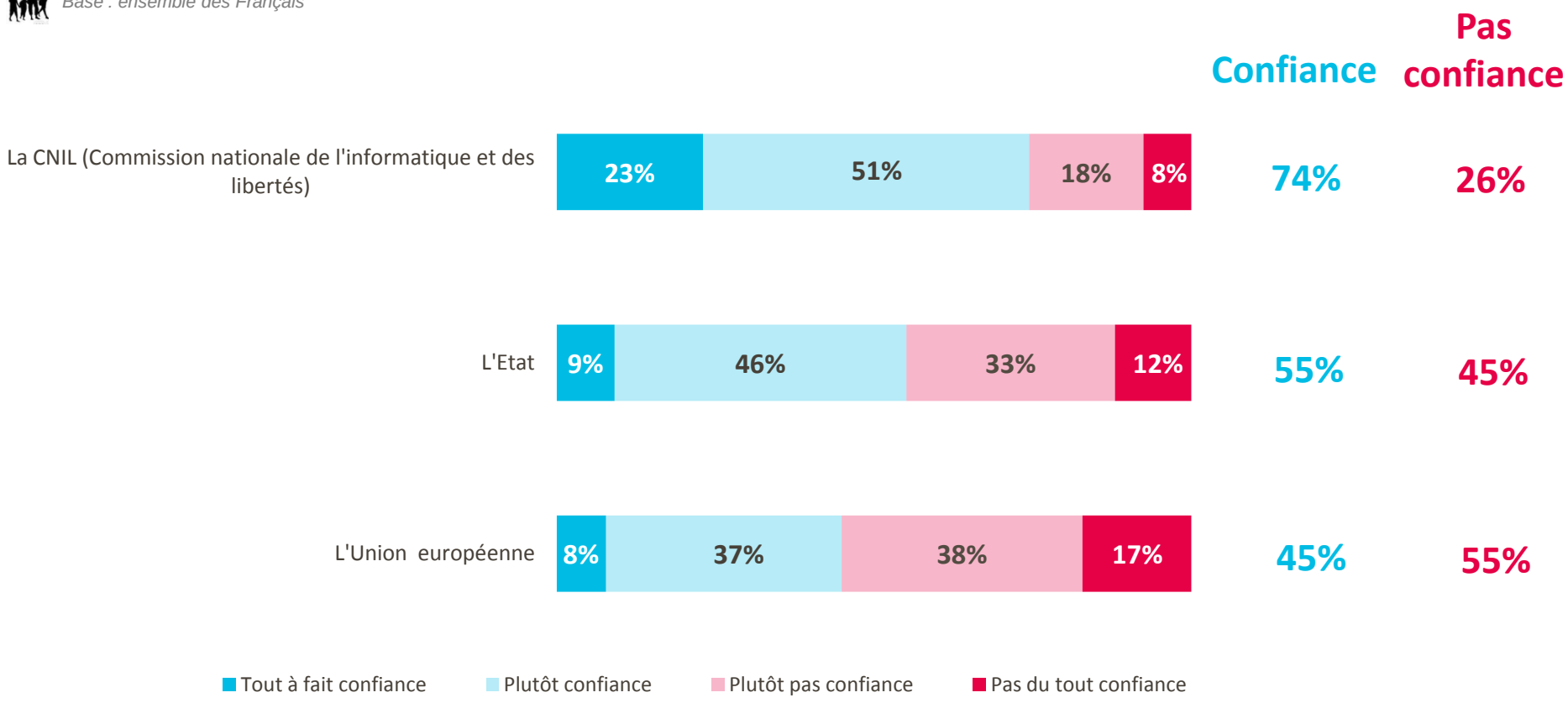
Base : ensemble des Français



Dans ce contexte, les Français font avant tout confiance à la CNIL pour définir et appliquer un cadre réglementaire de protection des données personnelles

***QUESTION** – Faites-vous confiance aux acteurs suivants pour définir et appliquer un cadre réglementaire de protection et exploitation des données et documents personnels ?*

Base : ensemble des Français



Le « cloud »
et la localisation des données

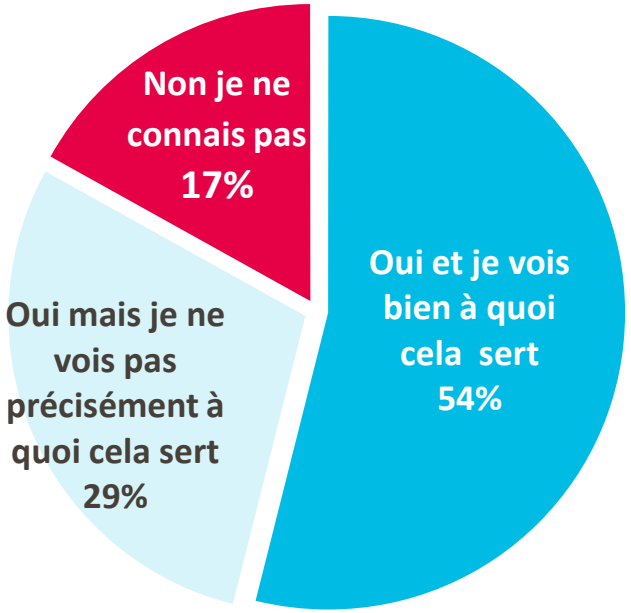
csa
COMPRENDRE
POUR MIEUX DÉCIDER

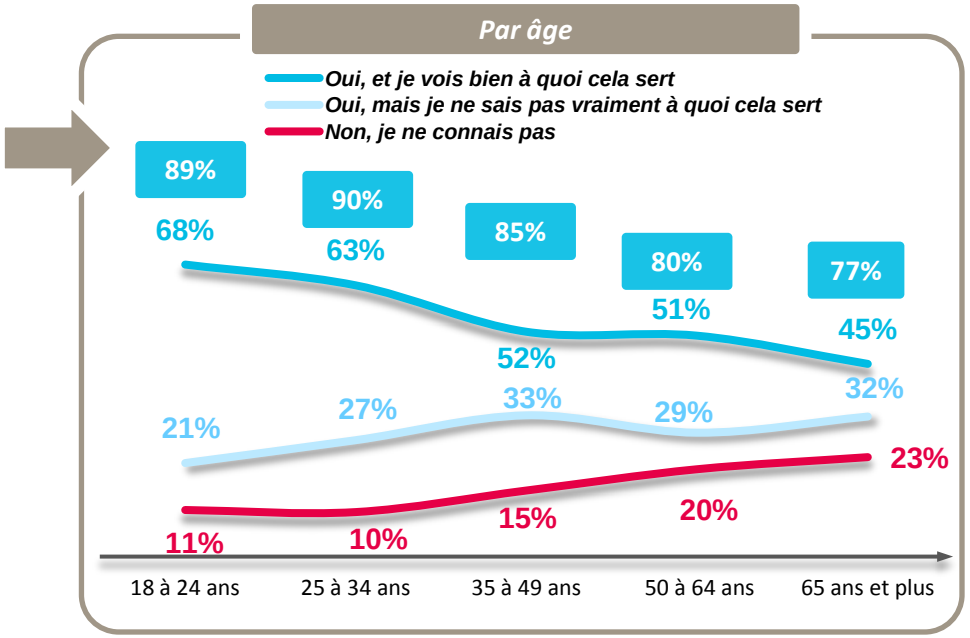
Près de neuf personnes âgées de 18 à 34 ans sur dix ont déjà entendu parler du « cloud »

***QUESTION** – Avez-vous déjà entendu parler du « Cloud » encore appelé «Nuage » c'est-à-dire la possibilité, fournie par certains opérateurs télécoms ou acteurs d'internet, de stocker vos documents informatiques sur des serveurs et de pouvoir y accéder, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez, par internet (mobile, ordinateur ou tablette) ?*

Base : ensemble des Français

S/T Oui
83%

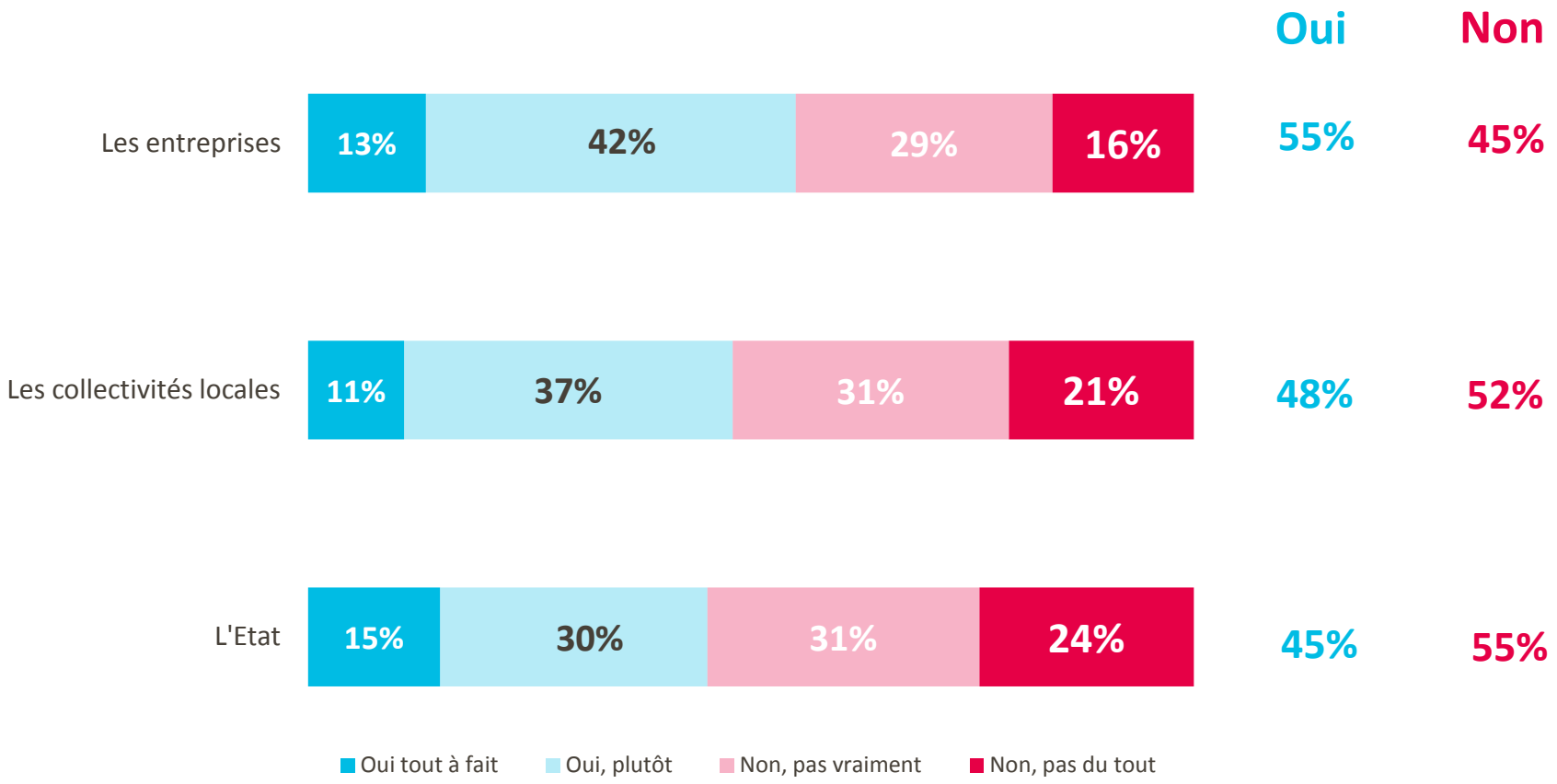




Un Français sur deux environ est favorable à l'exploitation du « cloud » par les entreprises, les collectivités et l'Etat

***QUESTION** – Aujourd'hui, un nombre croissant d'entreprises ont recours au « cloud » pour gérer leurs données et celles de leurs clients afin de diminuer leurs coûts, sécuriser leurs données et se prémunir de la perte de données en cas de panne de leur système informatique. Selon vous, est-il souhaitable que chacun des acteurs suivants exploite le « cloud » pour la gestion de ses données ?*

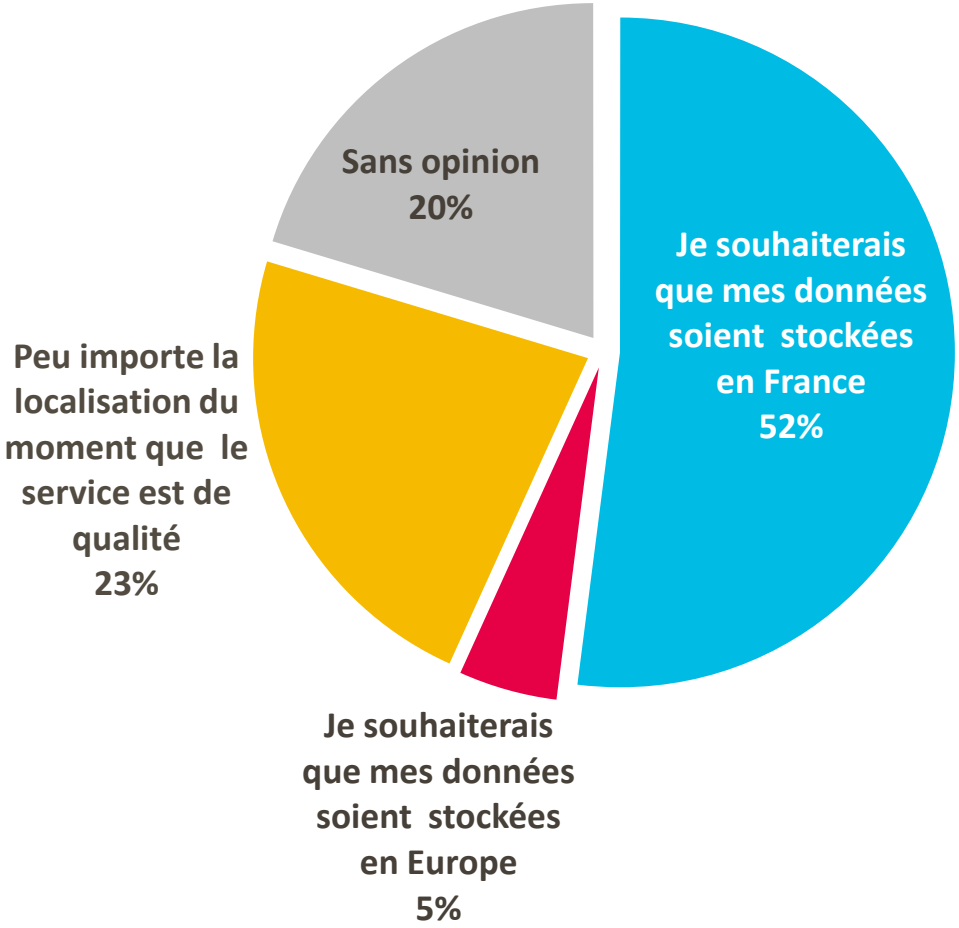
Base : ensemble des Français



Une majorité de Français souhaiteraient que leurs données soient stockées en France

QUESTION – *Au sujet de la localisation de vos données personnelles dans le cadre des services proposés via internet, de laquelle des opinions suivantes vous sentez-vous le plus proche ?*

Base : ensemble des Français



Ce qu’il faut retenir

COMPRENDRE
POUR MIEUX DÉCIDER

Ce qu'il faut retenir…

85% DES FRANÇAIS SONT PRÉOCCUPÉS PAR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES SUR INTERNET

PLUS DE TROIS PERSONNES SUR QUATRE SE SENTENT EXPOSÉES À DES RISQUES LORSQU'ELLES CONSULTENT INTERNET DEPUIS LEUR DOMICILE

LE RISQUE DE PIRATAGE DES DONNÉES BANCAIRES EST LE SUJET JUGÉ LE PLUS PRÉOCCUPANT

UN TIERS DES FRANÇAIS FONT CONFIANCE À L'ETAT POUR LA PROTECTION DE LEURS DONNÉES PERSONNELLES

69% NE FONT PAS CONFIANCE AUX ACTEURS DES RÉSEAUX SOCIAUX

ORANGE EST L'OPÉRATEUR QUI BÉNÉFICIE DU CAPITAL DE CONFIANCE LE PLUS ÉLEVÉ

83% DES RÉPONDANTS ONT DÉJÀ ENTENDU PARLER DU « CLOUD » ET PLUS D'UN SUR DEUX SAIT TRÈS BIEN À QUOI CELA SERT

PLUS D'UNE PERSONNE SUR DEUX SOUHAITERAIT QUE SES DONNÉES SOIENT STOCKÉES EN FRANCE

Principaux enseignements

La protection des données personnelles : un enjeu bien à l'esprit des Français

Plus de huit Français sur dix (81%) se disent préoccupés par la protection de leurs données personnelles en général, un quart se déclarant « Très préoccupés ». Une question qui suscite encore plus d'inquiétudes dès lors qu'il s'agit de la protection des données sur internet. **Si une part comparable d'interviewés (85%) expriment leur inquiétude, ils sont plus d'un tiers (37%) à se déclarer « Très préoccupés » par ce sujet.**

Cette préoccupation s'avère d'autant plus forte que les Français interrogés par l'Institut CSA pour Orange ont le sentiment que la confidentialité des informations personnelles s'est plutôt détériorée au cours des dernière années. **Plus de quatre interviewés sur dix pensent qu'elle s'est dégradée, 30% qu'elle n'a pas changé et enfin seulement 17% qu'elle s'est améliorée.**

Dans le même temps, les répondants font part d'une prise de conscience de leur vulnérabilité face aux risques en matière de protection des données personnelles et ce, quel que soit le lieu de connexion. **En effet, plus des trois quarts des interviewés (78%) estiment être exposés à des risques lorsqu'ils naviguent sur internet depuis leur domicile. Assez logiquement, ce sentiment est encore plus intense chez ceux qui se connectent dans les lieux publics (90% « Exposés », dont 52% « Très exposés »).** Enfin, si le fait de consulter la toile depuis son lieu de travail peut sembler plus rassurant, il n'est pas pour autant sécurisant (69% « Exposés » contre 31% « Pas exposés »).

Des craintes qui se cristallisent sur les risques de piratage des données bancaires et d'usurpations d'identité

Les Français manifestent largement leurs inquiétudes sur l'ensemble des risques encourus sur internet. **Dans le détail, près de neuf interviewés sur dix jugent préoccupants les risques de piratage d'informations et de documents personnels (90% « Préoccupant ») ou de données bancaires (88%, dont 52% « Très préoccupant »).**

La question de la confidentialité des informations personnelles telles que les mails ou les photos (84%) est ensuite désignée au même titre que l'impossibilité de supprimer d'internet certaines informations (82%). Par ailleurs, les personnes interrogées expriment plus spécifiquement des inquiétudes quant à la protection des enfants contre les risques de l'internet (81%). **Enfin, la publication de propos, vidéos, photos ou documents sur les réseaux sociaux à son insu (73%) ou la perte de documents stockés sur des serveurs (62%) sont moins fréquemment cités mais restent des sujets de préoccupation importants.**

Parmi tous ces sujets, c'est bien le piratage des données bancaires (n° carte bancaire, RIB…) qui est perçu comme le plus sérieux : près d'un Français sur deux considère qu'il s'agit du risque le plus important (47%).

Principaux enseignements

MISE À JOURS DES LOGICIELS ET PAIEMENT EN LIGNE : PRATIQUES LES PLUS RÉPANDUES

Le sujet de la protection des données bancaires apparaît d'autant plus important aux yeux des personnes interrogées qu'il s'agit de la pratique qu'ils effectuent le plus fréquemment. **En effet, plus de neuf interviewés sur dix (92%) paient ou ont déjà payé sur internet avec leur carte bancaire ou un RIB, 39% déclarant le faire « Souvent ».** La publication de propos, vidéos, photos ou documents personnels sur des réseaux sociaux est la deuxième pratique citée, réalisée par une majorité de répondants**.** Viennent ensuite des activités plus occasionnelles comme le stockage de documents sur des serveurs (31%), la saisie de coordonnées personnelles sur des forums (28%) et le relais par email de chaînes de lettre ou porte bonheur (27%).

Si ces pratiques restent relativement courantes, les Français connaissent par ailleurs plusieurs moyens pour se protéger des éventuels risques qu'elles peuvent impliquer. **Plus de neuf personnes interrogées sur dix déclarent ainsi mettre à jour leurs logiciels et notamment leur antivirus, 51% le faisant « souvent ».** Une bonne pratique à laquelle s'ajoute l'utilisation de mots de passe, moyen de protection déterminant pour protéger ses comptes et ses équipements. Pourtant, dans la pratique, ce dernier ne protège toujours pas tous les équipements ou fait parfois l'objet d'usages à risques : **près de sept personnes sur dix (69%) reconnaissent qu'il leur arrive d'utiliser le même mot de passe pour leurs comptes ou espaces personnels en ligne .**

UNE PART NON NÉGLIGEABLE DE FRANÇAIS SOUHAITERAIENT EFFACER D'INTERNET DES DONNÉES PERSONNELLES

Outre les risques de piratage, la question de la confidentialité et du contrôle des données personnelles soulèvent des inquiétudes**. Six Français sur dix (60%) ont d'ailleurs déjà essayé de rechercher des informations ou documents (images, vidéos) associés à leur nom et prénom.**

A ce propos, **une proportion non négligeable de répondants (19%) souhaiterait effacer d'internet des informations personnelles visibles de tous.** Ce souhait est davantage exprimé par les plus jeunes lorsque les plus âgés disent fréquemment ignorer s'il existe sur internet de telles information les concernant. Plus d'un tiers des interviewés ont même déjà essayé d'effacer ces données (35% dont 17% « Plusieurs fois »). Au final, un quart des personnes concernées (24%) disent être parvenues à supprimer la totalité de ces informations et 55% une partie seulement.

Principaux enseignements

Des Français majoritairement méfiants à l'égard des acteurs du numériques

Face à ces enjeux, les Français se semblent pas enclins à se reposer sur les acteurs du numérique pour la protection de leurs données personnelles. **En effet, près de sept interviewés sur dix ne font pas confiance aux réseaux sociaux concernant le stockage de leurs documents et la protection de leurs informations, et 43% ne leur font « Pas du tout confiance ».** Une méfiance également manifestée à l'égard des autres acteurs du numériques : ceux du logiciel et du jeux (50% « Pas confiance »), des terminaux mobiles (41%) et des moteurs de recherche (33%).

Les opérateurs télécoms font ensuite l'objet d'opinions plus nuancées (33% « Pas confiance » contre 26% « Confiance »), avec une différence forte entre opérateurs. En effet, invités à classer ces opérateurs télécoms en fonction la confiance qu'ils leurs accordent, **45% des interviewés classent Orange en première position devant SFR (20%), Free (18%) , Bouygues (13%) et enfin Numéricâble (4%).**

Une confiance accordée aux institutions publiques pour la protection des données personnelles…

Les institutions publiques sont les acteurs qui bénéficient du capital confiance le plus élevé. **En effet, près d'un tiers des interviewés expriment des opinions majoritairement positives à l'égard de l'Etat (33% « Confiance » contre 32% « Pas confiance ») et des collectivités locales (28% contre 25%) pour la protection de leurs données personnelles.**

… et à la CNIL pour la définition et l'application d'un cadre réglementaire

Dans ce contexte, la définition et l'application d'un cadre réglementaire de protection et d'exploitation des données personnelles semble nécessaire pour garantir confidentialité et sécurité aux utilisateurs. Dans cette optique**, près de trois Français sur quatre font confiance à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) pour assurer cette mission. Une fonction pour laquelle l'Etat est également perçu positivement par une majorité d'interviewés (55% « Confiance » contre 45% « Pas confiance ») tandis que l'action que pourrait mener l'Union européenne en la matière soulève plus de doutes (45% contre 55%).**

Principaux enseignements

Le « Cloud », une solution de stockage bien connue des Français mais dont l'utilisation suscite des opinions mitigées

Concernant les solutions de stockage des données, plus de huit Français sur dix ont déjà entendu parler du « Cloud ». Une notoriété d'autant plus importante que 54% « Voient bien à quoi cela sert ». A l'inverse, 17% n'en ont jamais entendu parler. Dans le détail, ce sont les interviewés les plus jeunes qui connaissent le mieux ce moyen de stockage (68% des 18-24 ans « voient très bien à quoi cela sert » contre 45% des 65 ans et plus).

Si cette technologie est bien connue, elle semble nécessiter un temps de pédagogie supplémentaire pour être pleinement assimilée par les Français. **En effet, seule une courte majorité d'interviewés (55%) jugent souhaitable que les entreprises exploitent le « Cloud ». Parallèlement, l'utilisation de cette solution de stockage dans le domaine public suscite des opinions encore mitigées, aussi bien aux niveaux des collectivités locales (48% « Souhaitable » contre 52% « Pas souhaitable ») que de l'Etat (45% contre 55%).**

Au final, s'ils devaient stocker leurs données personnelles sur internet, plus d'un Français sur deux souhaiterait que ces informations soient conservées en France. Par ailleurs, 5% souhaiteraient qu'elles soient stockées en Europe et 23% n'ont pas de préférence du moment que le service est de qualité.

Contacts - Pôle Opinion Corporate

Yves-Marie CANN– Directeur adjoint de Pôle / yves-marie.cann@csa.eu / 01 57 00 08 60

Tiéfaine CONCAS – Chargé d'études / tiefaine.concas@csa.eu / 01 57 00 58 96

en savoir plus : www.csa.eu - @InstitutCSA

10, rue Godefroy - 92800 Puteaux
Tel . : 01.57.00.58.00 - Fax : 01.57.00.58.01