



LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Vos contacts:

Christelle FUMEY – Co-directrice du Pôle SOCIETY

christelle.fumey@csa.eu

Clotilde COMBE – Directrice de clientèle

clotilde.combe@csa.eu



Septembre 2017 / Étude n°1700780

MÉTHODOLOGIE

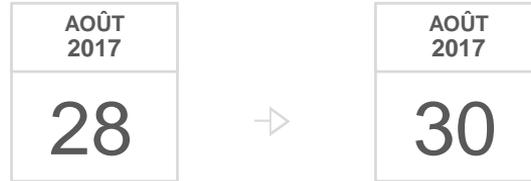


MODE DE RECUEIL

Questionnaire auto-administré
en ligne sur panel



DATES DE TERRAIN



CIBLE INTERROGÉE

Un échantillon national représentatif de **1002 Français âgés de 18 ans et plus, construit selon la méthode des quotas** (sexe, âge, profession de la personne interviewée, région de résidence, et taille d'agglomération)



Les résultats de cette étude sont comparés, le cas échéant, avec les résultats de l'étude sur la protection des données personnelles réalisée pour Orange **en 2014.**

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- L'édition 2017 de notre enquête révèle **une sensibilisation accrue des Français** au sujet de leurs données personnelles et de la nécessité de les protéger contre les risques d'utilisation frauduleuse.

En 2017, 85% des Français se disent préoccupés par la protection de leurs données personnelles en général, soit une augmentation de 4 points par rapport à 2014. Une question qui suscite encore plus d'inquiétude dès lors qu'il s'agit de la protection des données **sur Internet** : 90% des interviewés se disent préoccupés **pour leurs données mises en ligne**, ce qui représente 5 points de progression par rapport à l'enquête réalisée en 2014.

- Cette préoccupation croissante est à mettre en relation avec la couverture médiatique consacrée au hacking et cyber attaques survenues ces derniers mois et qui a interpellé le grand public, mais aussi à **l'activité de plus en plus intense des Français sur la toile** et le fait qu'ils s'exposent de fait davantage :

51% d'entre eux déclarent réaliser « souvent » des paiements en ligne, contre 39% en 2014 ; 39% stockent des documents personnels (mails, photos, vidéos, fichiers divers) sur des serveurs, contre 31% il y a 3 ans ; enfin plus d'1 Français sur 2 publie régulièrement des propos ou des photos personnels sur les réseaux sociaux (stable).

- Le boom des achats en ligne ne s'accompagne toutefois pas d'une moindre inquiétude des acheteurs quant aux risques encourus lors de ces transactions. Comme en 2014, **80% des Français jugent le risque de piratage de leurs données bancaires important**, et 47% « très » important. Parallèlement, les craintes des Français sont également vives concernant le respect de la confidentialité de leurs données (42%, +3 pts) et la protection des enfants dans leur usage d'Internet (49%, + 4 pts). Le risque d'utilisation abusive des coordonnées personnelles (email, adresse, téléphone) recule cette année auprès de la population générale (55%, -10 pts), mais reste élevée chez les seniors (66%).

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

• **Plus sensibilisés, conscients des enjeux et de l'intérêt de mieux se protéger face aux risques d'utilisation frauduleuse de leurs données, les Français se montrent plus vigilants, et ont quelque peu adapté leurs pratiques. En trois ans, on voit certains usages risqués reculer, et des pratiques vertueuses progresser :**

- 23% des Français déclarent saisir leurs coordonnées personnelles sur les forums, soit une baisse de 5 points par rapport à 2014, et seuls 17% des Français déclarent désormais relayer par mail des messages types chaînes de lettre, ce qui représente un recul de 10 points par rapport à 2014.
- En parallèle, la protection de l'accès aux « device » a augmenté, l'utilisation d'un mot de passe s'est systématisée pour tous les équipements : 86% des Français utilisent un mot de passe pour leur ordinateur professionnel (+8 pts vs 2014), 76% pour leur ordinateur personnel (+7 pts), 73% pour leur téléphone mobile (+ 9 pts), 61% pour leur tablette tactile (+10 pts).
- Par ailleurs, comme en 2014, plus de 93% des Français ont le souci de mettre à jour leur anti-virus et pare-feux, dont 52% très régulièrement (stable), et 57% pensent à vérifier leur réputation en ligne en recherchant sur le net des informations associées à leurs nom et prénom.

• **Au-delà de la simple surveillance passive de leur e-réputation, certains cherchent à maîtriser les informations circulant à leur sujet :** les Français sont ainsi **plus d'un tiers (33%)** à avoir déjà effacé des informations personnelles présentes sur la toile.

• **Bien que plus vigilants, les Français n'ont cependant pas encore acquis tous les bons réflexes pour protéger leurs données, et privilégient encore la praticité à la sécurité.**

- La grande majorité des Français (74%) utilise régulièrement un seul et même mot de passe pour ses comptes et espaces en ligne, une pratique en augmentation (+5 pts vs 2014), sans doute à relier à la démultiplication du nombre de comptes par internaute et à la difficulté à gérer de nombreux mots de passe différents.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

• Dans ce contexte, le lien de confiance entre les Français et les acteurs qui utilisent leurs données reste à renforcer, et pour certains acteurs, ce lien reste même à construire :

- Les banques sont les seuls acteurs à obtenir la confiance de plus de la moitié des Français en matière de protection des données (53%, en augmentation de 3 pts).
- Comparativement, les opérateurs télécom, les moteurs de recherche ou les acteurs des réseaux sociaux ne recueillent qu'un faible niveau de confiance sur ces questions (respectivement 23%, 20%, et 10%).

• Parallèlement, la confiance des Français envers l'Etat s'améliore, et reste très élevée à l'égard de la CNIL :

- 41% des Français déclarent faire confiance à l'Etat dans l'utilisation de leurs données personnelles, soit une progression de 8 pts par rapport à 2014.
- 61% déclarent faire confiance à l'Etat pour définir et appliquer un cadre réglementaire protecteur (+ 6 pts)
- Enfin, la CNIL reste une instance très positivement perçue (77% de Français confiants envers son action, +3 pts)

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS - FOCUS MILLENNIALS



Les millennials encore plus préoccupés par la protection de leurs données que leurs aînés

Le niveau de préoccupation déclaré par les 18-24 ans au sujet de la protection de leurs données en ligne apparaît encore plus élevé qu'auprès de l'ensemble des Français : 93% des jeunes se disent préoccupés (contre 90% des Français), et surtout 48% d'entre eux se déclarent « très » préoccupés (vs 39%).

Une préoccupation qui s'explique notamment par le fait que les millennials ont une activité en ligne particulièrement intense : ils publient beaucoup plus que la moyenne des Français (72% vs 52%) et sont plus nombreux à stocker des documents sur des serveurs type Dropbox (52% contre 39% en moyenne). Ils se risquent aussi plus souvent à saisir des informations personnelles sur les forums (41% vs 23%) ou à relayer des messages types chaînes de lettre (27% vs 17%).

Dans ces conditions, les millennials se montrent particulièrement concernés par le respect de la confidentialité des informations personnelles postées sur internet (59% vs 42%), et sont une majorité à considérer que la protection des données s'est plutôt détériorée au cours des dernières années (46%, contre seulement 28% du grand public).

Les millennials très attentifs à leur e-réputation

Du fait de leur forte activité en ligne, les 18-24 ans surveillent de près leur réputation en ligne, **puisque près de 72% d'entre eux recherchent régulièrement sur le net des informations associés à leurs nom et prénom** (vs 57% des Français). De la même manière, ils sont soucieux de nettoyer de temps à autre leurs informations personnelles visibles sur la toile : 61% ont déjà supprimé ou tenté de supprimer des informations les concernant (contre 33% de la population en moyenne).

En revanche, pour se connecter à leurs espaces, ils recherchent **avant tout la facilité**, 75% d'entre eux utilisant régulièrement le même mot de passe pour leurs différents compte, dont 21% utilisant systématiquement le même (contre 74% et 13% des Français en moyenne).



**UNE SENSIBILISATION ACCRUE DES
FRANÇAIS À LA PROTECTION DE LEURS
DONNÉES PERSONNELLES**

EN 3 ANS, UNE PROGRESSION VISIBLE DES USAGES EN LIGNE

Q11. Effectuez-vous chacune des pratiques suivantes sur internet ?

Base : 1002 Français – Une réponse par ligne

Payer sur internet avec vos données bancaires (carte bancaire, RIB)



Publier des propos, vidéos, photos ou documents vous concernant **sur des réseaux sociaux**



Stocker des documents personnels (mails, photos, vidéos, fichiers divers) **sur des serveurs** tels que Dropbox...



■ Oui, souvent

■ Oui, de temps en temps

■ Non, jamais

Ensemble
Total Oui

93% (+1)

52% (+1)

39% (+8)



18-24 ans

94%

72%

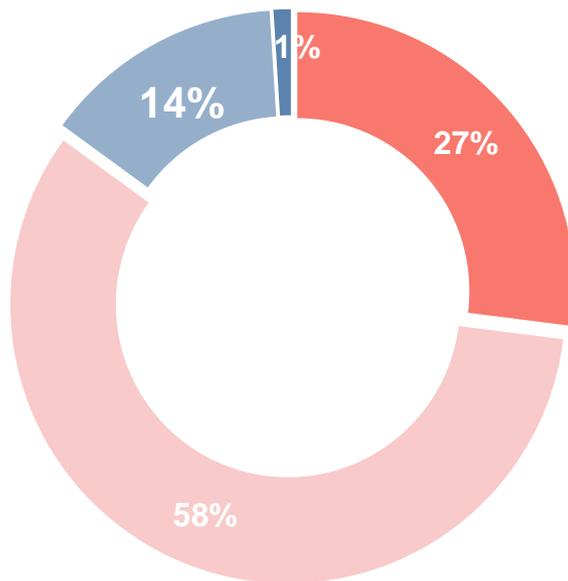
52%

LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES : UN SUJET DE PRÉOCCUPATION MAJEUR POUR LES FRANÇAIS, EN HAUSSE PAR RAPPORT À 2014

Q1. A titre personnel, êtes-vous préoccupé(e) par la protection des données personnelles en général ?

Base : 1002 Français

TOTAL
PAS PRÉOCCUPÉ
15% (-4)



TOTAL
PRÉOCCUPÉ

85% (+4)



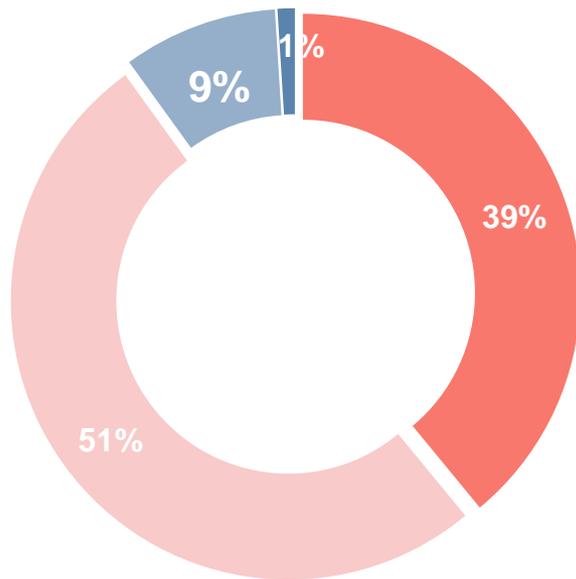
Très préoccupé Plutôt préoccupé Plutôt pas préoccupé Pas du tout préoccupé

LES DONNÉES MISES EN LIGNE SUSCITENT UNE PRÉOCCUPATION ÉGALEMENT EN HAUSSE PAR RAPPORT À 2014

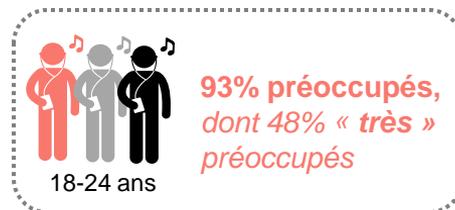
Q2_1. A titre personnel, êtes-vous préoccupé(e) par la protection des données personnelles sur internet ?

Base : 1002 Français - Une seule réponse possible

TOTAL
PAS PRÉOCCUPÉ
10% (-5)



TOTAL
PRÉOCCUPÉ
90% (+5)

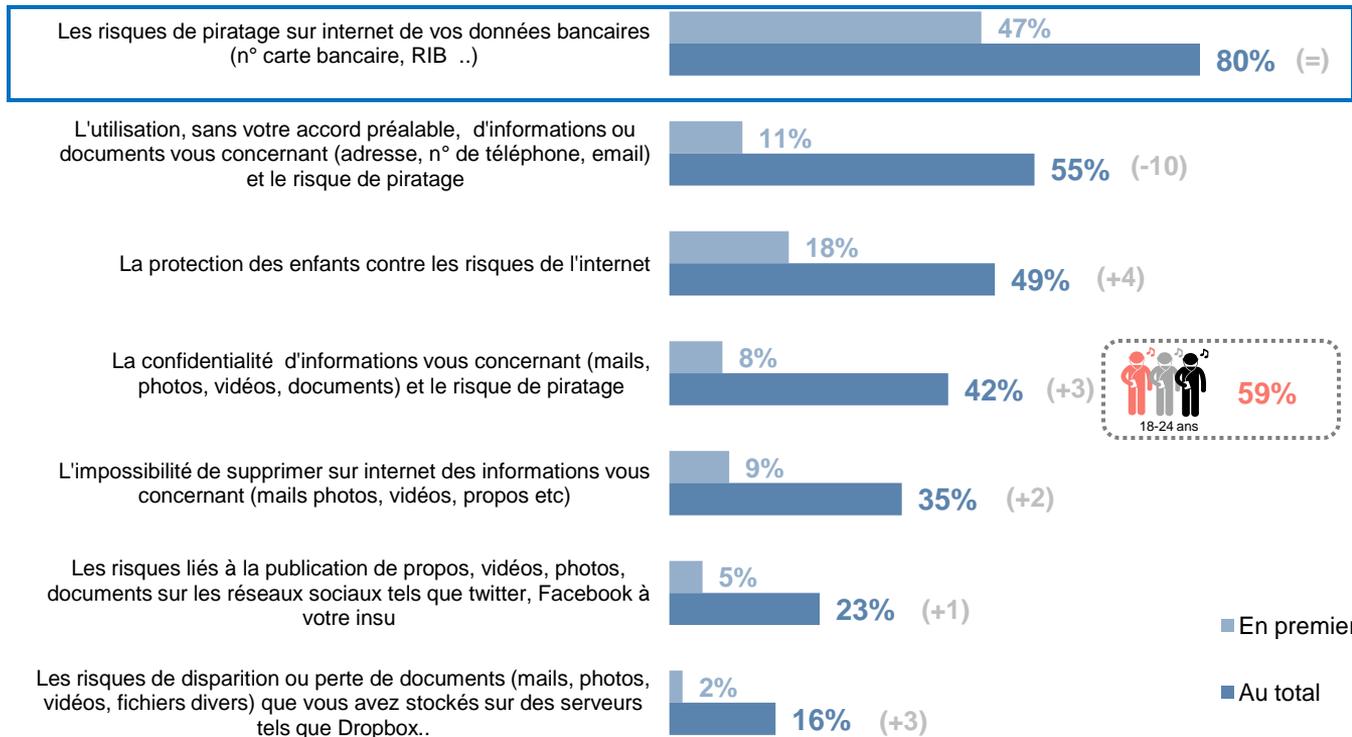


Très préoccupé Plutôt préoccupé Plutôt pas préoccupé Pas du tout préoccupé

LE PIRATAGE DES COORDONNÉES BANCAIRES RESTE, DE LOIN, LE RISQUE QUI INQUIÈTE LE PLUS. LES CRAINTES DES FRANÇAIS SONT ÉGALEMENT VIVES CONCERNANT LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DE LEURS DONNÉES ET LA PROTECTION DES ENFANTS SUR LE WEB

Q9. Et maintenant, parmi les sujets suivants, lesquels vous paraissent les plus importants ? En premier ? Et ensuite?

Base : 1002 Français – Plusieurs réponses possibles





**DES FRANÇAIS PLUS VIGILANTS,
DES PRATIQUES POUR PROTÉGER LEURS
DONNÉES EN AUGMENTATION**

EN 3 ANS, LES FRANÇAIS ONT RECTIFIÉ CERTAINES PRATIQUES QUI POUVAIENT LES EXPOSER AUX RISQUES D'USURPATION OU D'ARNAQUE

Q11. Effectuez-vous chacune des pratiques suivantes sur internet ?

Base : 1002 Français – Une réponse par ligne

Ensemble
Total Oui



Bonnes
pratiques

Mettre à jour vos logiciels
(navigateur, antivirus, pare-feu
personnel...)



93% (=)

90%

Rechercher via un moteur de
recherche les informations ou
documents associés à vos nom et
prénom



57% (-3)

72%

Pratiques
à risque

Saisir des coordonnées personnelles
sur des forums



23% (-5)

41%

Relayer par mail des messages types
chaînes de lettre ou porte-bonheur



17% (-10)

27%

■ Oui, souvent

■ Oui, de temps en temps

■ Non, jamais

EN 3 ANS, LA PROTECTION DE L'ACCÈS AUX « DEVICE » A AUGMENTÉ : L'UTILISATION D'UN MOT DE PASSE S'EST SYSTÉMATISÉ POUR TOUS LES ÉQUIPEMENTS

OR14. Pour chacun des objets suivants, son accès est-il protégé par un mot de passe ?

Base : pour chacun des objets, aux Français qui en disposent

Votre ordinateur professionnel

(Base : 427 répondants)

86% (+8)

14%

Votre ordinateur personnel

(Base : 974 répondants)

76% (+7)

24%

Votre téléphone mobile

(Base : 955 répondants)

73% (+9)

27%

Votre tablette tactile

(Base : 625 répondants)

61% (+10)

39%

■ Oui

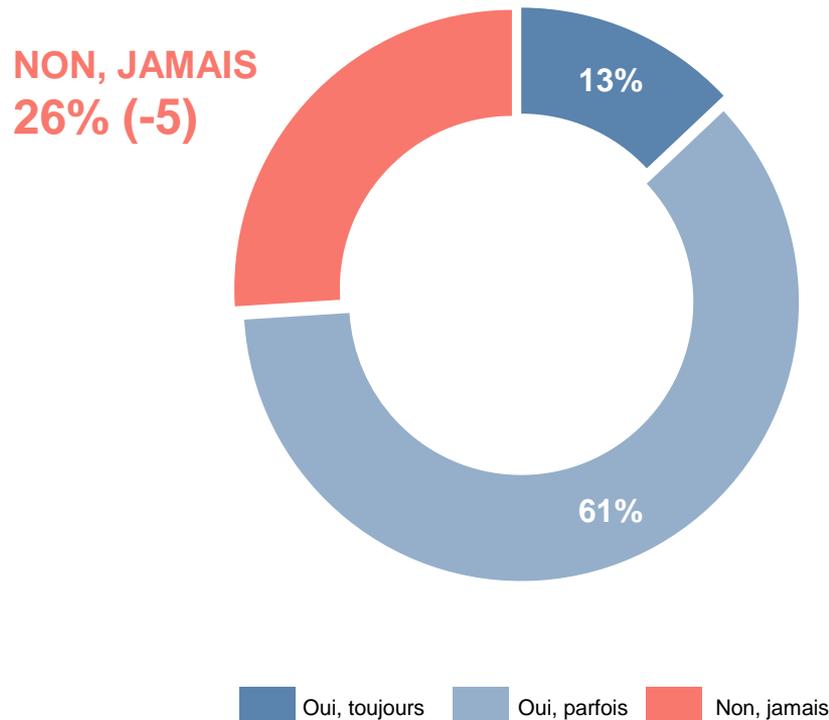
■ Non



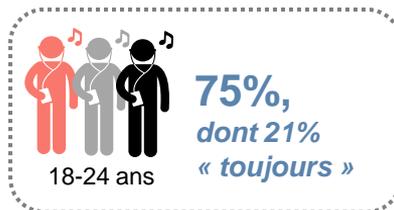
**MAIS DES FRANÇAIS QUI N'ONT PAS ENCORE
FORCEMENT INTÉGRÉS TOUS LES BONS RÉFLEXES**

LA GRANDE MAJORITÉ DES FRANÇAIS UTILISE UN SEUL ET MÊME MOT DE PASSE POUR SES COMPTES ET ESPACES EN LIGNE

Q13. Sur internet, vous arrive-t-il d'utiliser le même mot de passe pour vos comptes ou espaces personnels en ligne ?
Base : 1002 Français - Une seule réponse possible



OUI
74% (+5)

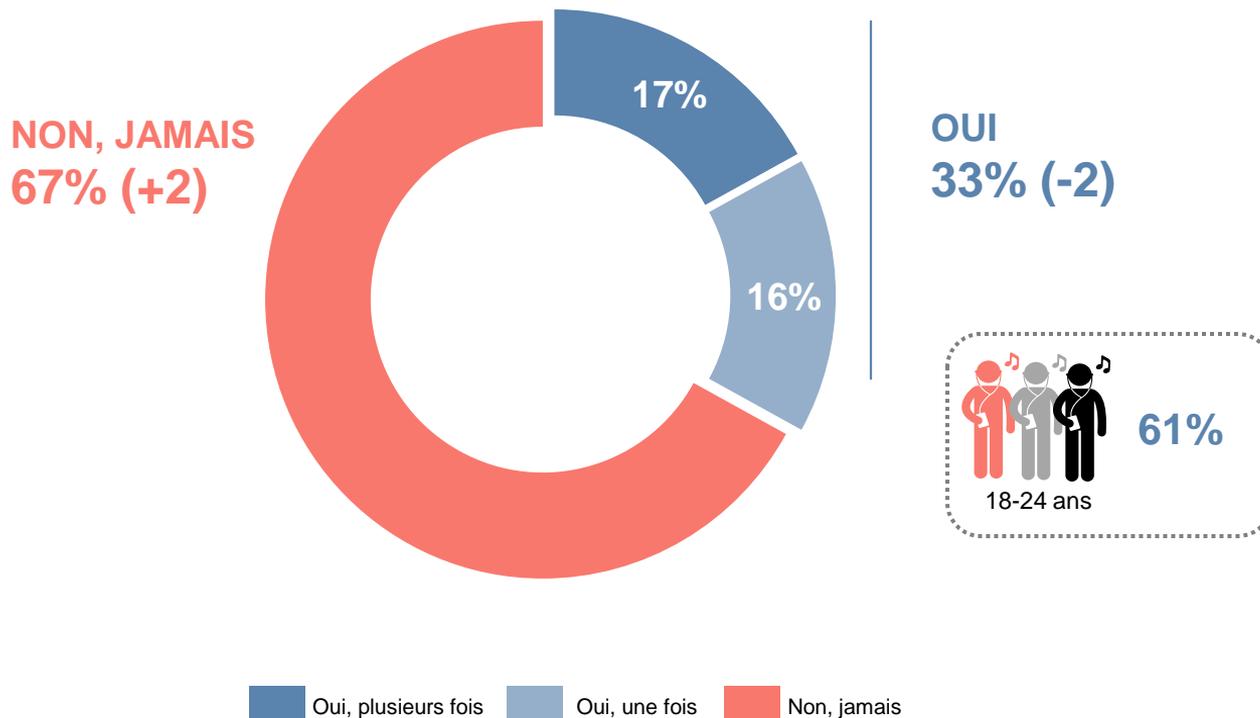


Un phénomène en augmentation, à relier à l'inflation des usages en ligne et à la démultiplication du nombre de comptes par internaute.

UN TIERS DES FRANÇAIS A DÉJÀ TENTÉ D'EFFACER DES INFORMATIONS PERSONNELLES VISIBLES SUR LE WEB

Q17. Vous-même, avez-vous déjà essayé d'effacer des informations vous concernant et visibles de / tout le monde sur internet ?

Base : 1002 Français - Une seule réponse possible

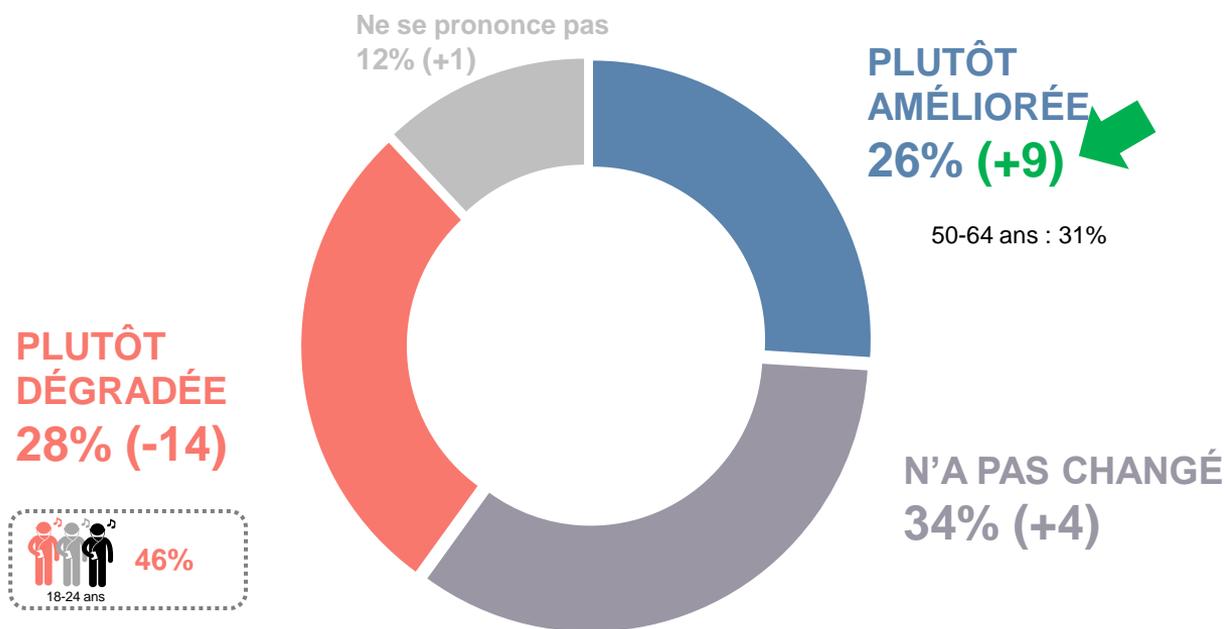


A person with curly hair, wearing a light blue shirt and dark pants, stands on a rooftop or balcony, holding a smartphone up to take a photo of a city skyline at sunset. The sun is low on the horizon, creating a bright glow and silhouetting the person. The city buildings are visible in the background, with some lights starting to glow.

LA CONFIANCE DES FRANÇAIS ENVERS LES ACTEURS QUI UTILISENT LEURS DONNÉES PERSONNELLES

SI LA SÉCURITÉ DES DONNÉES RESTE MAJORITAIREMENT PERÇUE COMME PRÉCAIRE, 1/4 DES FRANÇAIS CONSIDÈRE EN 2017 QU'ELLE S'EST AMÉLIORÉE

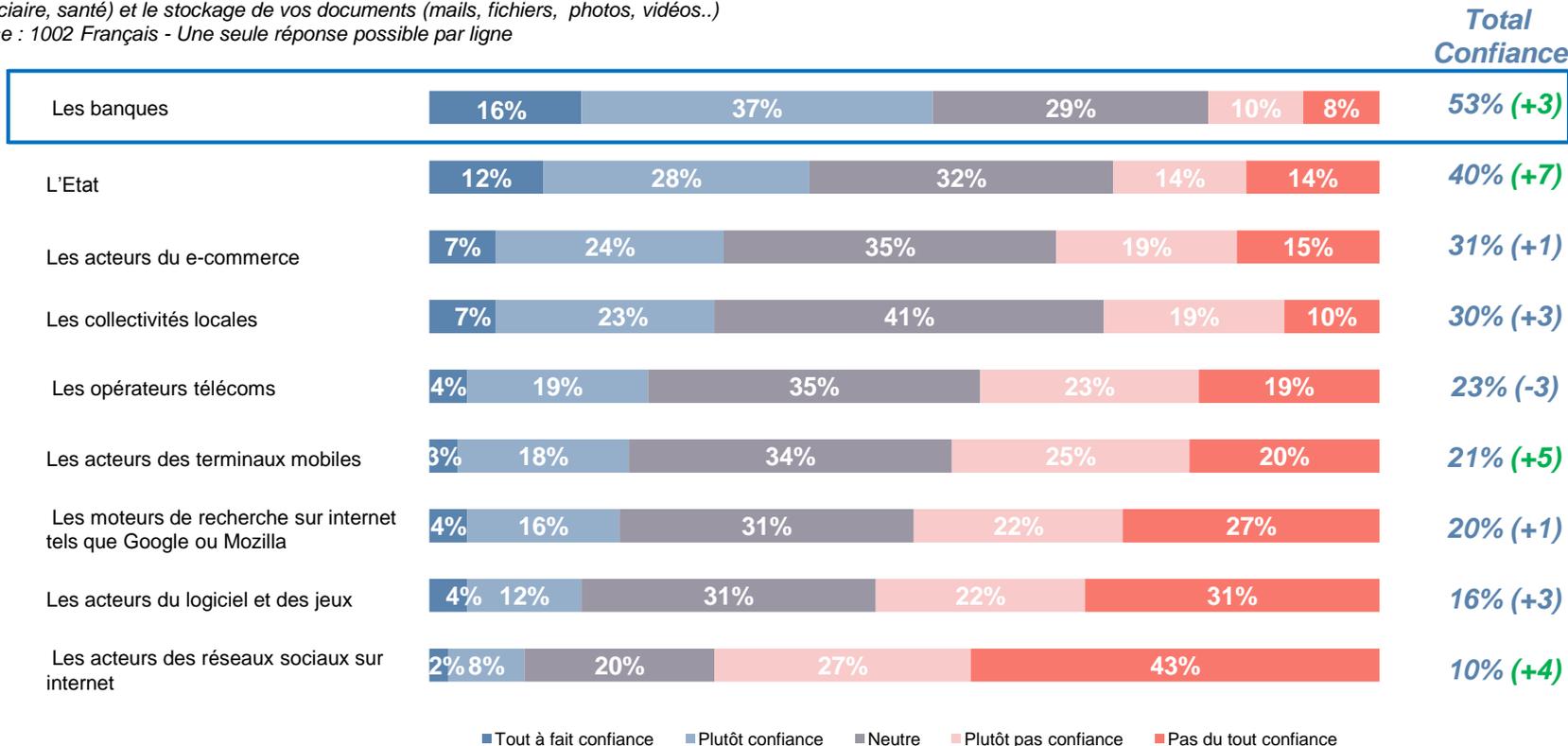
Q3. Diriez-vous qu'au cours des dernières années, la protection des données personnelles sur internet s'est plutôt améliorée, plutôt détériorée ou qu'elle n'a pas changé ?
Base : 1002 Français - Une seule réponse possible



LES BANQUES, SEUL ACTEUR A OBTENIR LA CONFIANCE DE PLUS DE LA MOITIÉ DES FRANÇAIS SUR CE SUJET. A NOTER LA FORTE PROGRESSION DE L'ETAT PAR RAPPORT A 2014.

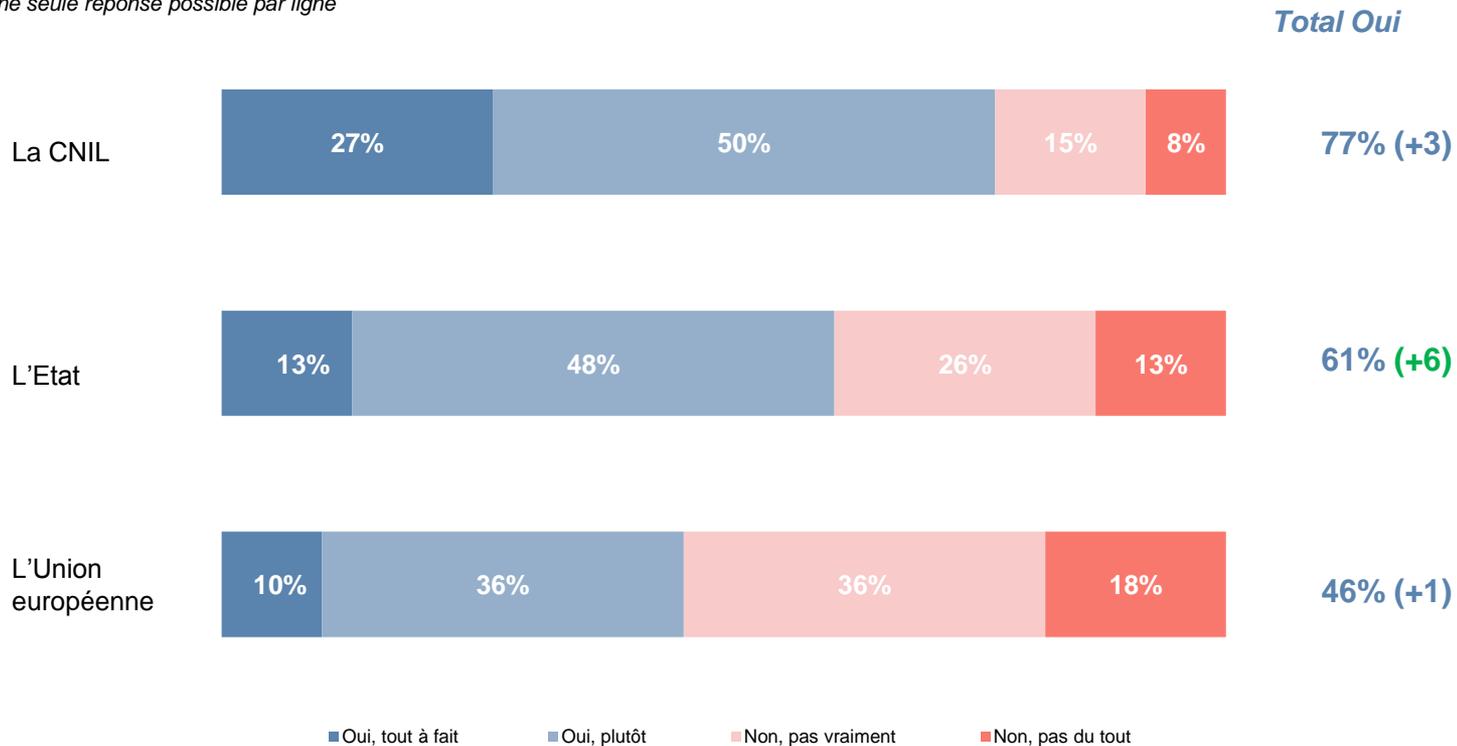
Q19. Pour chacun des acteurs suivants, veuillez indiquer si vous avez confiance ou non concernant la protection de vos données personnelles (coordonnées, fiscalité, casier / judiciaire, santé) et le stockage de vos documents (mails, fichiers, photos, vidéos..)

Base : 1002 Français - Une seule réponse possible par ligne



UNE CONFIANCE ÉLEVÉE DES FRANÇAIS DANS L'ACTION DE LA CNIL ET DE L'ETAT POUR ENCADRER LA PROTECTION DES DONNÉES

Q26. Faites-vous confiance aux acteurs suivants pour définir et appliquer un cadre réglementaire de protection et exploitation des données et documents personnels ?
Base : 1002 Français - Une seule réponse possible par ligne

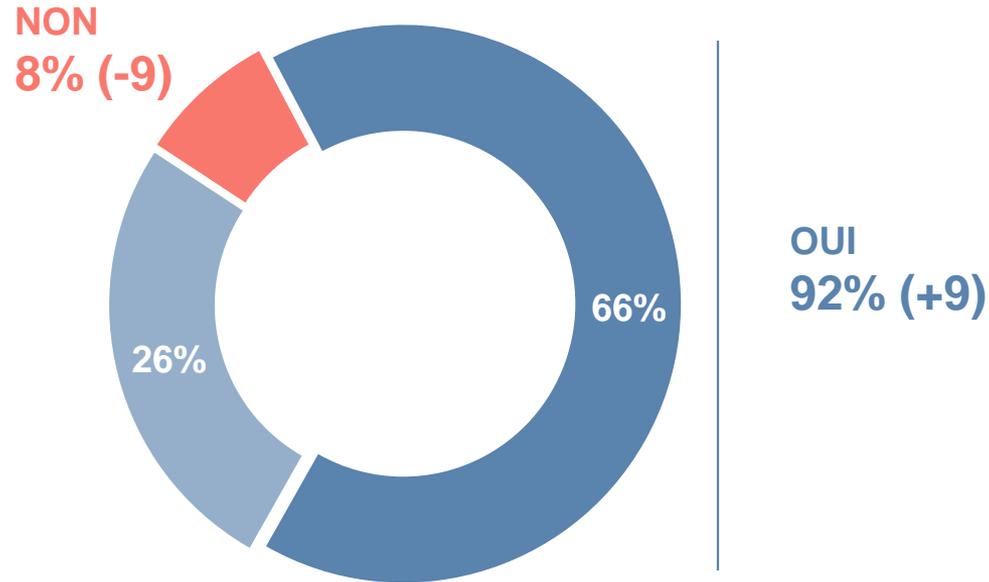


Aucun « oui » : 19%

LA NOTORIÉTÉ DU « CLOUD » EN NETTE HAUSSE...

Q23. 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 : 1002 Français

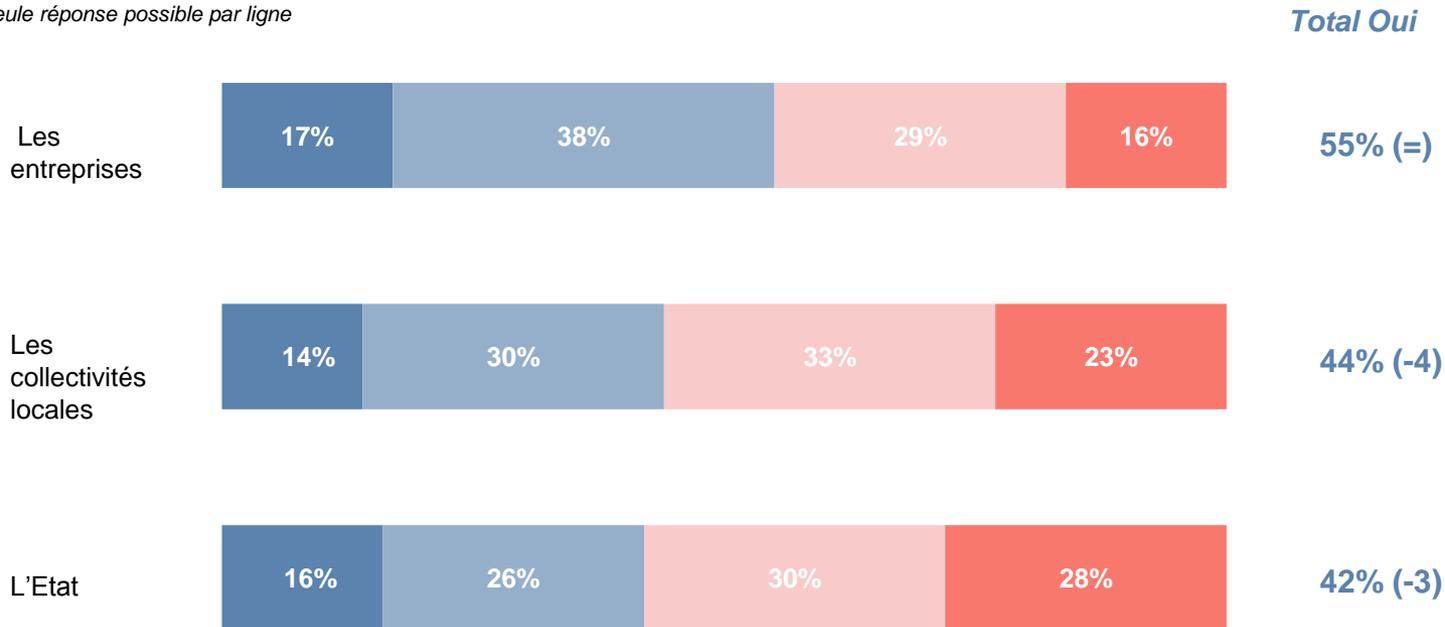


■ Oui et je vois bien à quoi cela sert ■ Oui mais je ne vois pas précisément à quoi cela sert ■ Non, ne connais pas

...MAIS UNE RELATIVE MÉFIANCE PERDURE : SEULE UNE COURTE MAJORITÉ DE FRANÇAIS JUGENT SOUHAITABLE QUE LES ENTREPRISES EXPLOITENT LE « CLOUD »

Q24. 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 : 1002 Français - Une seule réponse possible par ligne



Aucun « oui » : 40% (+1)

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

CONTACTS – CSA Research

Christelle FUMEY *Co-directrice du pôle SOCIETY* – christelle.fumey@csa.eu

Clotilde COMBE *Directrice de clientèle* – clotilde.combe@csa.eu

Camille BRUN *Chargée d'études* – camille.brun@csa.eu

