

Etude sur les données personnelles

Synthèse de résultats – Avril 2019

31/10/2019



Mediametrie

CHAIRE
VALEURS ET POLITIQUES
DES INFORMATIONS PERSONNELLES



METHODOLOGIE



Population de référence

Internaute de 15 ans et plus

Quotas

Echantillon constitué selon la méthode des quotas, sur la base de l'Observatoire des Usages internet, afin d'être représentatif de la population Internaute

Mode de recueil

Administration d'un questionnaire sur internet

Taille de l'échantillon

2 017 interviews

Période d'enquête

Du 2 au 14 mai 2019

Redressement

Afin de garantir la représentativité de la population Internaute, un redressement a été appliqué sur la base de l'Observatoire des Usages internet

SOMMAIRE



1. Equipement et internet

2. L'identité numérique et sa protection

2.1. Protéger son identité

2.2. Les labels de protection des données des sites internet

3. Les usages spécifiques d'internet

3.1. L'achat en ligne

3.2. Attitude face à la publicité en ligne

4. Evolution du comportement face aux nouveaux usages

5. L'intelligence artificielle

6. Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)



1

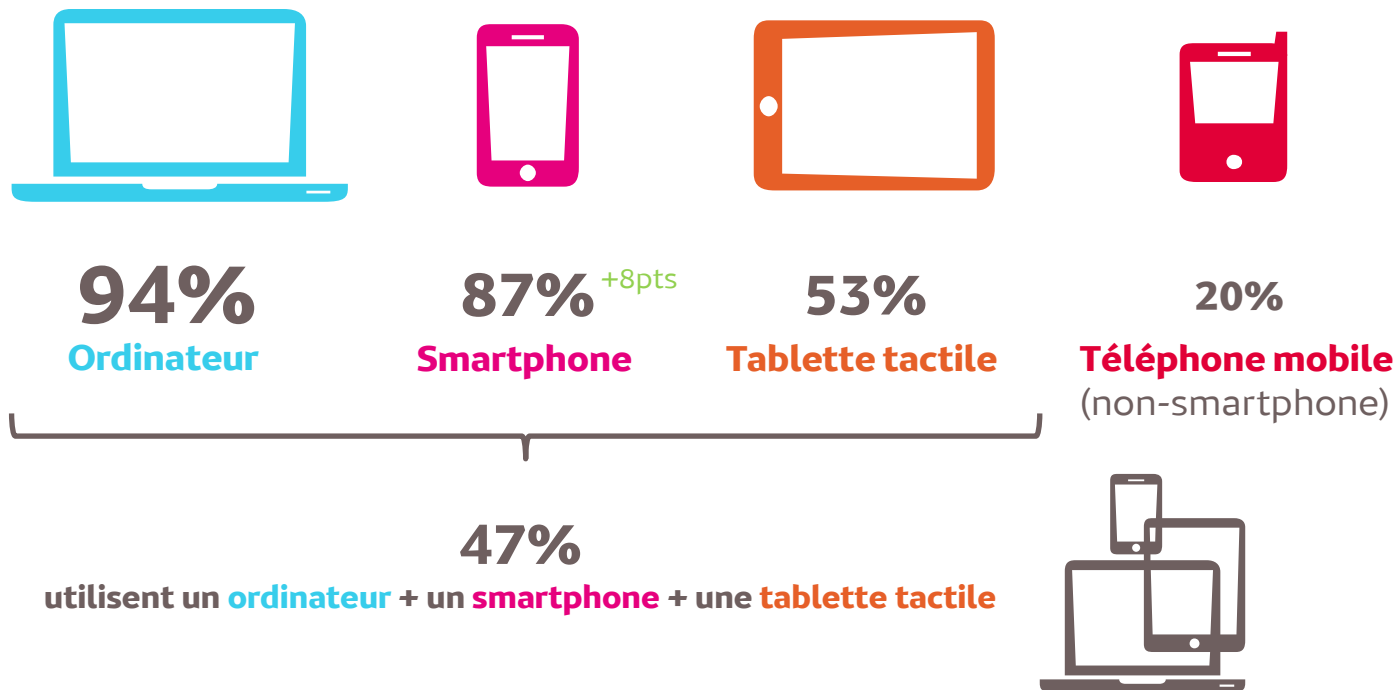
Equipement et internet



Légende

- *Les chiffres en italique* doivent être interprétés avec précaution en raison d'un effectif interrogé faible (sous le seuil d'alerte à 60).
- Certains indicateurs sont non significatifs « NS » et ne peuvent être affichés en raison d'un effectif interrogé insuffisant (sous le seuil d'affichage à 15).

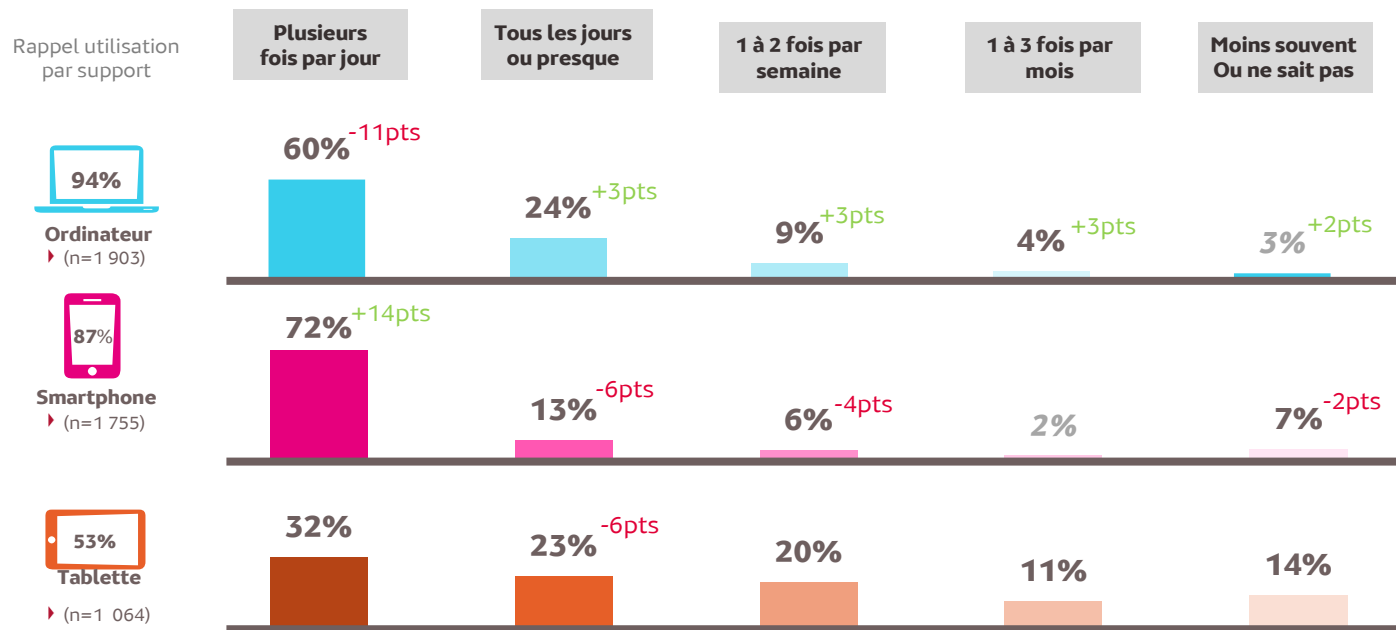
Des internautes français multi-supports qui renforcent leur usage du smartphone



► Question : Parmi ces équipements, lesquels utilisez-vous ?

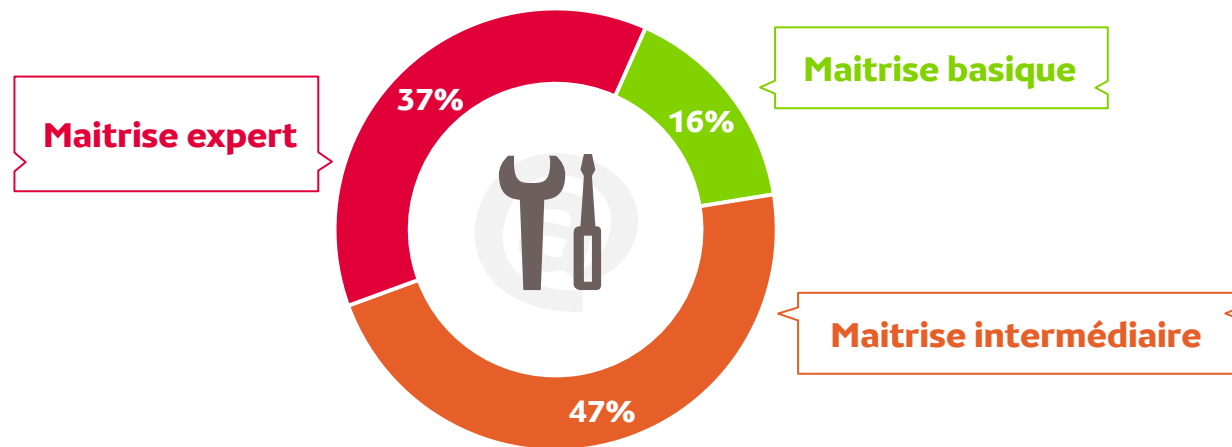
► Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

Le smartphone devient le support le plus fréquemment utilisé pour se connecter à Internet, au détriment de l'ordinateur.



- ▶ Question : Au total, quel que soit votre lieu de connexion, diriez-vous que vous utilisez internet (que ce soit via une application ou un site internet)...
- ▶ Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

Des internautes qui semblent bien maitriser les principaux outils numériques et de navigation



► Question : A quel niveau situez-vous votre maitrise d'internet et de vos équipements multimédias (ordinateur, téléphone mobile, tablette tactile,...) ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

Un apprentissage du numérique qui se fait principalement de manière autonome.



**J'ai appris tout seul
en cherchant et lisant des informations sur le sujet**

63%



**C'est un proche (ami, famille, etc.)
qui m'a montré comment faire**

25%



**J'ai appris grâce à un professionnel
(intervention scolaire ou professionnelle)**

8%



**Je n'ai jamais cherché à apprendre à paramétrer mes
équipements ou protéger mes informations sur internet**

4%

► Question : Comment avez-vous appris à paramétrer vos équipements multimédias (ordinateur, téléphone mobile, tablette tactile, etc.) ou à protéger vos informations sur internet ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

2

L'identité numérique et sa protection

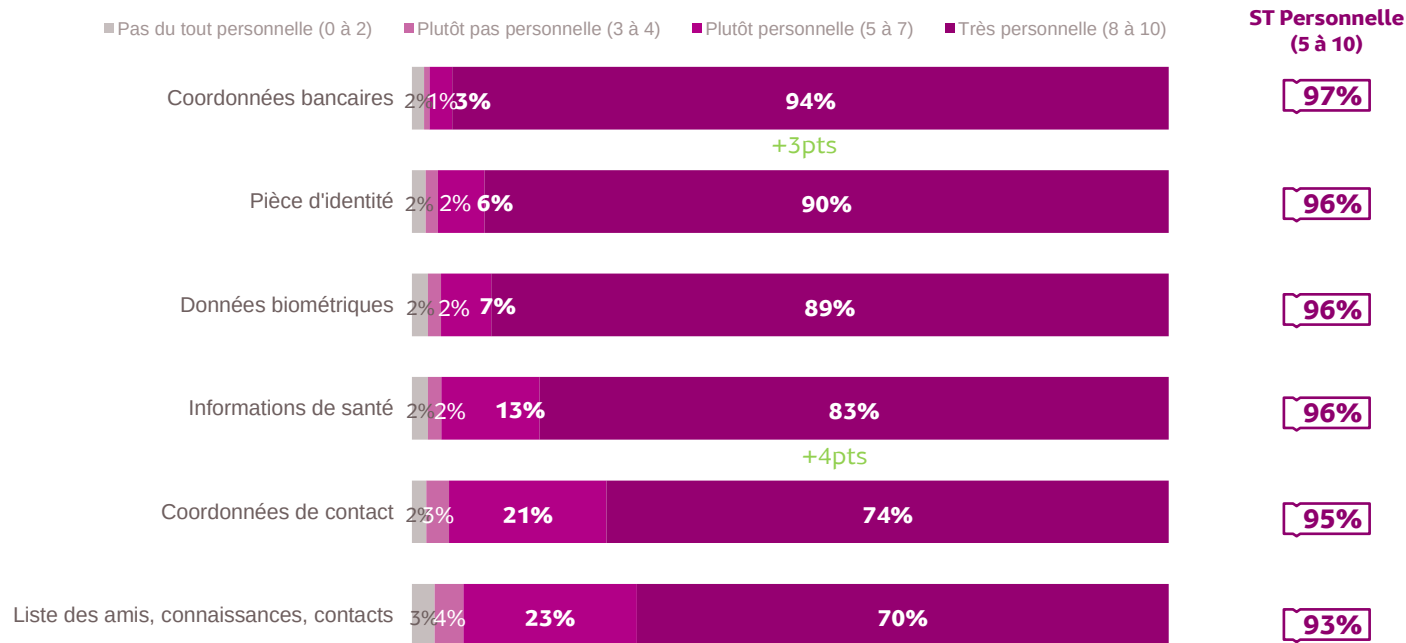


Légende

- Les chiffres en italique doivent être interprétés avec précaution en raison d'un effectif interrogé faible (sous le seuil d'alerte à 60).
- Certains indicateurs sont non significatifs « NS » et ne peuvent être affichés en raison d'un effectif interrogé insuffisant (sous le seuil d'affichage à 15).



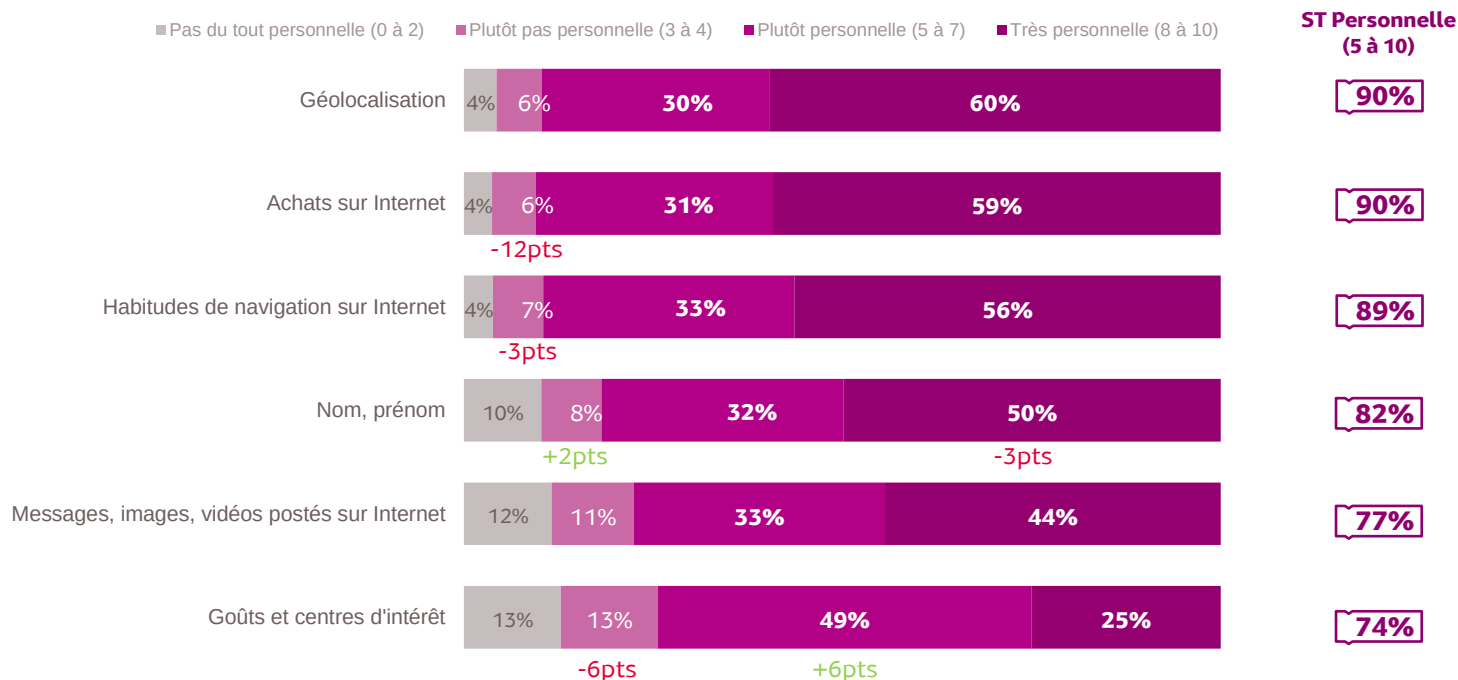
Quel que soit le type de données citées, elles sont toutes considérées comme personnelles par les internautes



► Question : Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure considérez-vous les données suivantes comme étant personnelles ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

La géolocalisation ainsi que les achats et habitudes de navigation sur Internet sont largement considérés comme personnels



► Question : Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure considérez-vous les données suivantes comme étant personnelles ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

L'Etat, légitime à collecter des données personnelles, notamment en matière de santé

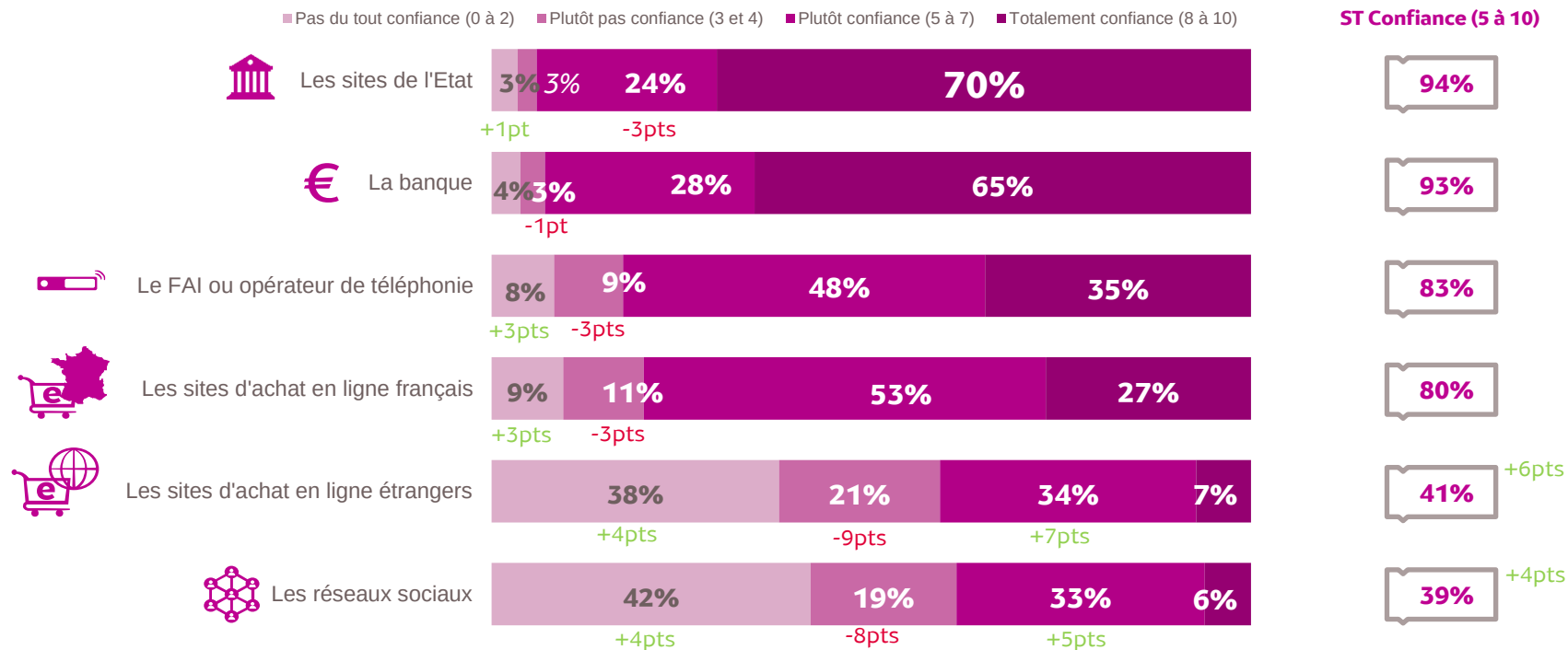


	Sur les réseaux sociaux	Avec la banque	Avec les sites de l'Etat	Sur les sites d'achat en ligne	Avec le FAI ou opérateur mobile
Nom, prénom	40% +3pts	80%	82%	62%	72%
Coordonnées de contact	12% +2pts	75%	78% +3pts	53%	68%
Pièce d'identité	2%	57%	70%	5%	21%
Coordonnées bancaires	2%	74%	50% +5pts	24%	28% -4pts
Informations de santé	2%	6%	44% +5pts	2%	3%
Goûts et centres d'intérêt	41%	8%	10%	27%	14%
Géolocalisation	15%	12%	17%	11%	18%
Habitudes de navigation sur internet	11%	5%	7%	13%	17%
Achats sur internet	5%	16%	6%	35%	8%
Liste des amis ou contacts	27% -4pts	3%	6% +2pts	2% -1pt	8%
Messages, images, vidéos postés sur internet	37%	3%	5%	5%	7%
Données biométriques	2%	15%	30%	2%	4%
Aucune information	38%	14%	13%	25%	19%
ST Au moins une information	62%	86%	87%	75%	81%

► Question : Parmi les éléments ci-dessous, si vous aviez le choix, à qui seriez-vous prêt à fournir ces informations ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

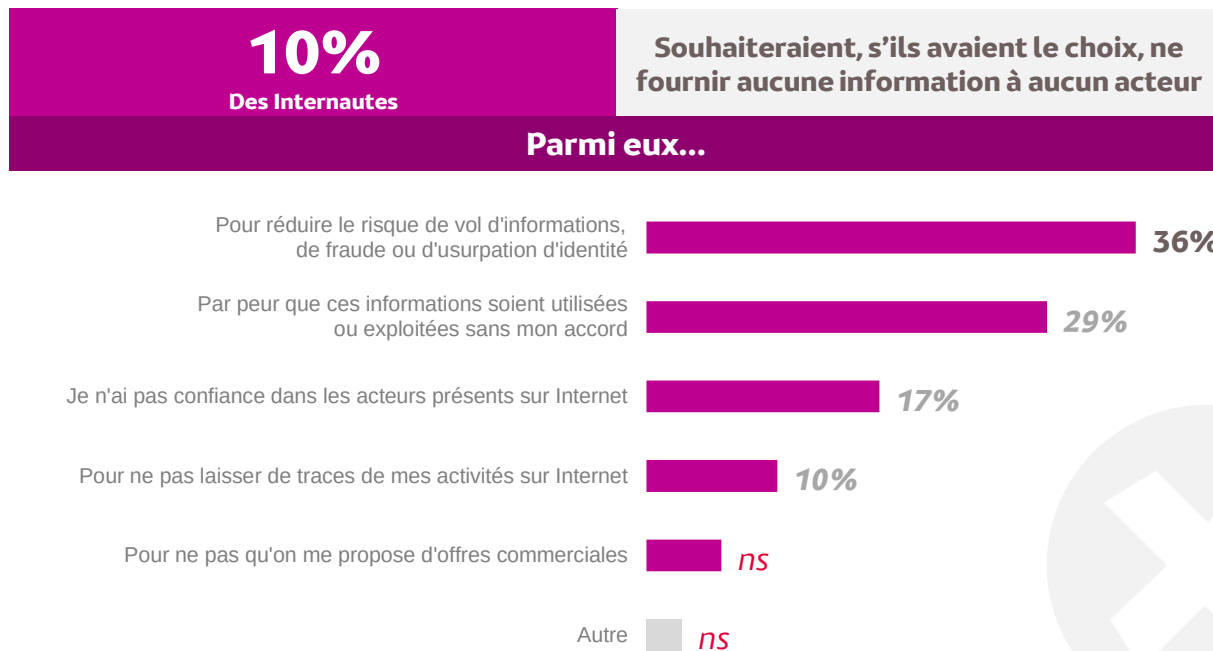
Les sites de l'Etat et la banque suscitent l'adhésion de la quasi-totalité des Internautes, sans doute de part leur nature plus officielle et contrôlée



► Question : Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de confiance pour chacun des acteurs suivants ?

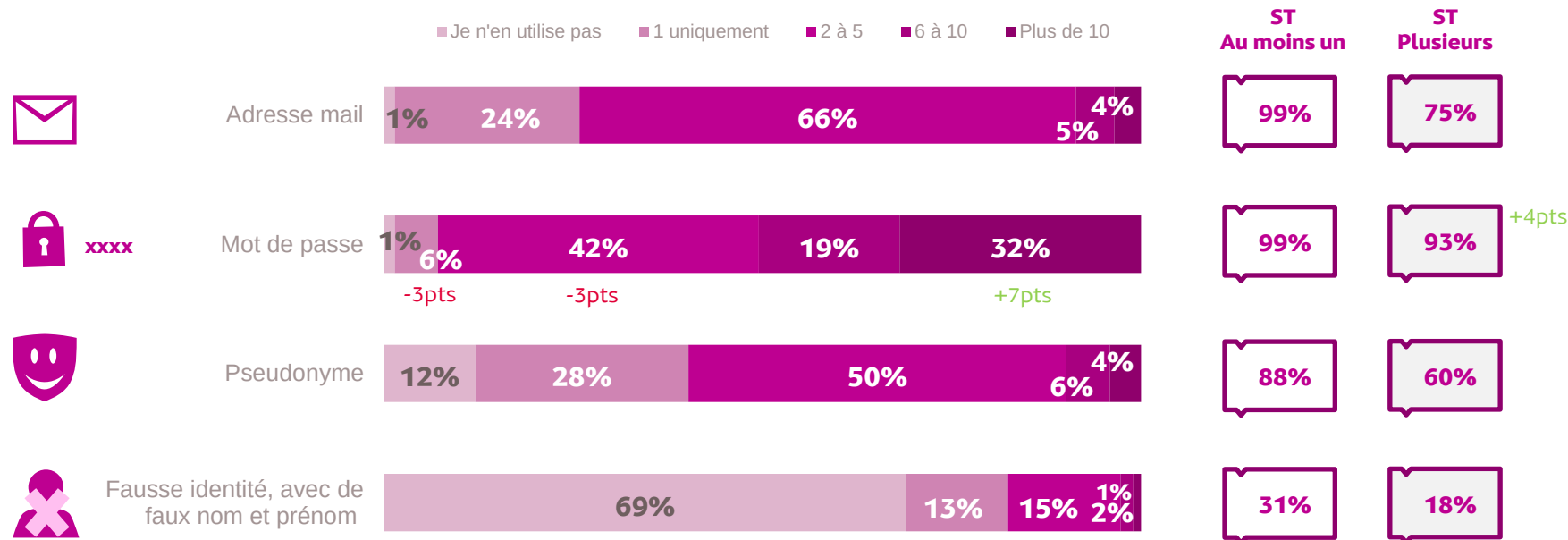
► Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

Toujours prêt d'1 internaute sur 10 se montre hermétique au partage de ses informations, et ce quelle que soit l'entité réceptrice



- ▶ Question : Quelle est la principale raison pour laquelle vous souhaiteriez ne fournir aucune information ?
- ▶ Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)
- ▶ Base : Internautes de 15 ans et plus ne souhaitant fournir aucune information à aucun acteur (n=193)

Pour s'identifier, les internautes utilisent en général plusieurs emails et mots de passe, qui sont souvent obligatoires pour accéder à certains services.



► Question : Parmi les moyens d'identification suivants, combien en possédez-vous ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

Une prévalence des pseudonymes sur les forums, blogs et réseaux sociaux, plateformes dont l'usage ne nécessite pas une identification réelle

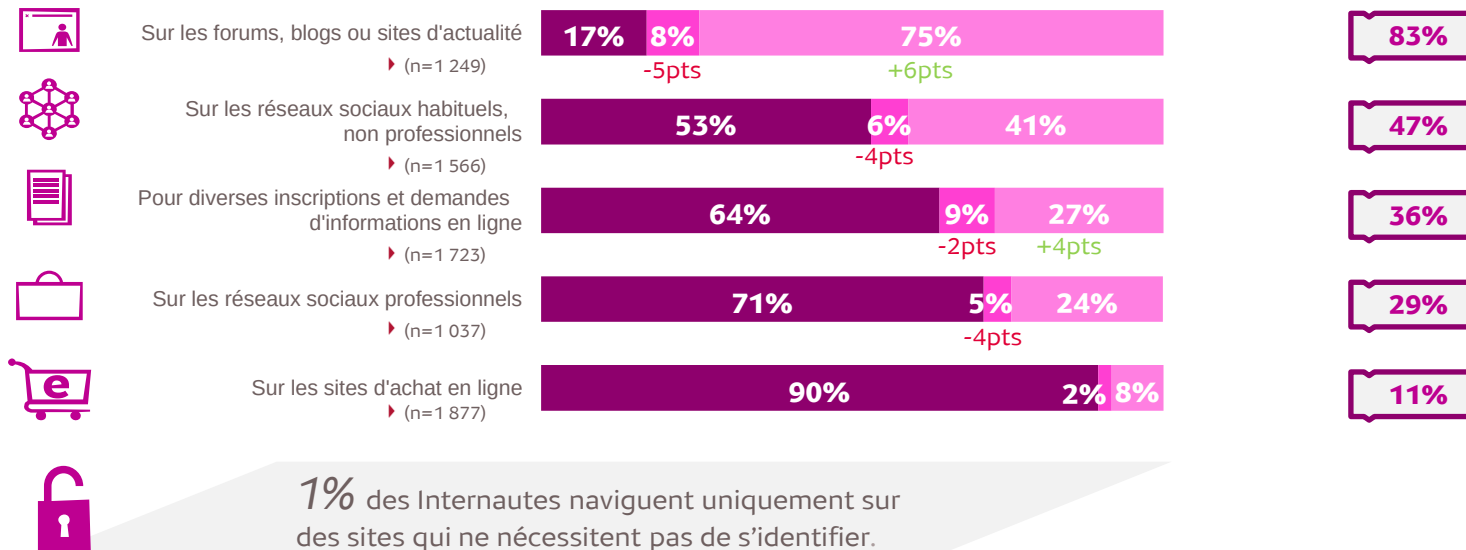


■ Vos véritables nom et prénom correctement orthographiés

■ Une fausse identité, avec de faux nom et prénom

■ Un pseudonyme

ST Fausse identité
ou pseudonyme



► Question : Dans les situations suivantes, lorsque vous êtes amené à vous identifier sur internet, vous fournissez...

► Base : Internautes de 15 ans et plus utilisateurs de chaque service

2 - L'identité numérique et sa protection

- Tous les types de données partagées revêtent un caractère personnel aux yeux des internautes.
- Les données jugées les plus sensibles sont avant tout celles qui concentrent un vrai risque pour l'internaute en cas de fraude et d'usurpation (données bancaires **97%**, pièce d'identité **96%**), et dans une plus large mesure celles qui sont directement liées à l'identité.
- L'Etat (**94%**) et la banque (**93%**) sont les deux entités qui suscitent le plus de confiance, ce sont aussi celles qui traitent et protègent les données les plus sensibles.
- Les sites marchands français bénéficient d'une caution de réassurance par rapport aux sites étrangers (**2x plus élevée**).
- Les seniors, moins familiers des usages numériques et plus méfiants requièrent davantage d'accompagnement.



3

Les usages spécifiques d'internet



Légende

- *Les chiffres en italique* doivent être interprétés avec précaution en raison d'un effectif interrogé faible (sous le seuil d'alerte à 60).
- Certains indicateurs sont non significatifs « NS » et ne peuvent être affichés en raison d'un effectif interrogé insuffisant (sous le seuil d'affichage à 15).

3.1

L'achat en ligne



L'achat en ligne : une pratique désormais répandue et banalisée



■ Tous les jours ou presque ■ 1 à 2 fois par semaine ■ 1 à 3 fois par mois ■ Une fois tous les deux ou trois mois ■ Moins souvent ■ Jamais



47%

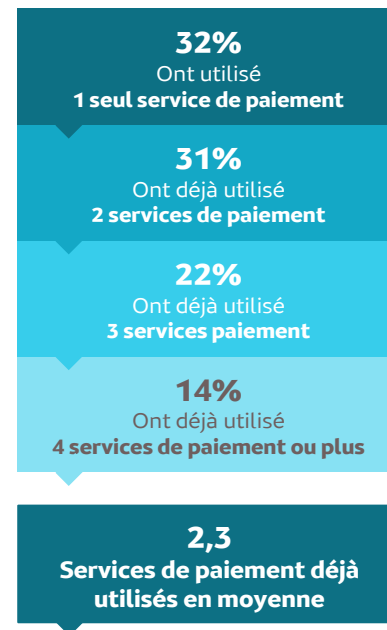
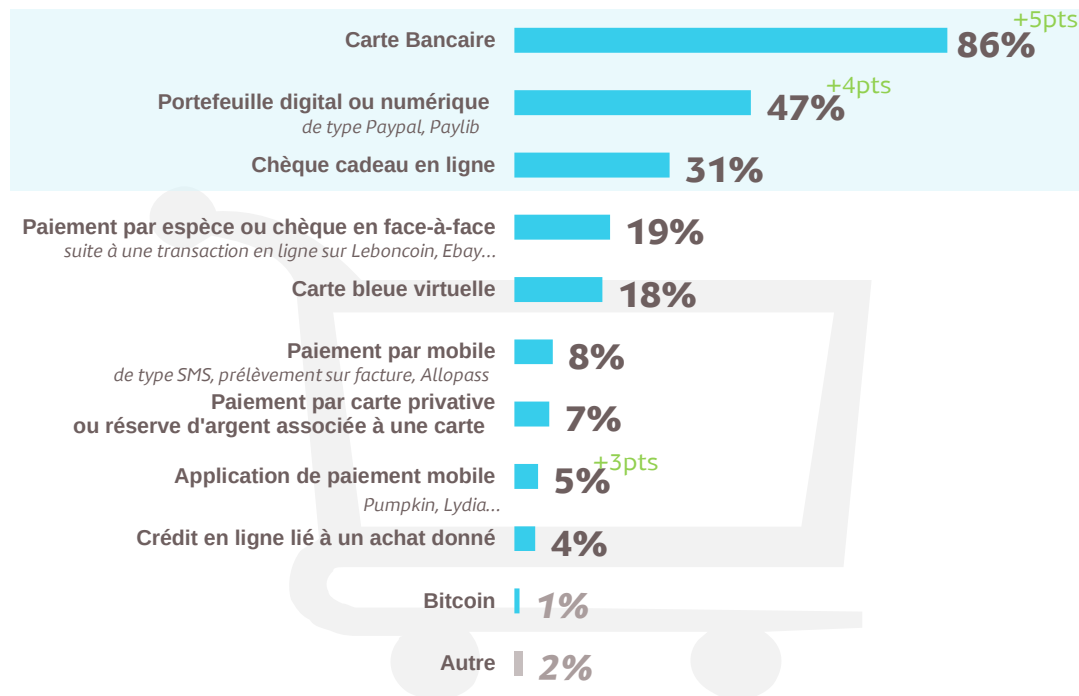
Achètent en ligne au moins une fois par mois



- ▶ Question : En moyenne, à quelle fréquence effectuez-vous un achat en ligne ?
- ▶ Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)



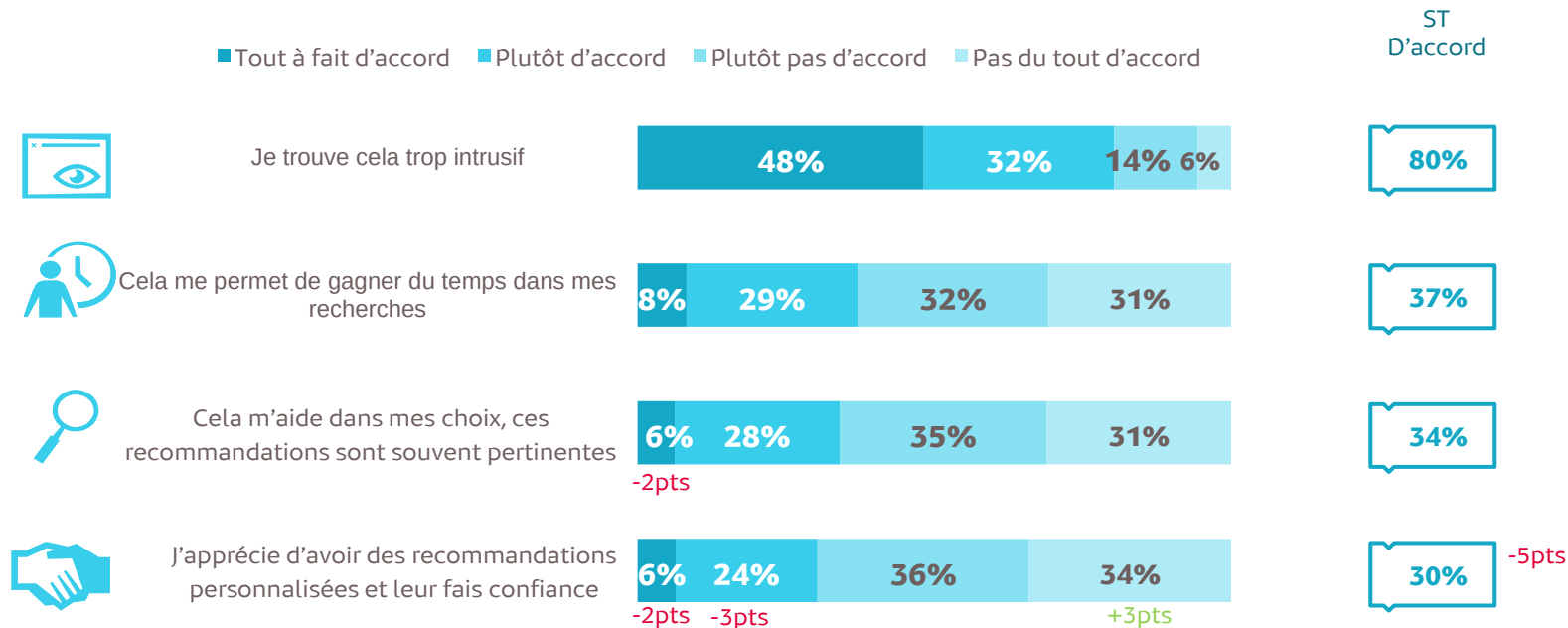
La carte bancaire reste le moyen de paiement privilégié des internautes pour les achats en ligne



► Question : Parmi les services de paiement ci-dessous, lesquels avez-vous déjà utilisés lors de vos achats sur internet ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus qui a déjà effectué un achat en ligne (n=1 967)

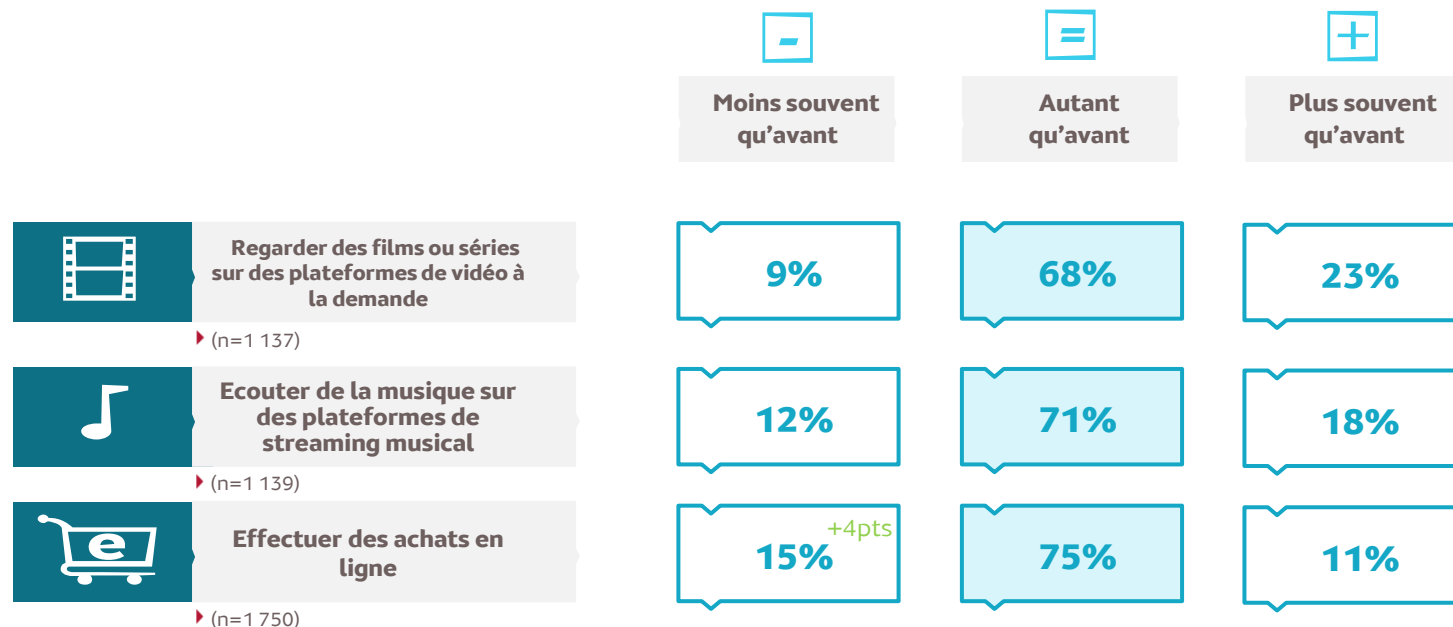
Une perception assez ambivalente des systèmes de recommandation



► Question : Certains sites vous recommandent des produits ou services, d'après vos habitudes de navigation sur internet, qui sont susceptibles de vous intéresser. Que pensez-vous de ces systèmes de recommandations ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

L'impact des recommandations reste limité sur la consommation streaming et VOD et sur les achats en ligne



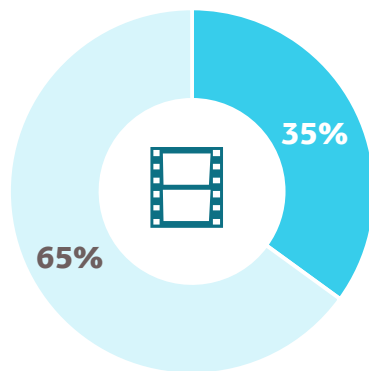
▶ Question : Les systèmes de recommandation vous suggèrent de consulter des contenus et d'acheter des produits ou services. Depuis que vous voyez ou recevez ces recommandations, avez-vous l'impression...?

▶ Base : Internautes de 15 ans et plus qui pratiquent chacune des activités (n=2 017)

Seuls 1/3 des utilisateurs de plateformes audio et vidéo déclarent découvrir de nouveaux contenus grâce aux recommandations

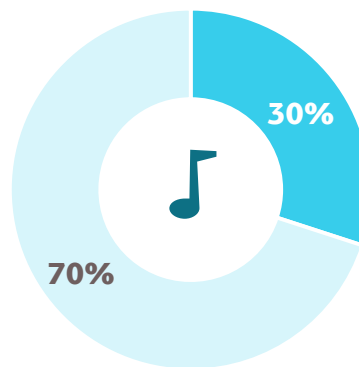


- Oui, cela m'a permis de découvrir d'autres contenus ou d'autres types de produits
- Non, cela n'a pas modifié mes habitudes de consommation



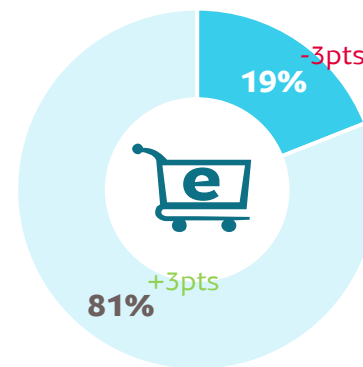
Recommandations pour regarder des films ou séries sur des plateformes de vidéo à la demande

► (n=1 137)



Recommandations pour écouter de la musique sur des plateformes de streaming musical

► (n=1 139)



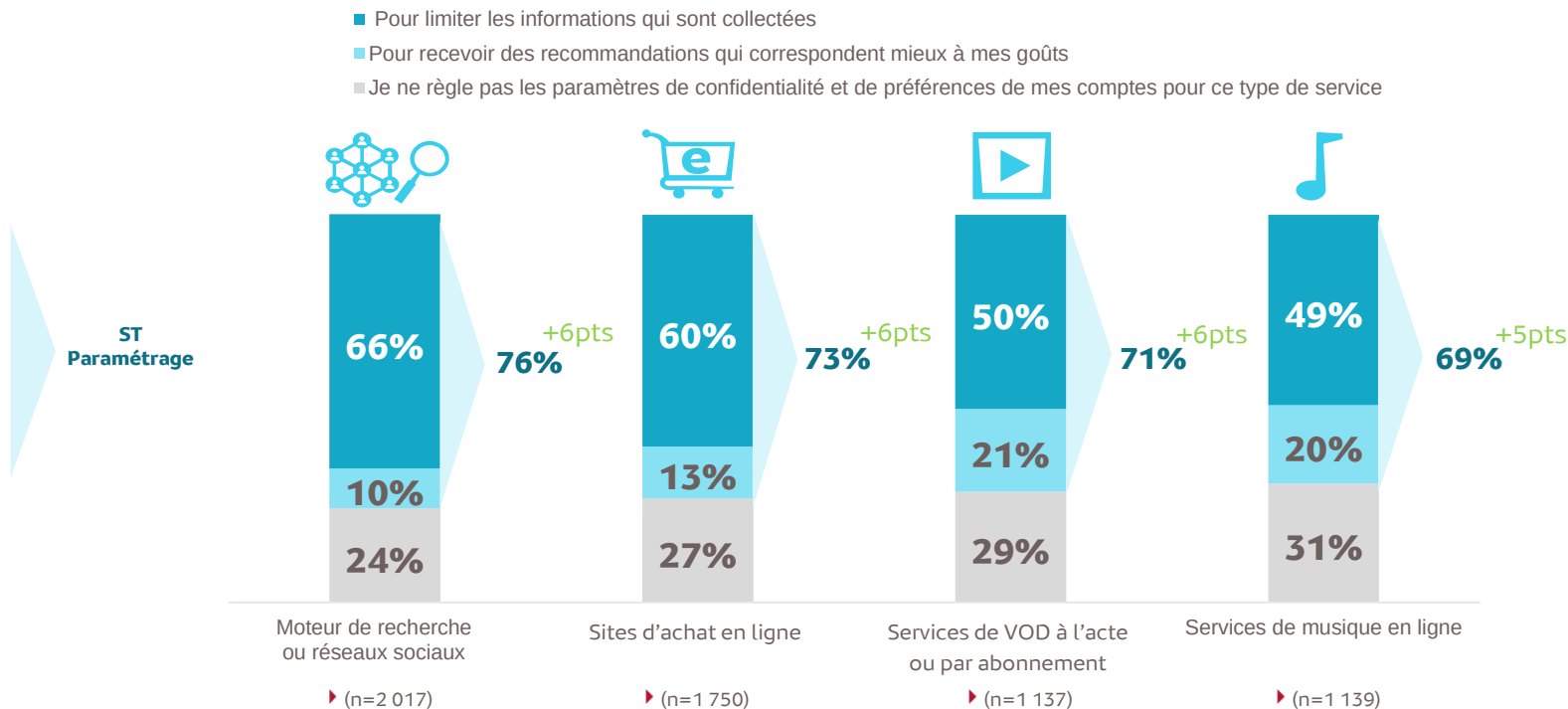
Recommandations pour effectuer des achats en ligne

► (n=1 750)

► Question : Depuis que vous voyez ou recevez ces recommandations, avez-vous l'impression que cela a modifié vos habitudes ou votre consommations...?

► Base : Internautes de 15 ans et plus qui pratiquent chacune des activités (n=2 017)

Quelle que soit la plateforme utilisée, les internautes ont tendance à renforcer leurs actions de paramétrage



► Question : Pour quelles raisons réglez-vous les paramètres de confidentialité et de préférence de vos comptes sur internet ?

► Base : Internaute de 15 ans et plus qui utilisent chacun des services (n=2 017)

3.2

Attitude face à la publicité en ligne



Plus d'un internaute sur deux a déjà utilisé un bloqueur de publicité, un usage en progression sur tous les équipements



+4pts
59%

Des Internautes ont déjà utilisé un bloqueur de publicité sur au moins un écran

59%

+5pts



Sur ordinateur

► (n=1 903)

34% n'en utilisent pas
7% ne savent pas

29%

+5pts



Sur tablette

► (n=1 064)

64% n'en utilisent pas
7% ne savent pas

27%

+6pts



Sur smartphone

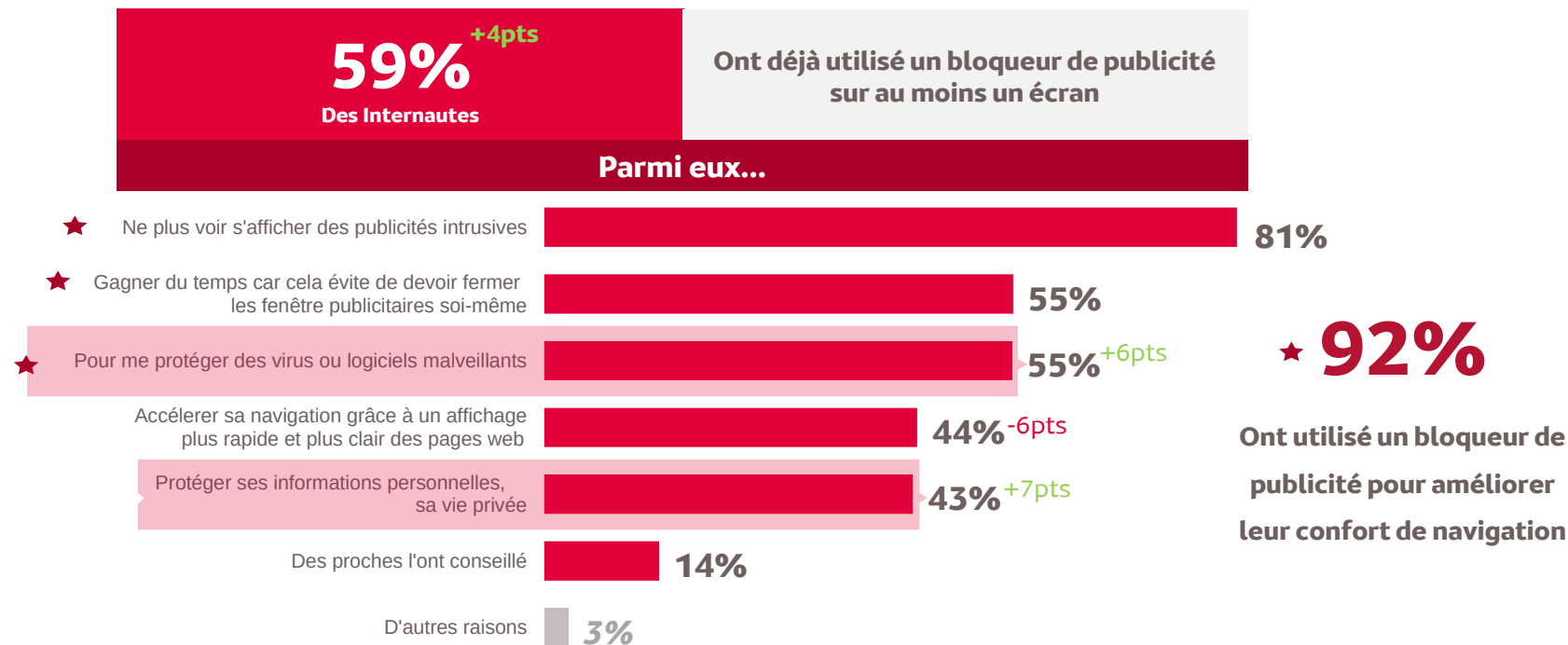
► (n=1 755)

66% n'en utilisent pas
7% ne savent pas

► Question : Avez-vous déjà utilisé un bloqueur de publicité (adblocker), c'est-à-dire un système permettant de filtrer l'affichage des publicités sur votre écran lors de votre navigation sur internet ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

L'utilisation d'adblocker est de plus en plus motivée par le besoin de protection aussi bien envers sa propre personne que pour son matériel



► Question : Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous un bloqueur de publicité (adblocker) ?

► Base : Internaute(s) de 15 ans et plus et qui utilisent un bloqueur de publicité (n=1 204)

3 - Les usages spécifiques d'internet

- Une démocratisation des achats en ligne (**47% de mensuels**), en particulier sur les produits de consommation courante. Pour ces achats, la carte bancaire reste largement privilégiée (**86%**).
- Des internautes toujours plus sollicités qui déplorent parfois trop d'intrusion et témoignent d'un besoin de protection renforcé.
- Les profils les plus à l'aise avec le numérique et ses usages sont aussi ceux qui multiplient les paramétrages et les outils de protection (comme les adblockers utilisés par **59%**).



4

Evolution du comportement face aux nouveaux usages



Légende

- *Les chiffres en italique* doivent être interprétés avec précaution en raison d'un effectif interrogé faible (sous le seuil d'alerte à 60).
- Certains indicateurs sont non significatifs « NS » et ne peuvent être affichés en raison d'un effectif interrogé insuffisant (sous le seuil d'affichage à 15).

La multiplicité des supports utilisés et le volume de données échangées ont conduit les internautes à accroître leur vigilance



60% ^{+6pts}

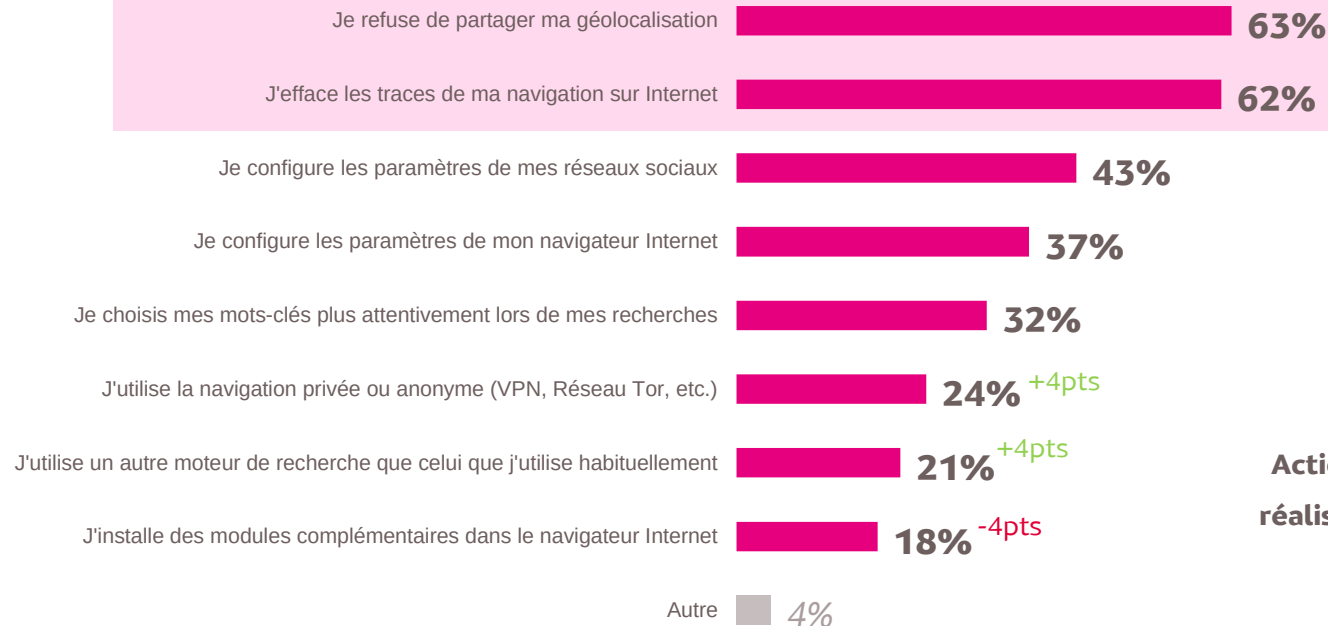
Des internautes se déclarent
plus vigilants sur internet par
rapport à il y a quelques
années

- ▶ Question : Pensez-vous être plus vigilant sur internet par rapport à il y a quelques années ?
- ▶ Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

La vigilance s'exprime d'abord par le refus de la géolocalisation et la gestion de l'historique internet



60% Des internautes se déclarent plus vigilants sur internet par rapport à il y a quelques années. Parmi eux...



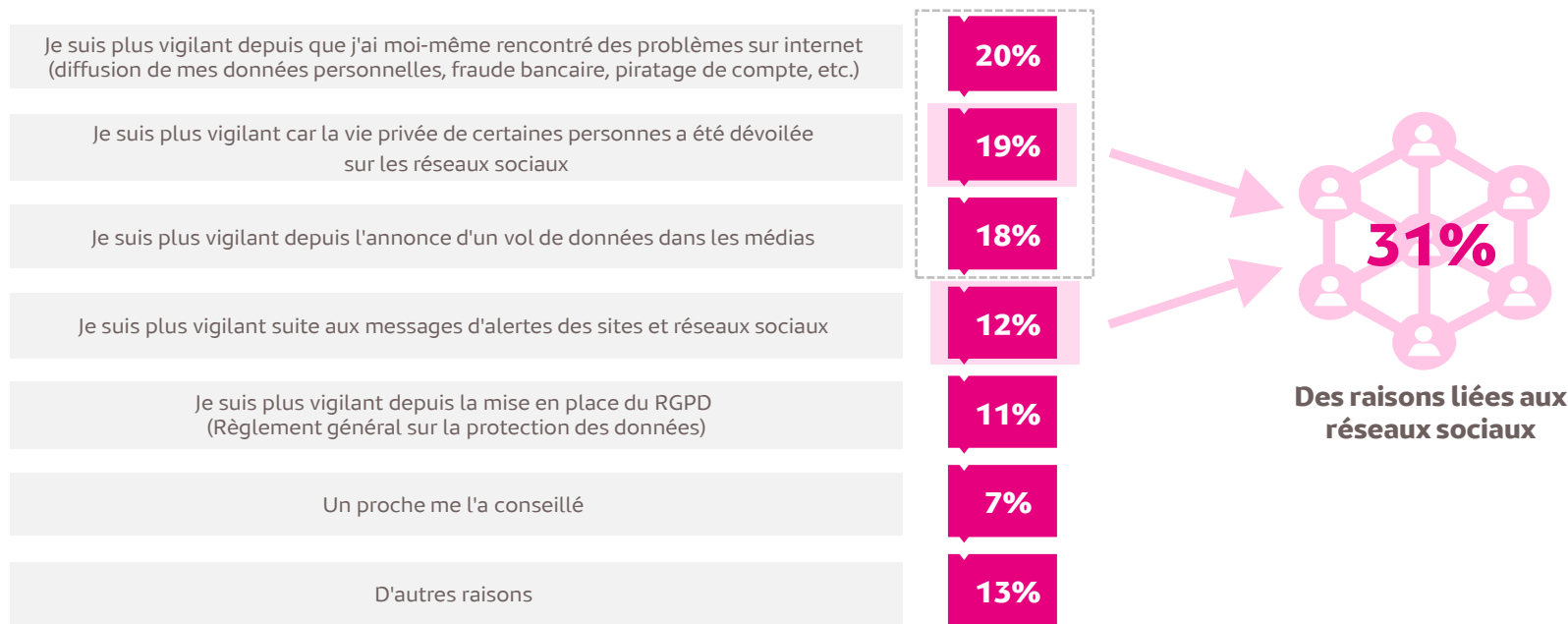
3

**Actions de vigilance
réalisées en moyenne**

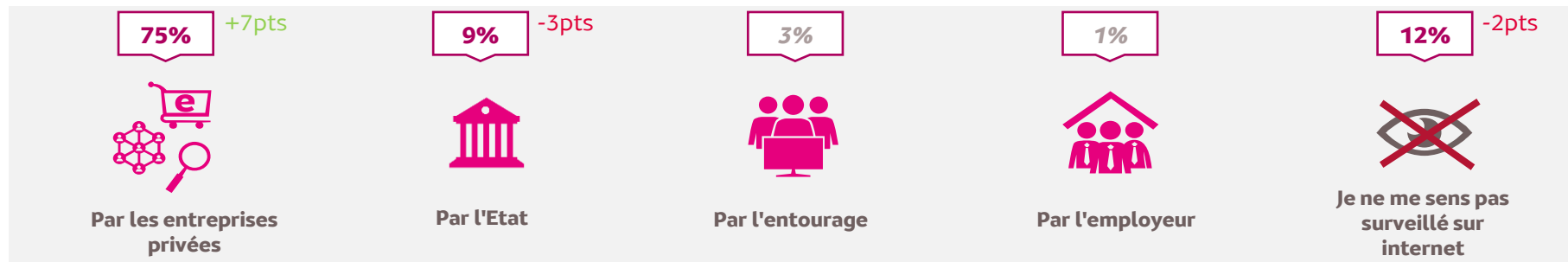
► Question : En quoi êtes-vous plus vigilant ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus qui sont plus vigilants sur internet par rapport à il y a quelques années (n=1 218)

Plus de la moitié des « vigilants » ont redoublé de précaution suite à des problèmes rencontrés – soit par eux-mêmes ou bien par des tiers



Près de 9 internautes sur 10 ont le sentiment d'être surveillés sur le Web



(moteurs de recherche, réseaux sociaux, sites de commerce électronique, etc.)

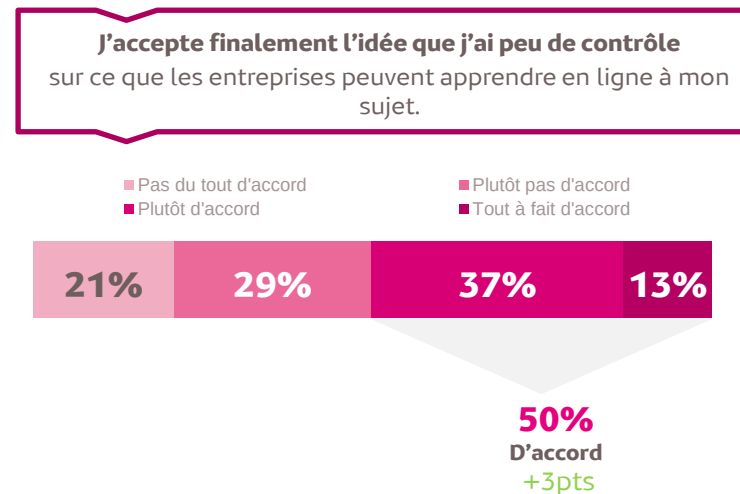
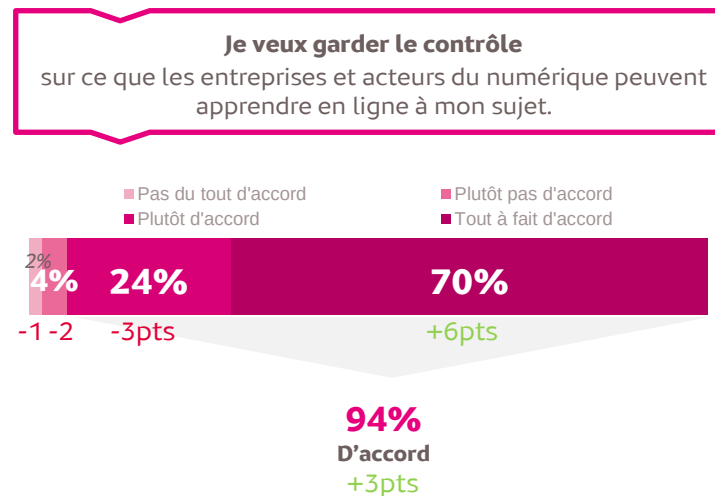


+2pts
88%

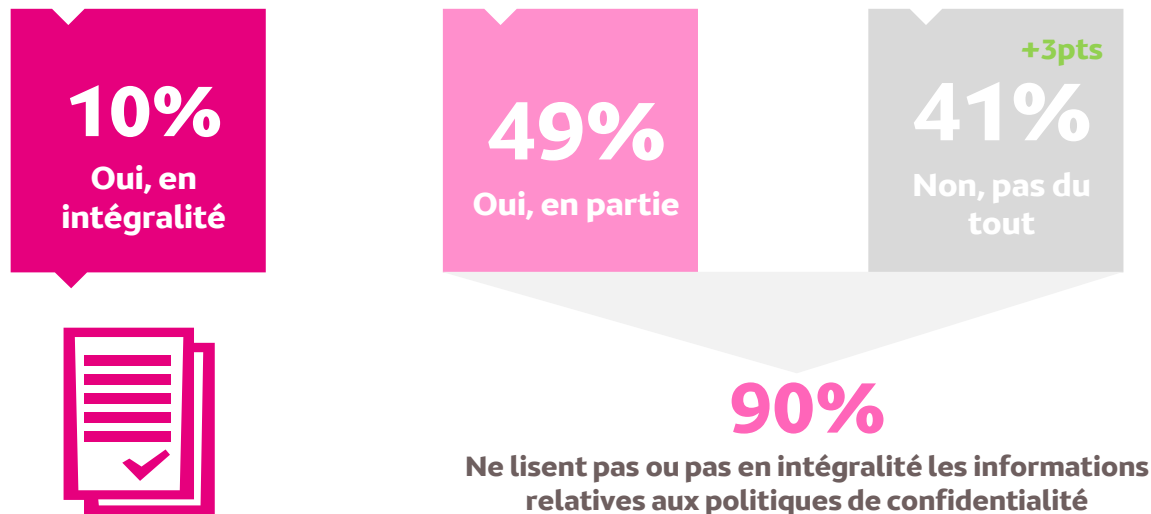
Des Internautes se sentent surveillés sur internet

- ▶ Question : Par quel acteur vous sentez-vous le plus surveillé sur internet ?
- ▶ Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

La quasi unanimité des internautes se montrent soucieux de contrôler l'accès des acteurs du numérique à leurs informations



Rares sont les internautes qui lisent en intégralité les politiques de confidentialité des sites et applications



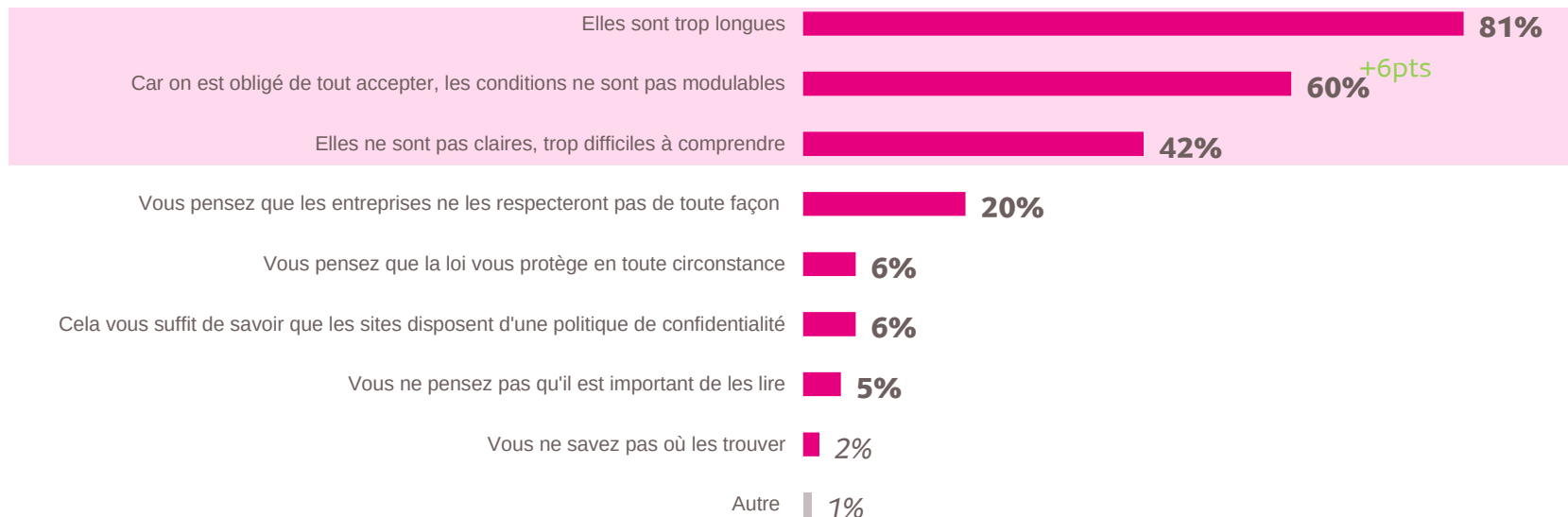
► Question : Lors de l'installation d'un programme, d'une application, ou d'une inscription sur un site internet, il peut vous être demandé de lire et d'approuver les informations relatives à la politique de confidentialité. En général, lisez-vous ces documents ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus (n=2 017)

Des internautes « *mal-informés* » qui déplorent un manque de pédagogie



90% Ne lisent pas ou pas en intégralité les informations relatives aux politiques de confidentialité. Parmi eux...



► Question : Pour quelles raisons ne lisez-vous habituellement pas ou pas en entier ces informations ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus (n=1 821)

4 – Evolution du comportement face aux nouveaux usages

- Renforcement notable de la vigilance déclarée (**60%**) et développement de nouveaux comportements pour y répondre (navigation privée, moteurs de recherche alternatifs).
- Une hausse de la vigilance qui s'explique notamment par le sentiment accru d'être surveillé (**88%**), en particulier par les entreprises privées (**75%**).
- Un besoin de protection largement exprimé (**94%**) mais qui ne trouve pas toujours de résonance dans les faits : **50%** ont malgré tout le sentiment de ne pas pouvoir garder le contrôle.
- Malgré une volonté d'agir pour leur protection, **41%** des internautes aujourd'hui ne lisent pas en intégralité les informations relatives aux politiques de confidentialité celles-ci étant jugées longues, compliquées, et contraignantes (l'acceptation des conditions étant souvent obligatoire pour accéder au service).

5

Les assistants vocaux



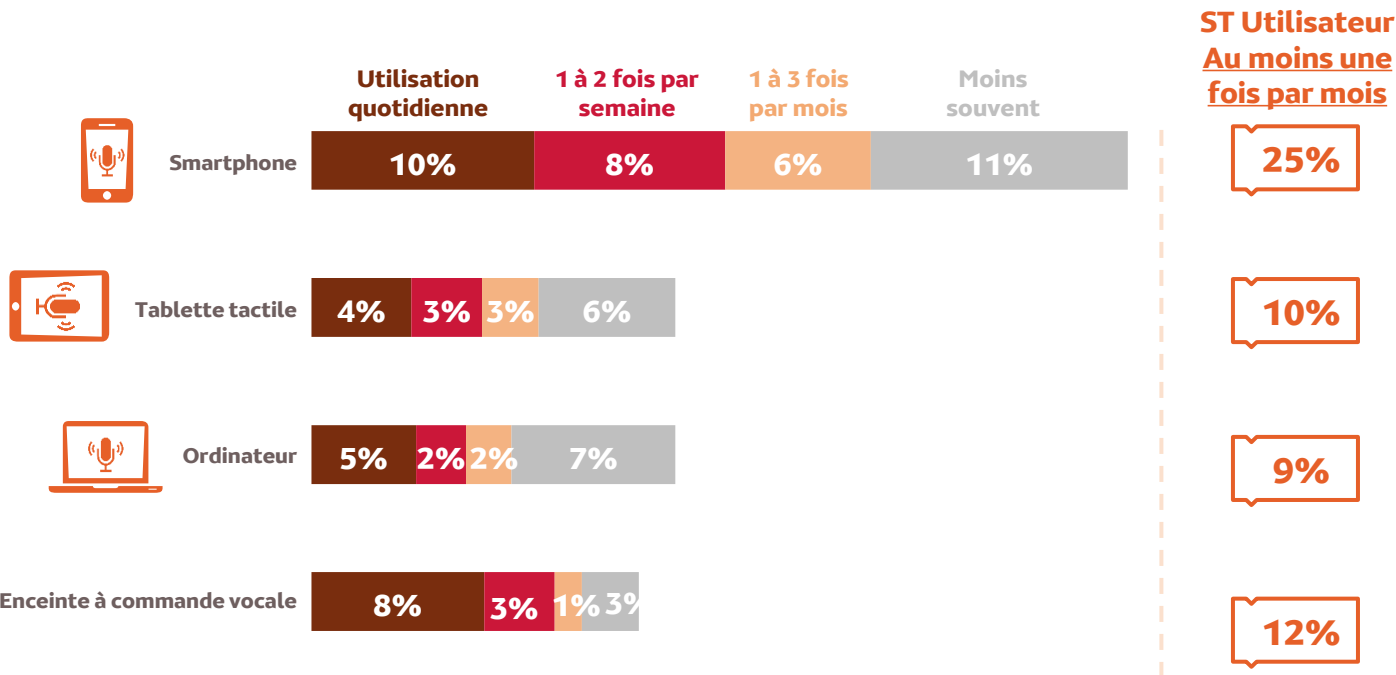
Légende

- Les chiffres en *italique* doivent être interprétés avec précaution en raison d'un effectif interrogé faible (sous le seuil d'alerte à 60).
- Certains indicateurs sont non significatifs « NS » et ne peuvent être affichés en raison d'un effectif interrogé insuffisant (sous le seuil d'affichage à 15).

Un usage régulier des assistants vocaux par près d'1/3 de la population



NEW 2019



30% des internautes déclarent **utiliser un assistant vocal au moins une fois par mois** sur au moins un de ces 4 supports.

- ▶ Question : Sur chacun de ces équipements, à quelle fréquence utilisez-vous un assistant vocal ?
- ▶ Base : Internautes âgés de 15 ans et plus

Une certaine résignation quant au partage des données personnelles dans le cadre de l'utilisation des assistants vocaux



NEW 2019



J'ai conscience de fournir mes données personnelles,
j'y suis réticent mais résigné

47%

J'ai conscience de fournir mes données personnelles
mais cela m'indiffère

14%

J'ai conscience de fournir mes données personnelles
et je trouve que cela améliore les services

8%

Je n'ai pas l'impression de fournir mes données personnelles
lorsque j'utilise un assistant vocal ou un objet connecté

31%

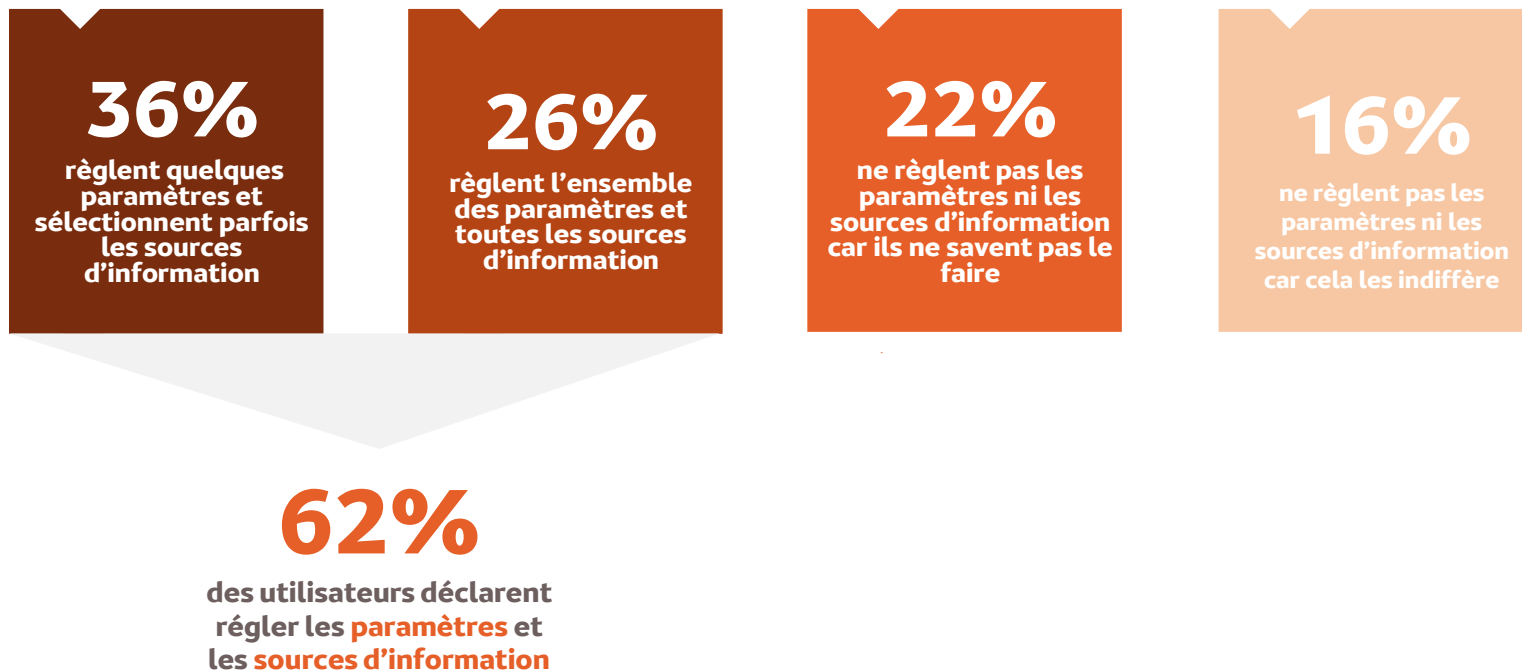
► Question : Quelle situation vous correspond le mieux lorsque vous utilisez un objet connecté ou un assistant vocal ?

► Base : Internautes âgés de 15 ans et plus utilisateurs d'un assistant vocal ou d'un objet connecté (n=950)

La majorité des utilisateurs d'assistants vocaux ou objets connectés prennent le temps de paramétrer leur usage, à des degrés divers



NEW 2019



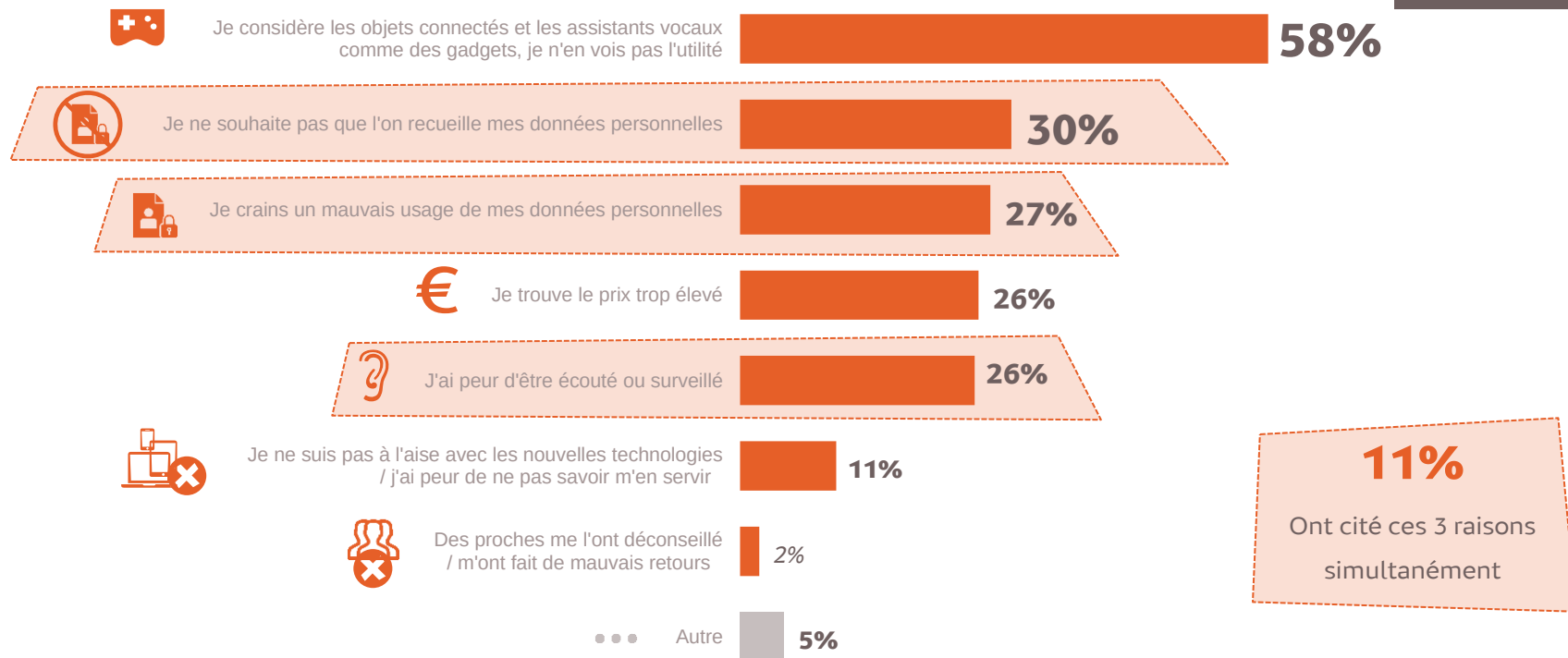
► Question : Lorsque vous utilisez un objet connecté ou un assistant vocal, quelle situation vous correspond le mieux ?

► Base : Internautes âgés de 15 ans et plus utilisateurs d'un assistant vocal ou d'un objet connecté (n=950)

Parmi les non-utilisateurs d'objets connectés ou assistants vocaux, la crainte d'un détournement de leurs données apparaît comme un frein important



NEW 2019



► Question : Pourquoi n'utilisez-vous pas d'objet connecté ou d'assistant vocal ?

► Base : Internautes âgés de 15 ans et plus non utilisateurs d'objet connecté et d'assistant vocal (n=1 549)

5 – Les assistants vocaux

- Une pratique qui se développe et touche aujourd'hui **30%** des internautes, le smartphone étant le support le plus fréquemment utilisé
- Une non-utilisation qui résulte en partie d'une crainte d'un mésusage des données (**30%**), et d'une peur d'être épié sans ses usages (**26%**)



6

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)



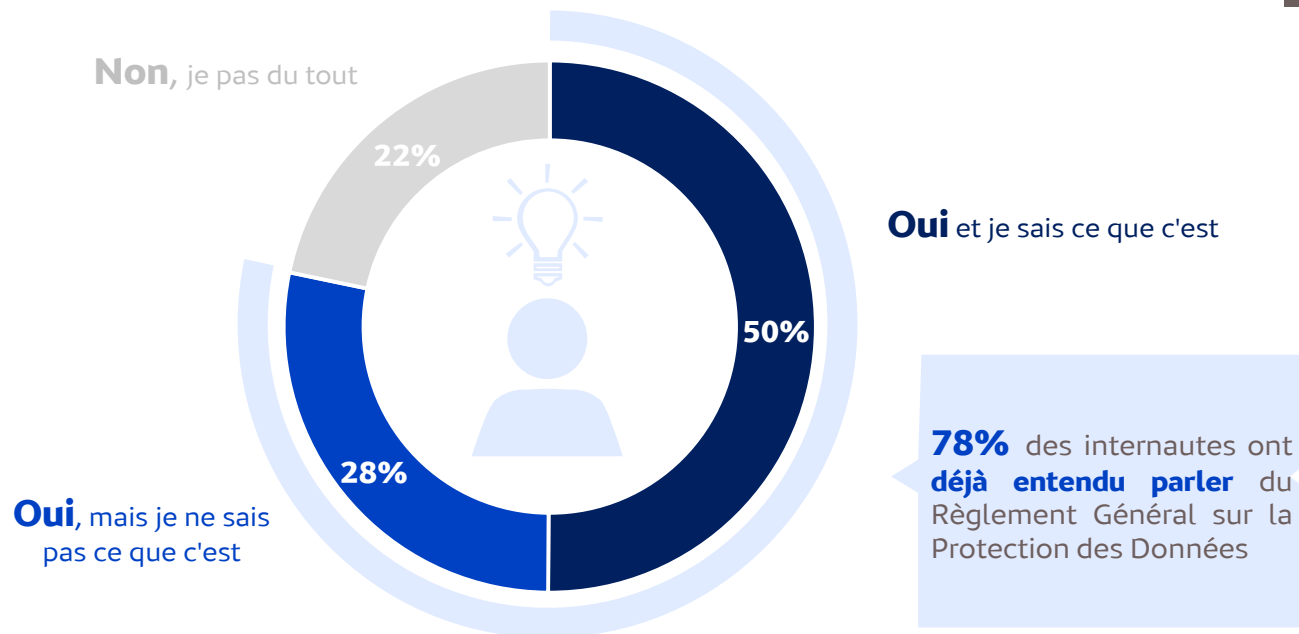
Légende

- *Les chiffres en italique* doivent être interprétés avec précaution en raison d'un effectif interrogé faible (sous le seuil d'alerte à 60).
- Certains indicateurs sont non significatifs « NS » et ne peuvent être affichés en raison d'un effectif interrogé insuffisant (sous le seuil d'affichage à 15).

Le RGPD est une notion déjà largement propagée



NEW 2019



► Question : Avez-vous déjà entendu parler du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) ?

► Base : Internautes âgés de 15 ans et plus (n=2 017)

Une mise en place du RGPD évaluée plutôt positivement



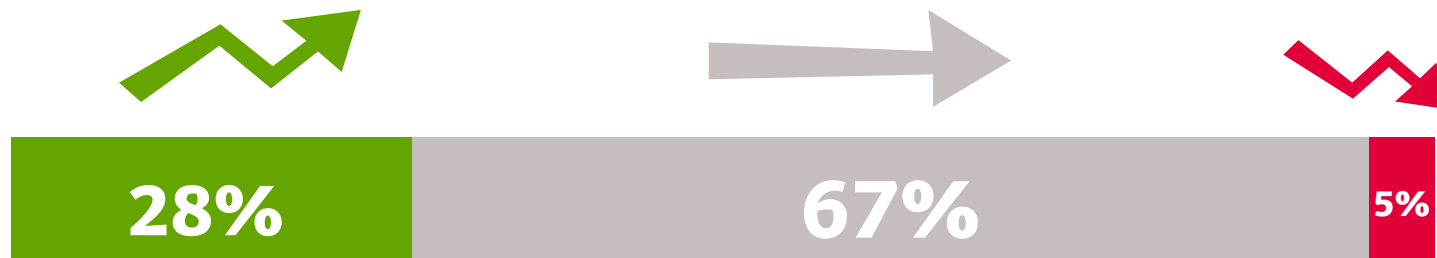
NEW 2019

Depuis mai 2018, c'est-à-dire depuis la mise en place du RGPD, que pensez-vous de la protection de vos données personnelles sur internet ?

■ Elle s'est améliorée

■ Elle n'a pas changé

■ Elle s'est détériorée



Un profil plutôt diplômé, CSP+,
et qui déclare savoir ce qu'est
que RGPD



► Question : Depuis mai 2018, c'est-à-dire depuis la mise en place du RGPD, que pensez-vous de la protection de vos données personnelles sur internet ?

► Base : Internautes âgés de 15 ans et plus (n=2 017)

Les bénéfices induits du RGPD sont globalement reconnus par une moitié des internautes



NEW 2019



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Plus d'informations sur mes droits



ST D'accord
Ensemble des
Internautes

61%

ST D'accord
Savent ce qu'est le
RGPD

72%⁺

Plus de transparence et d'informations dans l'utilisation qui est faite de mes données



52%

59%⁺

Une meilleure maîtrise de mes données



50%

56%⁺

Plus de sécurité et de confiance



50%

55%⁺

Une offre de services davantage personnalisée



39%

41%

► Question : Concernant votre usage du numérique, le RGPD vous a apporté :

► Base : Internautes âgés de 15 ans et plus (n=2 017)

⁺ Ecart significatif par rapport à l'ensemble des Internautes

Le droit à la portabilité, en vigueur depuis mai 2018 est connu par 4 internautes sur 10



NEW 2019



J'ai déjà récupéré mes données personnelles afin de les transférer d'un organisme à un autre

7%



J'ai déjà récupéré mes données personnelles seulement afin d'en prendre connaissance

8%



J'en ai déjà entendu parler mais je n'ai jamais récupéré mes données personnelles

28%



Je n'en avais jamais entendu parler

57%

43% ont déjà entendu parler du **droit à la portabilité**.

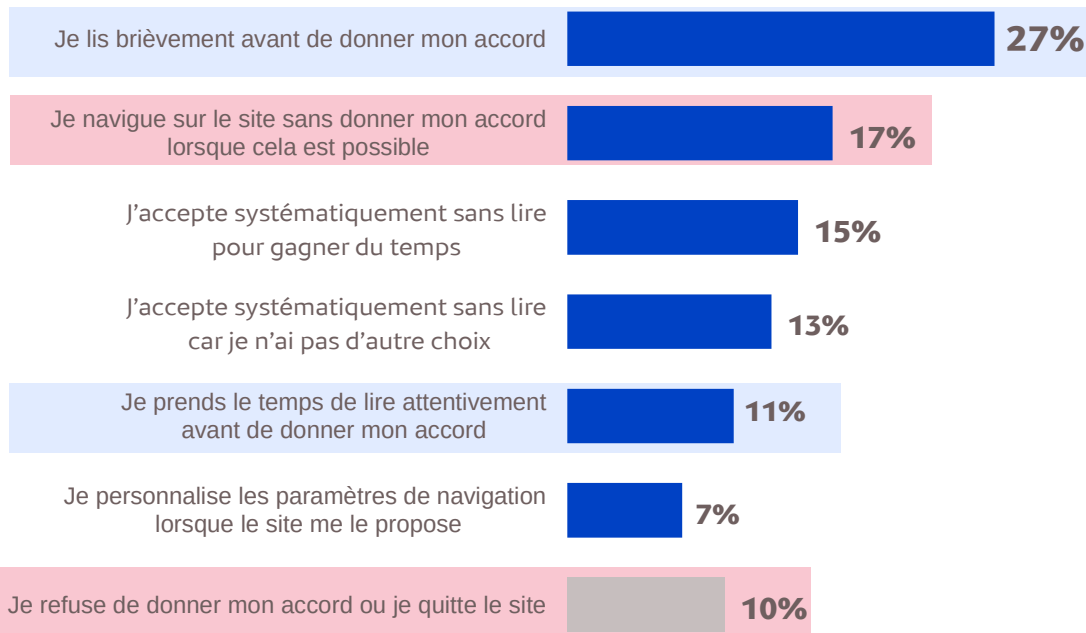
► Question : En aviez-vous déjà entendu parler (droit à la portabilité) ?

► Base : Internautes âgés de 15 ans et plus (n=2 017)

Près d'1/3 des internautes se montrent réfractaires à accorder leur consentement



NEW 2019



38% lisent les conditions attentivement ou brièvement avant de donner leur accord

27% sont dans une logique de non acceptation

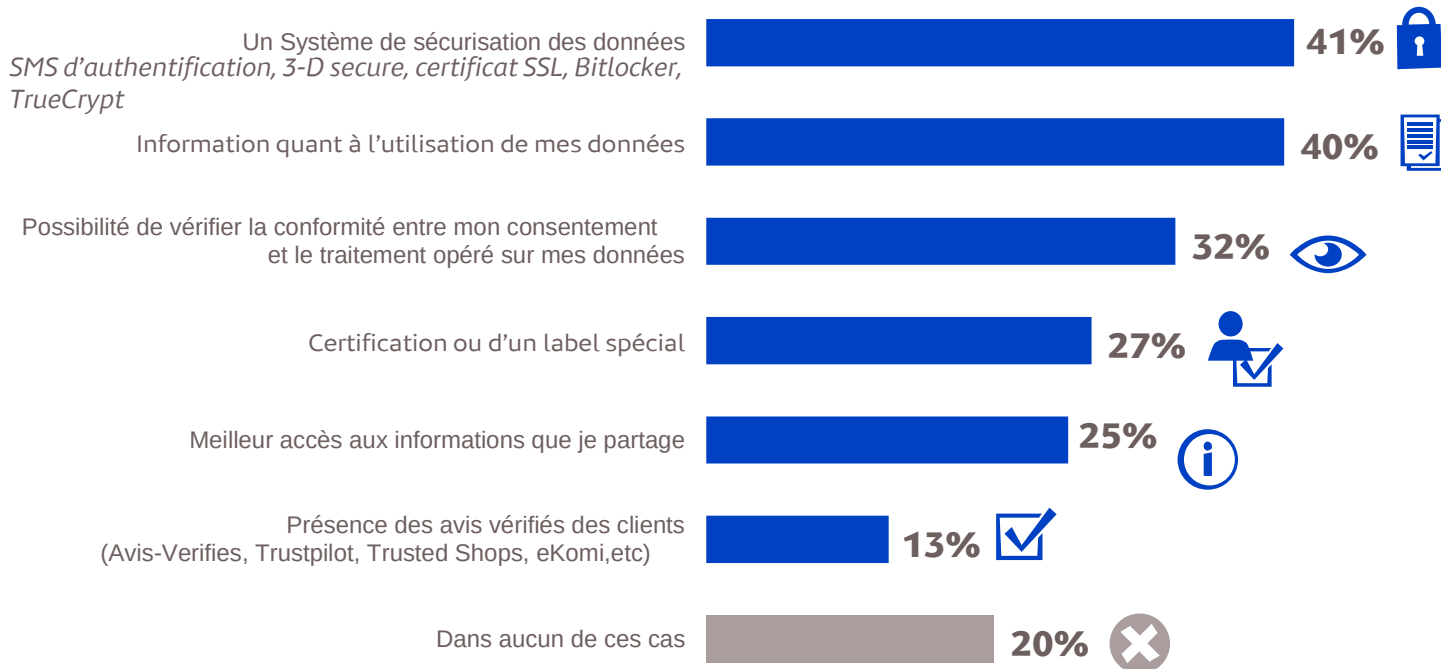
► Question : Généralement, quelle est votre attitude lorsque votre accord vous est demandé ?

► Base : Internautes âgés de 15 ans et plus (n=2 017)

Les internautes attendent plus de garanties et de réassurance



NEW 2019



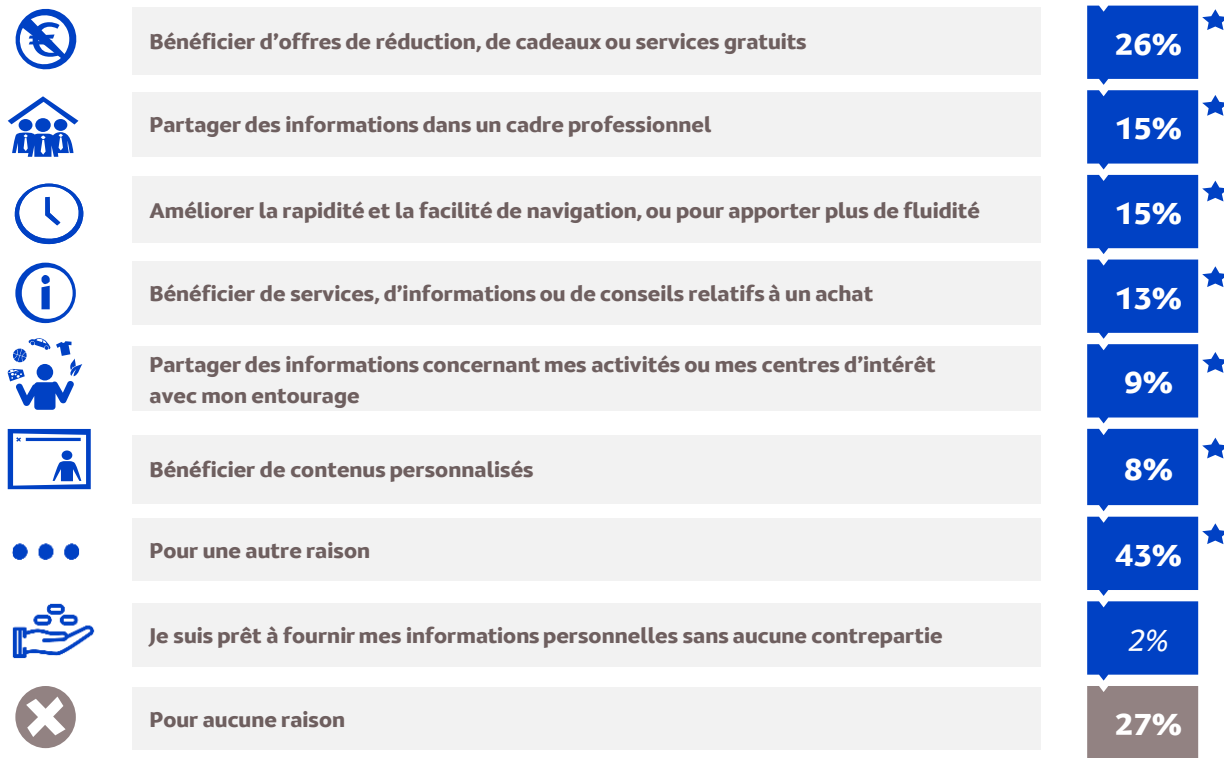
► Question : Dans quel(s) cas seriez-vous prêt à faire davantage confiance aux acteurs du numérique dans l'utilisation de vos données personnelles ?

► Base : Internautes âgés de 15 ans et plus (n=2 017)

Des motivations variées au partage plus volontaire d'informations



NEW 2019



★71%

Au moins une raison

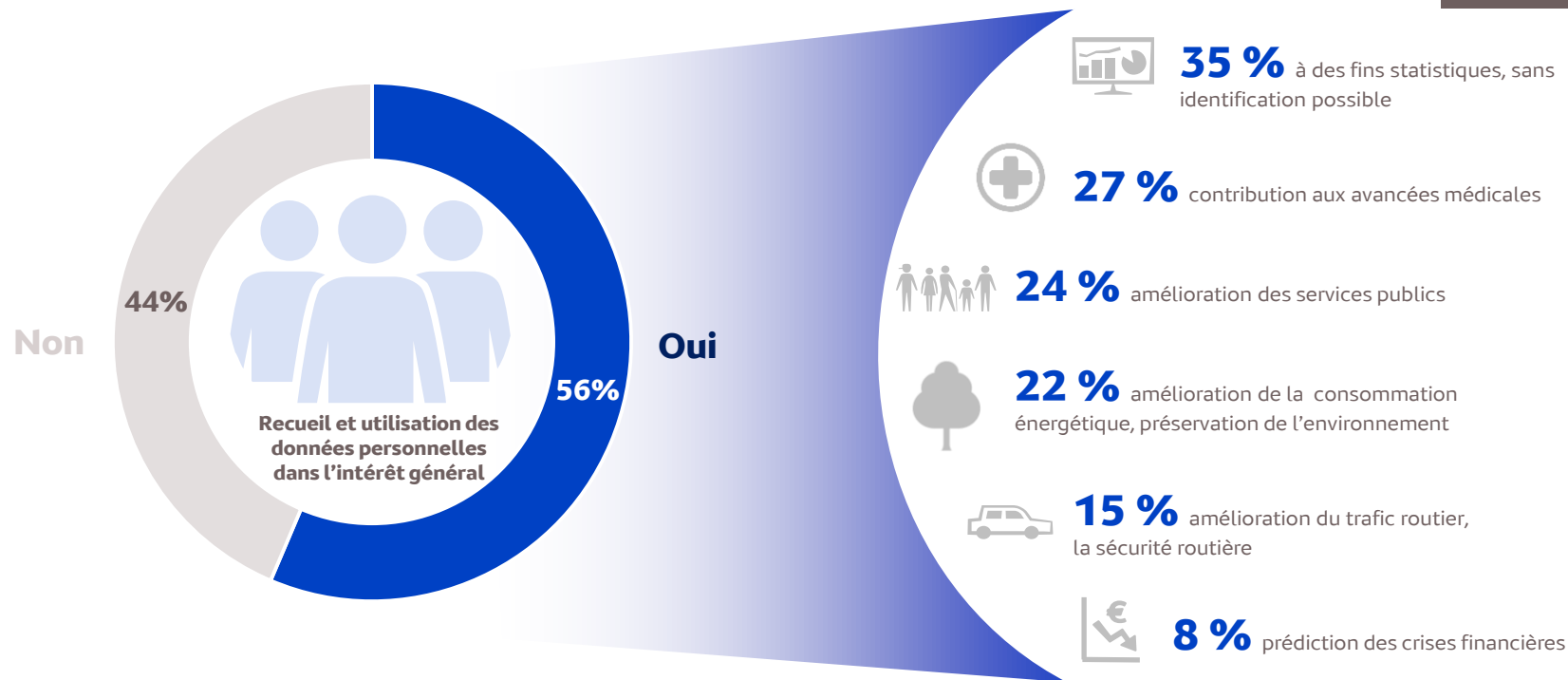
► Question : Pour quelle(s) raison(s) seriez-vous prêt à fournir vos informations personnelles ?

► Base : Internautes âgés de 15 ans et plus (n=2 017)

La perspective d'une contribution à l'intérêt général apparaît comme un levier d'engagement pour plus de la moitié des interrogés



NEW 2019



► Question : Accepteriez-vous que vos données personnelles recueillies par les acteurs du numérique soient réutilisées dans l'intérêt général ?

► Base : Internautes âgés de 15 ans et plus (n=2 017)

6 – Règlement Général sur la Protection des Données

- Une réglementation encore jeune, dont les premiers échos semblent positifs (mise en place Mai 2018).
- Le RGPD est connu par une large proportion d'internautes (**78%**), voire même familière pour **50%** d'entre eux.
- La part des Internautes percevant une dégradation de la protection de leur données, est minime (**5%**) alors que **28%** d'entre eux pensent au contraire que celle-ci s'est améliorée, permettant entre autre une meilleure information quant aux droits et à la finalité d'usage des données.
- Malgré tout, **1/3** des internautes adoptent une position de « *non-acceptation* » et refusent de donner leur accord, ou contournent cette étape en accédant au service autrement si cela est possible.
- Au final, 3 leviers pouvant rassurer ou motiver le partage plus volontaire des données :
 1. Une **sécurisation** des données **renforcée**
 2. Une **meilleure explicitation** quant au « pourquoi » du partage de ses données : en quoi cela peut être utile à l'internaute? (« *donnant donnant* »)
 3. Une **contribution** au **bien commun**



