



Mediametrie

# Données personnelles et confiance : des utilisateurs au milieu du gué

Mai 2023



Institut Mines-Télécom

Financé par



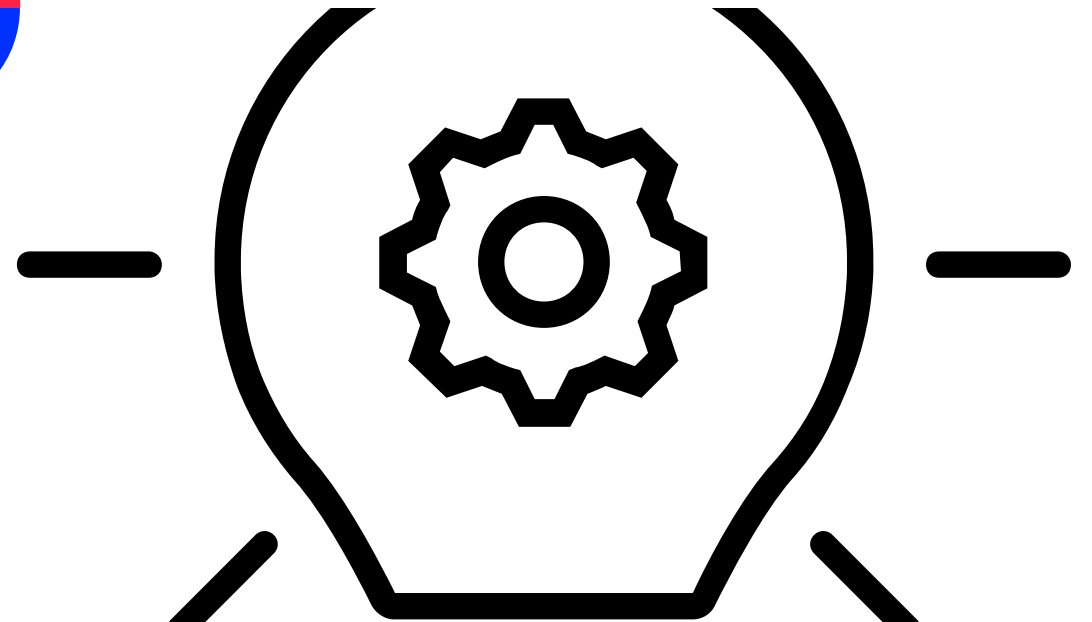
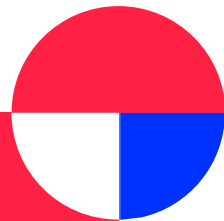
**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

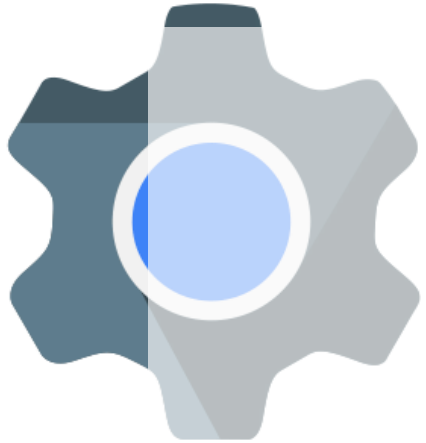




# Préambule



# Méthodologie



Echantillon constitué selon la méthode des quotas, afin d'être représentatif de la population française 15 ans et plus



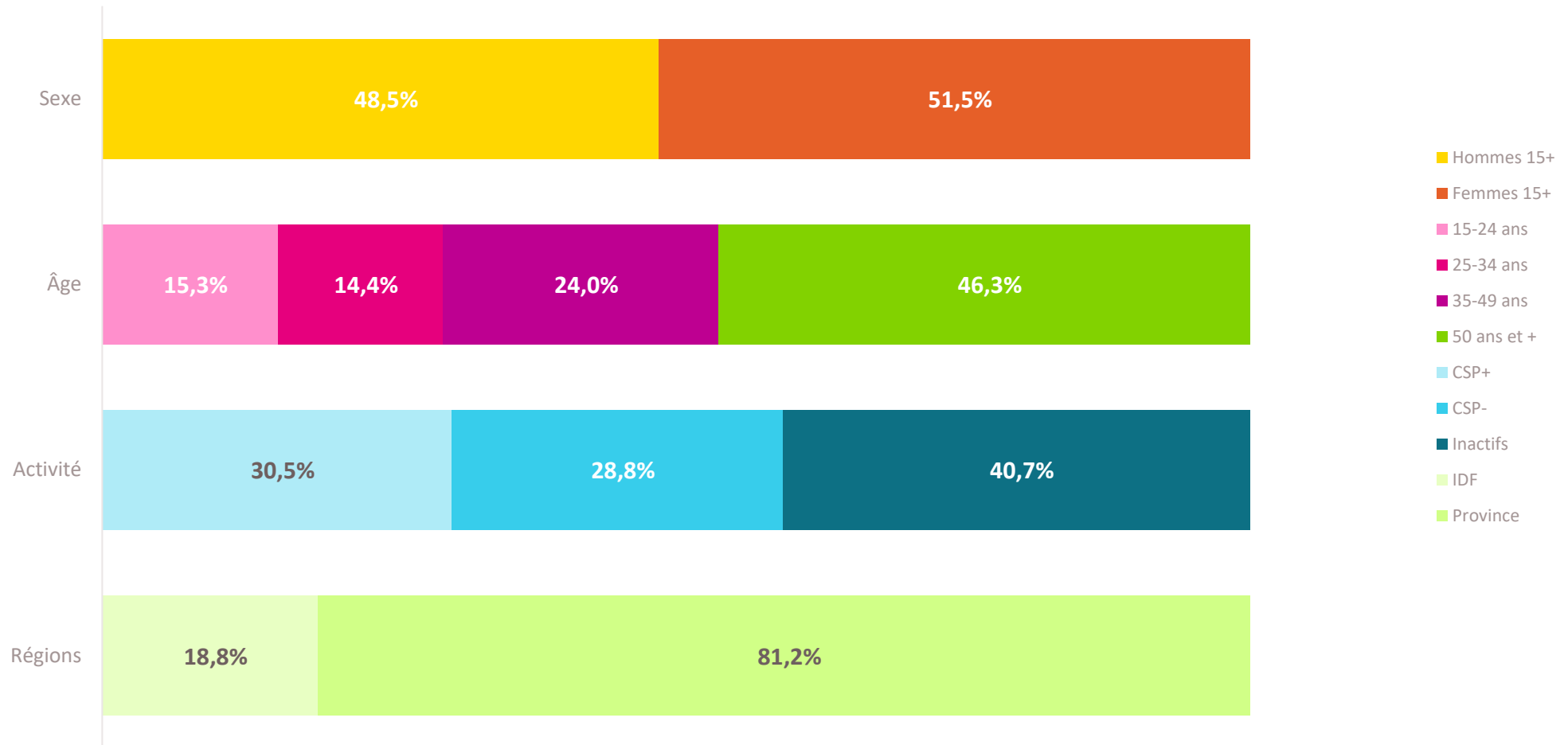
Administration d'un questionnaire sur internet (CAWI)



Le terrain a été réalisé du **9 au 29 mai 2023**



# La structure de l'échantillon 2049 individus de 15 ans et+



Age moyen 47 ans



1

**Equipement & usage internet**

2

**RGPD règlement général de la protection des donnés**

3

**L'identité numérique & sa protection**

4

**Usage 5G et Wifi en gare**

5

**Signalétique**

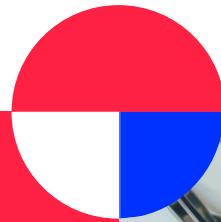
6

**L'exemple de la SNCF**

1

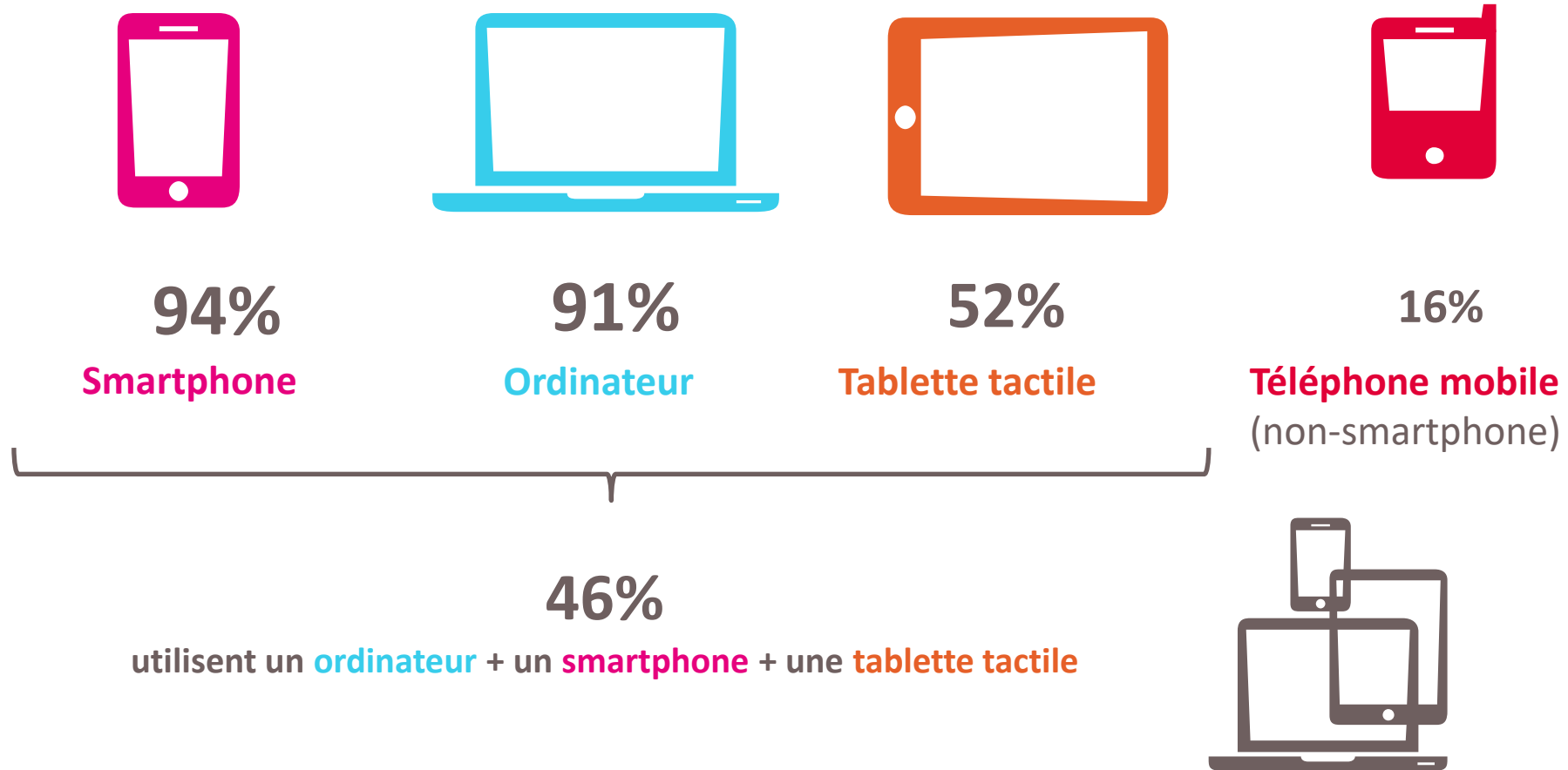


# Equipement et Usages Internet





# Des internautes français multi-supports qui renforcent leur usage du smartphone, tout en maintenant l'emploi de leurs autres équipements

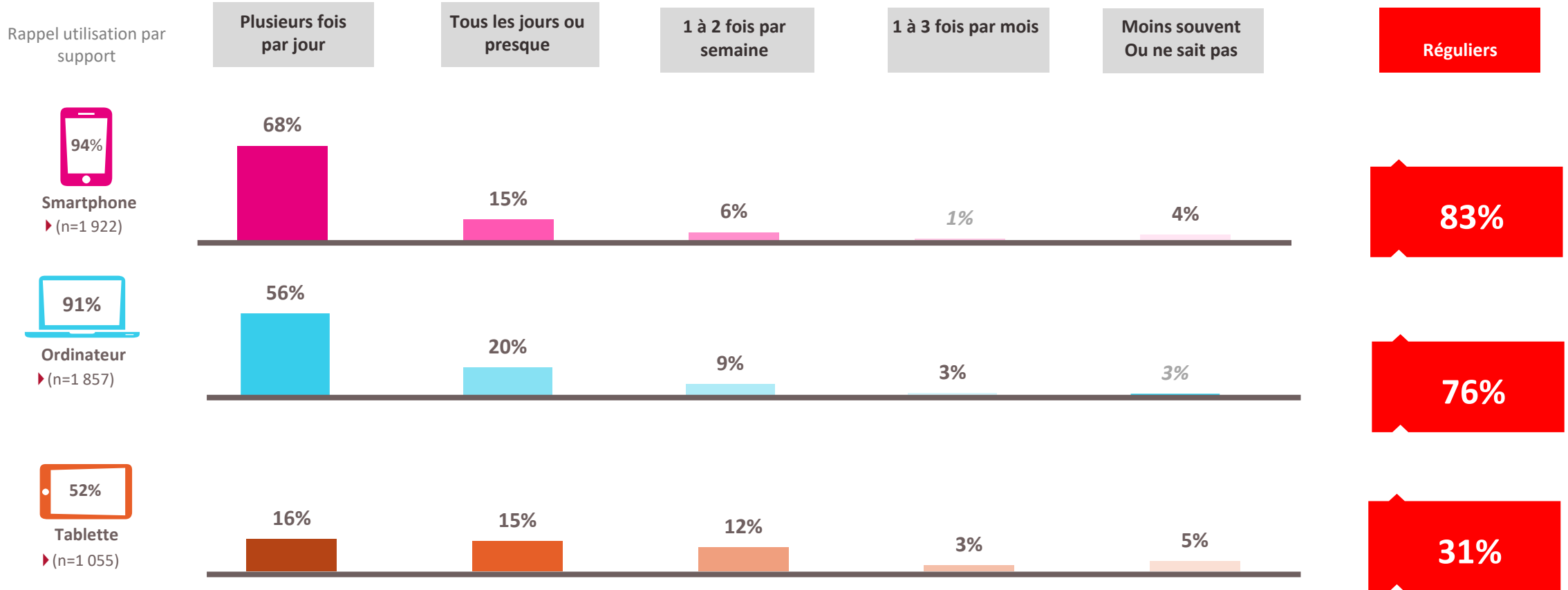


► Question : Parmi ces équipements, lesquels utilisez-vous ?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



Le smartphone est le support utilisé avec la plus grande régularité, devant l'ordinateur. Son format facilitant l'accessibilité et mobilité pour l'utilisateur.



► 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)...

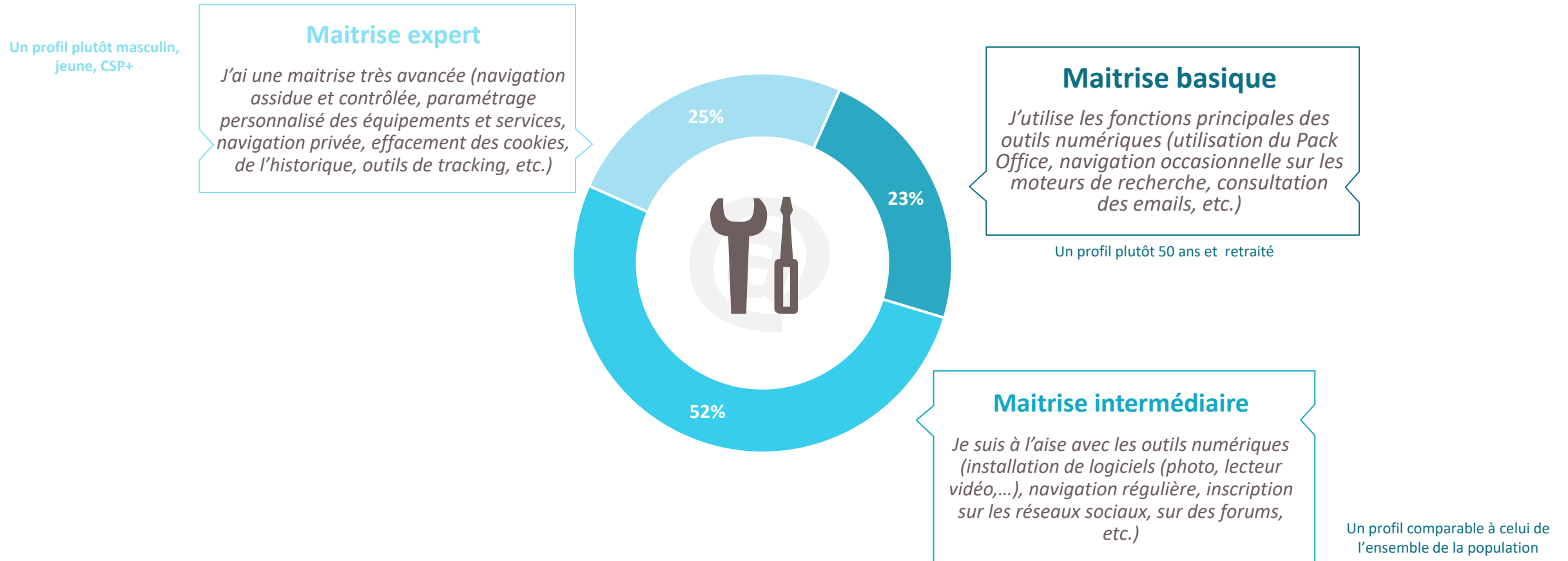
► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)





# Une population qui semble bien maîtriser les principaux outils numériques et de navigation

Plus de la moitié des internautes déclarent avoir une maîtrise intermédiaire et un quart un niveau expert.

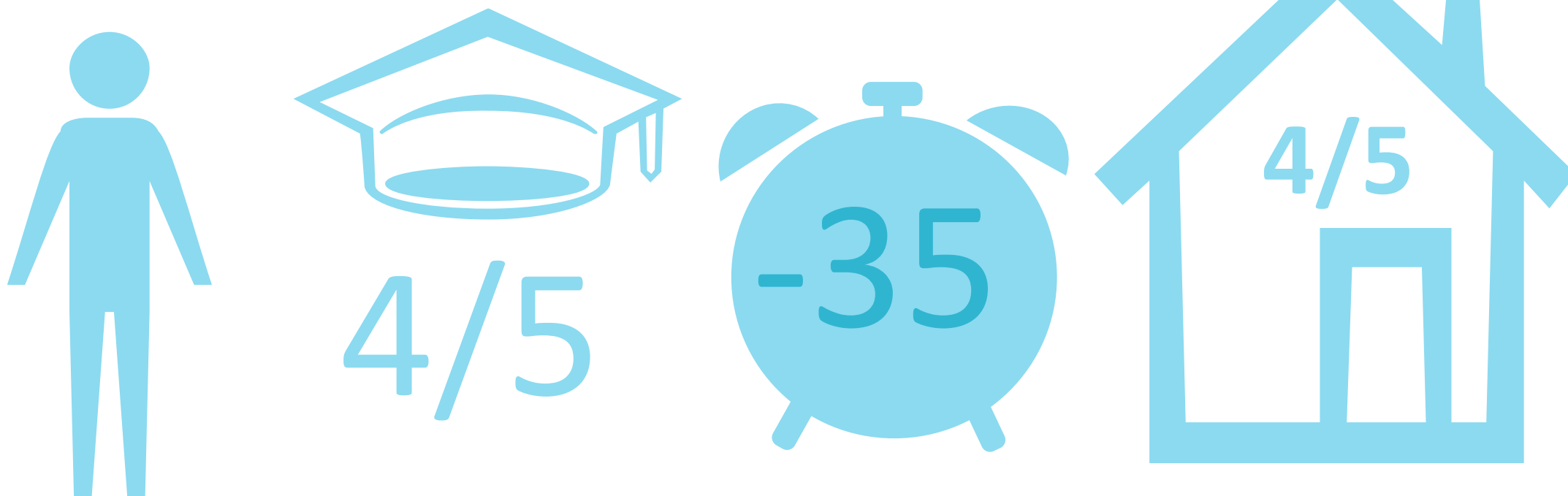


► Question : A quel niveau situez-vous votre maîtrise d'internet et de vos équipements multimédias (ordinateur, téléphone mobile, tablette tactile,...) ?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



## Les experts du numérique

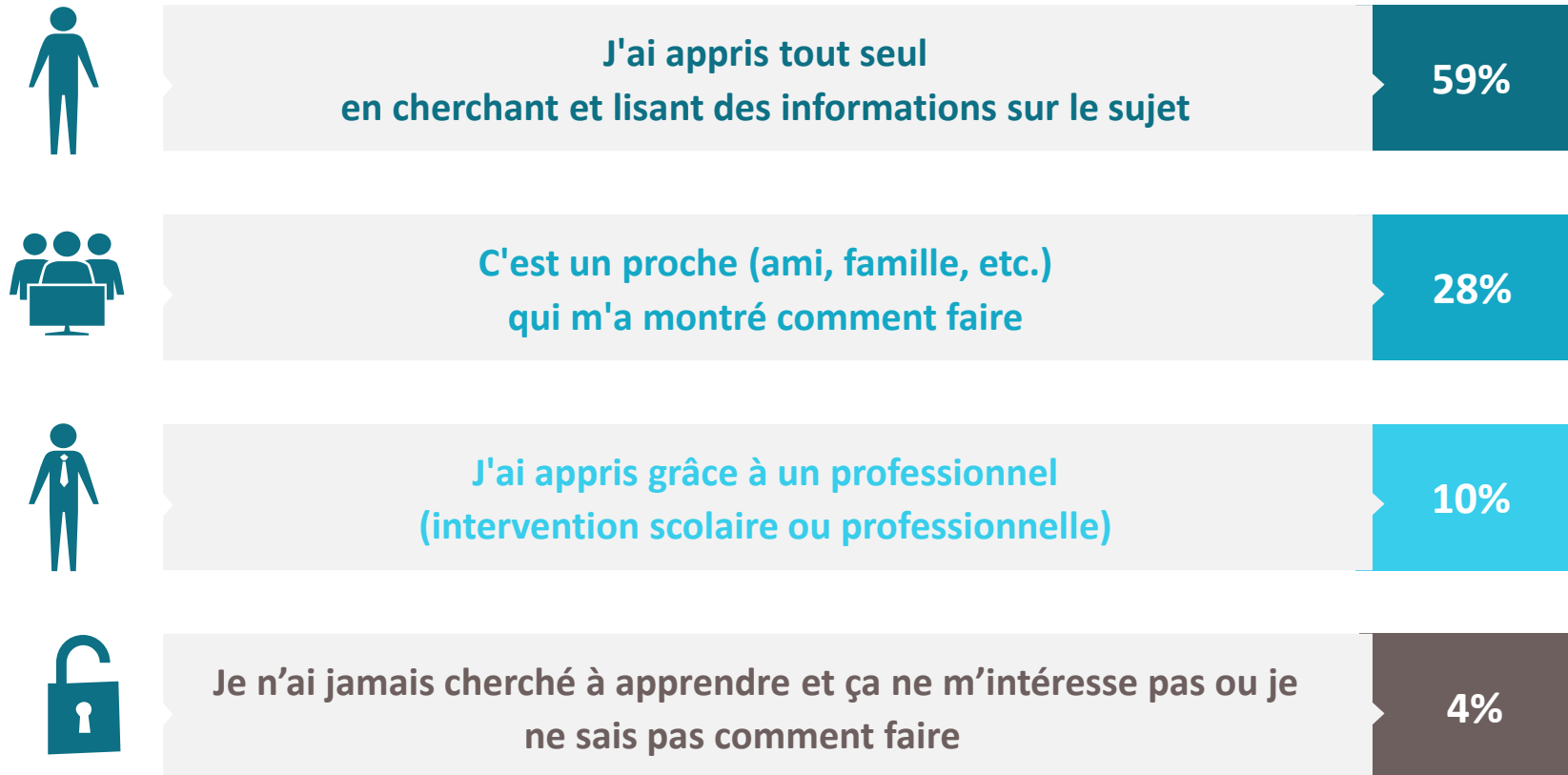


- ▶ Question : A quel niveau situez-vous votre maitrise d'internet et de vos équipements multimédias (ordinateur, téléphone mobile, tablette tactile,...) ?
- ▶ Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



## Un apprentissage du numérique qui se fait d'abord *in-situ* et dans le cadre privé pour une majorité des internautes

Si la quasi-totalité des internautes cherchent à paramétrer les équipements, c'est en majorité seuls qu'ils apprennent à le faire (59%), et pour près d'un tiers avec l'aide d'un proche (28%).



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

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)

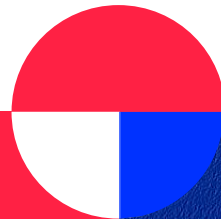


## Ce qu'il faut retenir

- **Le mobile** est devenu le premier des écrans internet en possession et en usage
- **52%** de la population se « débrouille » avec les outils informatiques
- **Les « experts »** autoproclamés sont plutôt jeunes et masculins
- **59%** de la population ont réalisé leur apprentissage seul sans mentor ou tuteur



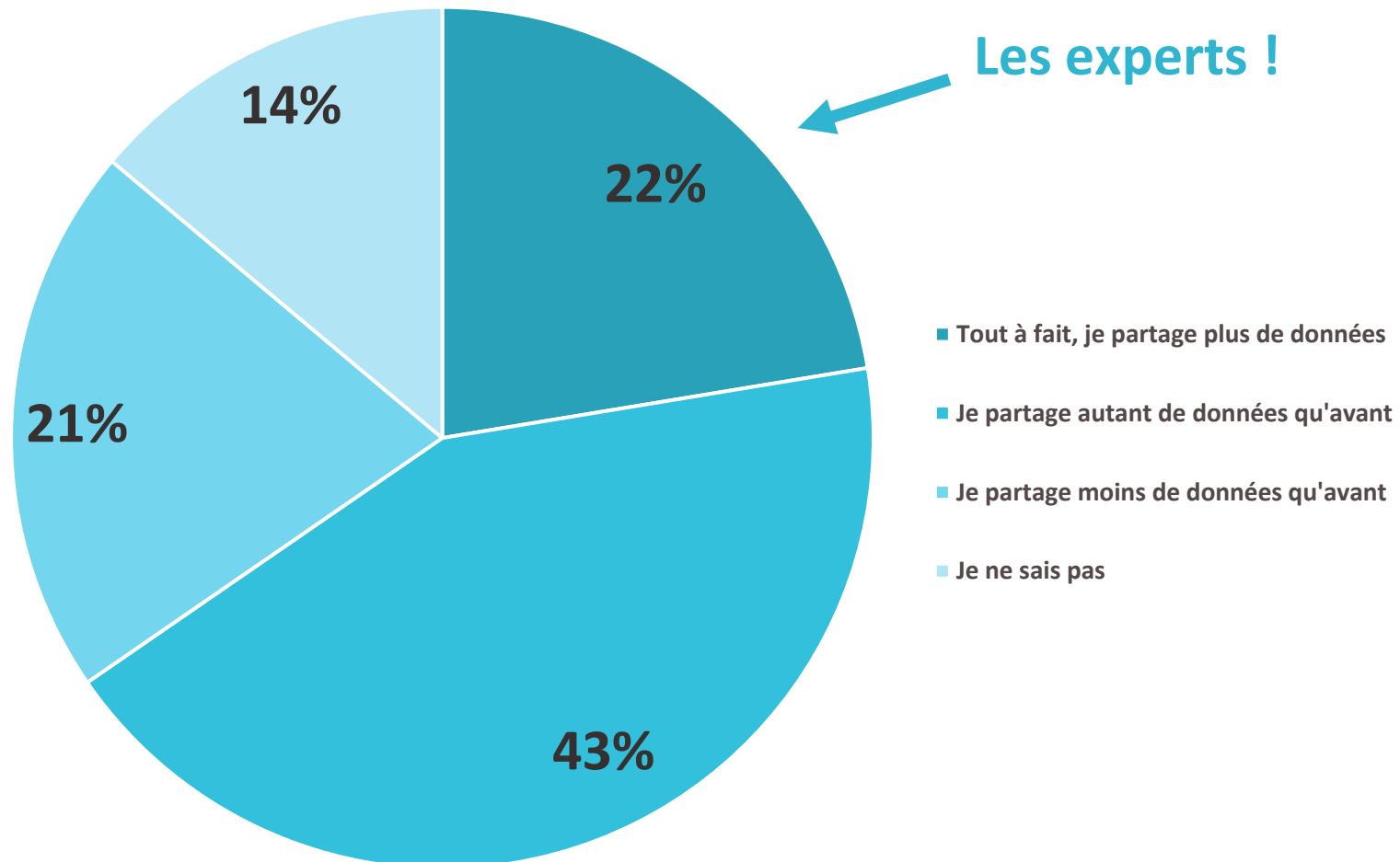
# RGPD



RGPD



## Plus de 4 individus sur 10 ont le sentiment de partager autant de données qu'avant et pour près d'1/4 plus de données qu'il y a 2 ou 3 ans



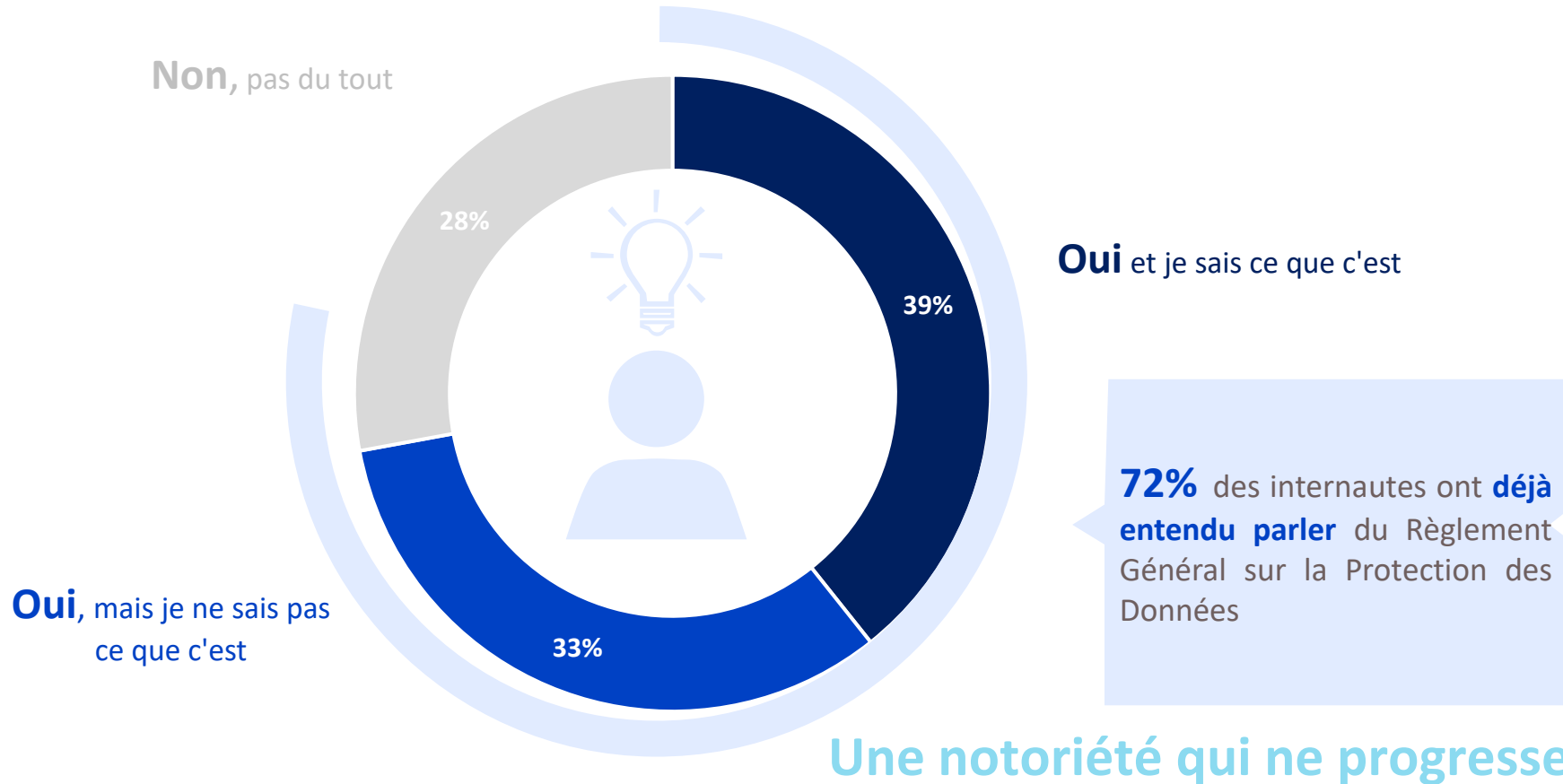
▶ Question : D'une manière générale avez-vous l'impression de partager plus ou moins vos données qu'avant (Il y a 2 ou 3 ans) ?

▶ Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



# Le RGPD un acronyme qui résonne mais dont la définition n'est pas comprise par la majorité des personnes

Seuls 4 individus sur 10 déclarent d'ailleurs savoir plus précisément quel en est le contenu !



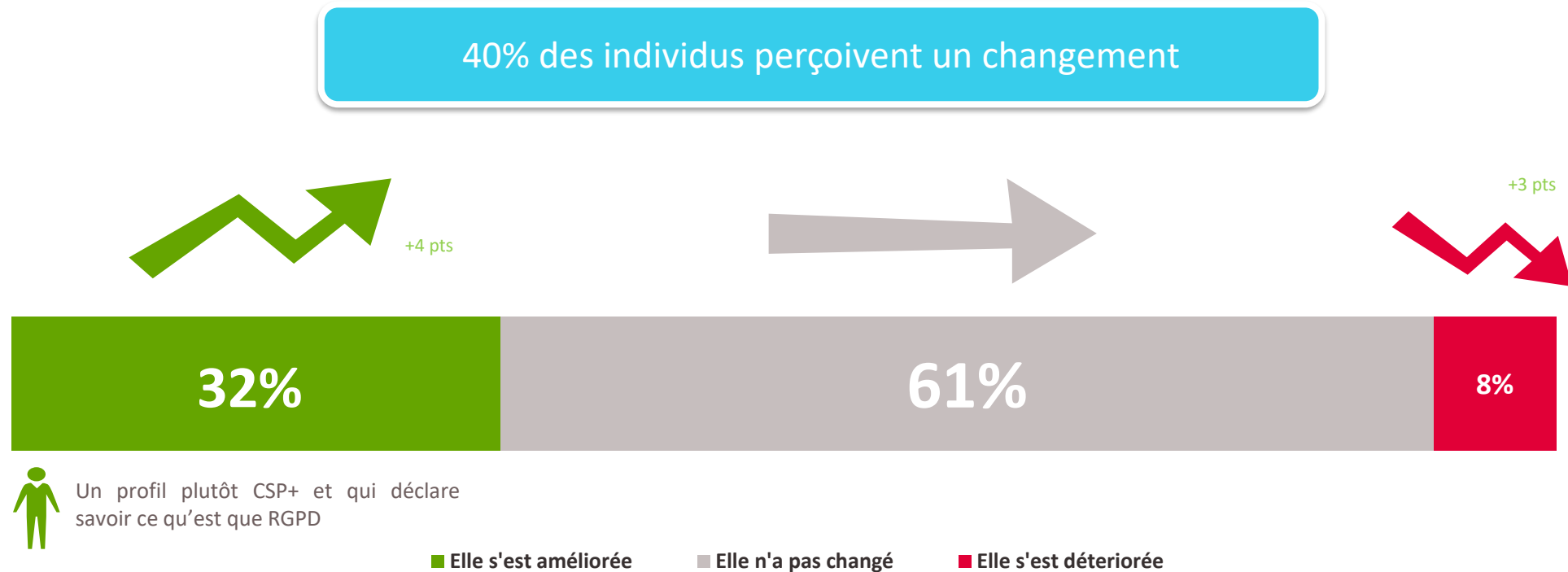
► Question : Avez-vous déjà entendu parler du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) ?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



## Une mise en place du RGPD évaluée plutôt positivement

Près d'1/3 des internautes pensent que cela a eu un impact favorable sur la protection de leurs données.



► 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 : Population française de 15 ans et plus (n=2049)





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

Les apports sont encore plus valorisés parmi ceux qui déclarent savoir ce qu'est le RGPD.



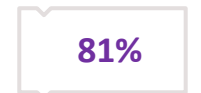
Plus d'informations sur mes droits



**ST D'accord**  
Ensemble des Internaute



**ST D'accord**  
Savent ce qu'est le RGPD

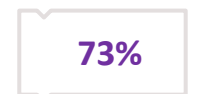


2019

+9 pts



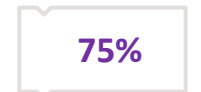
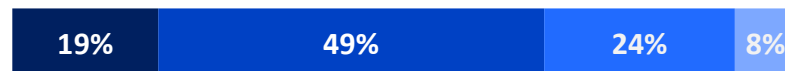
Plus de sécurité et de confiance dans mon usage du numérique



+18pts



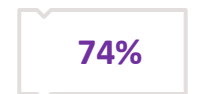
Plus de transparence et d'informations dans l'utilisation qui est faite de mes données



+16 pts



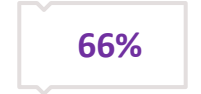
Une meilleure maîtrise de mes données



+18 pts



Une offre de services davantage personnalisée



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

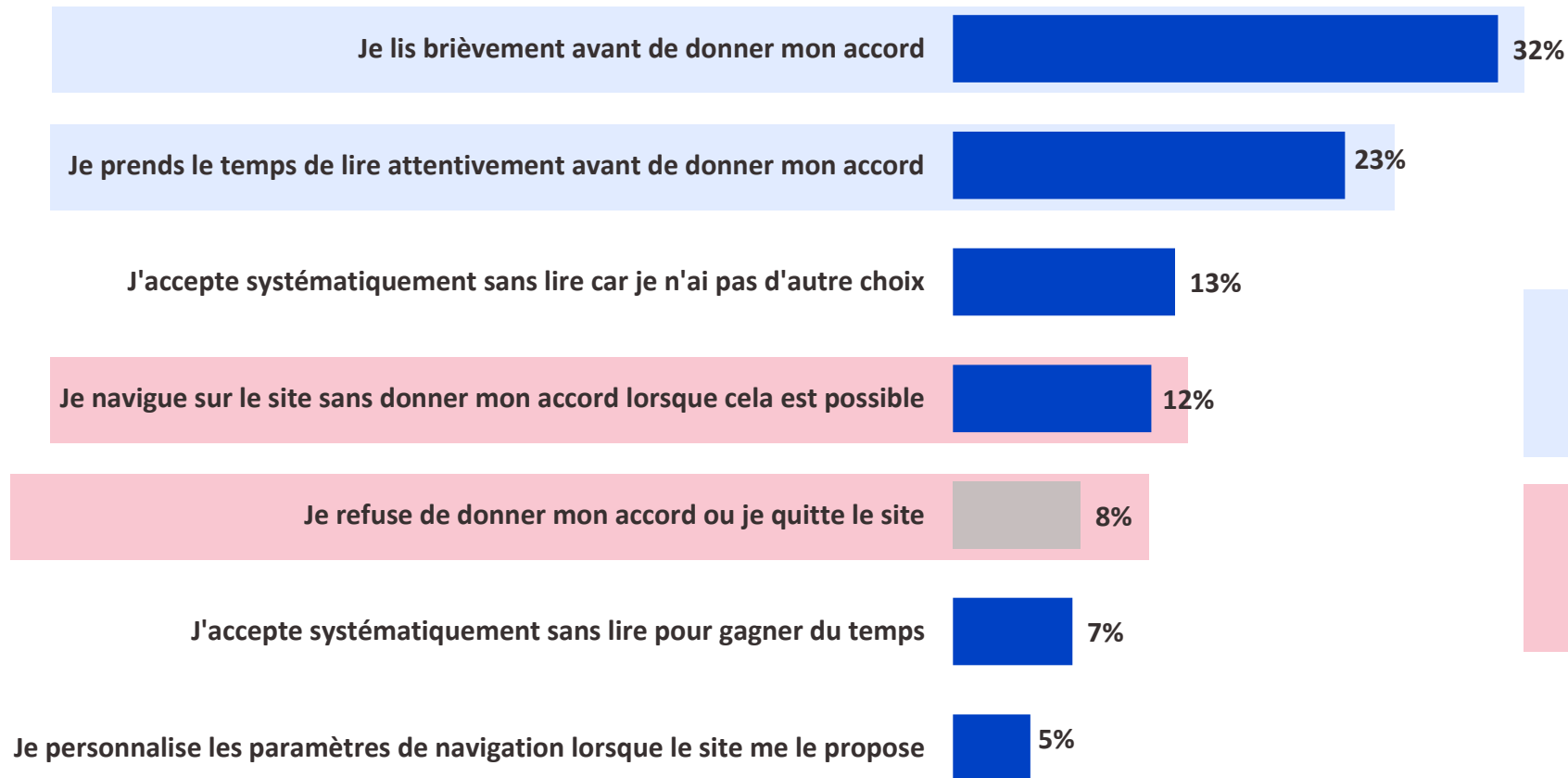
► Question : Concernant votre usage du numérique, le RGPD vous a apporté :

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)

# Plus de la moitié des internautes se montrent vigilant avant d'accorder leur consentement



Ils sont 23% à en lire le contenu en détail



+16 pts vs 2019

55% lisent les conditions attentivement ou brièvement avant de donner leur accord

19% sont dans une logique de non-acceptation

-8 pts vs 2019

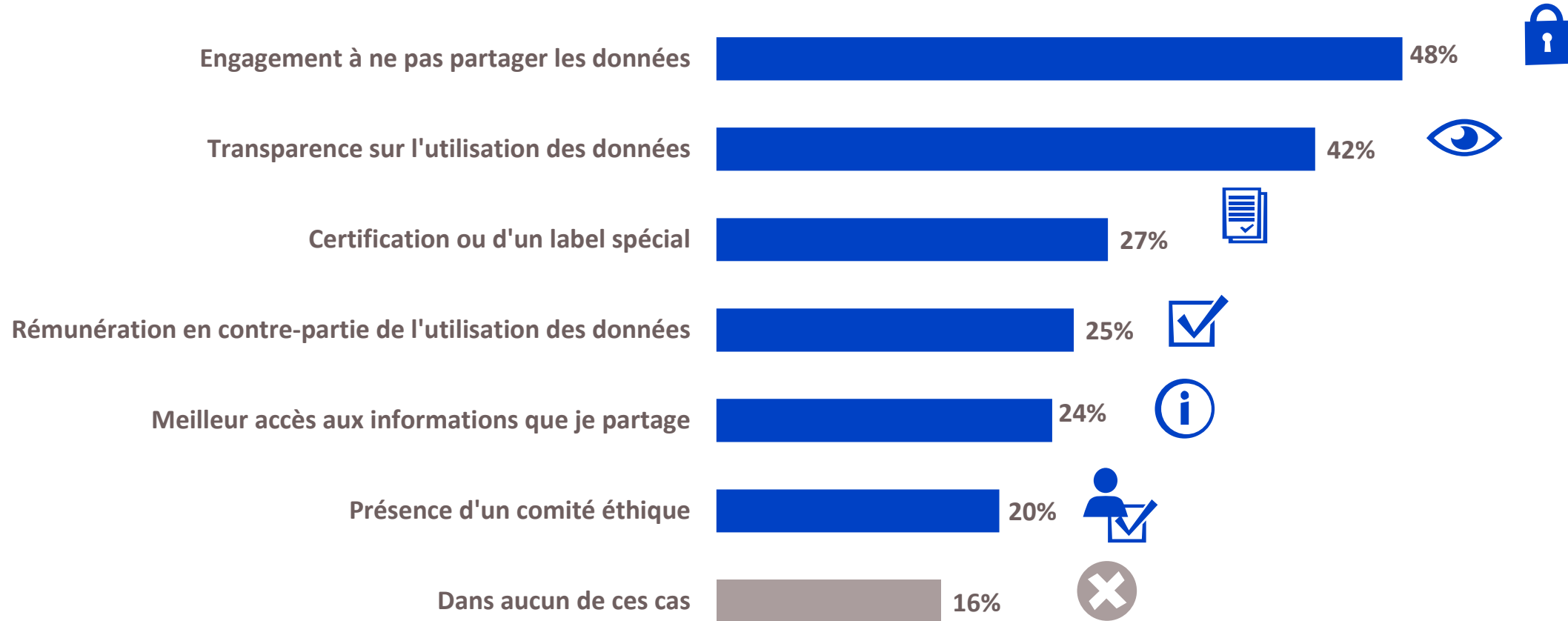
► Question : Généralement, quelle est votre attitude lorsque votre accord vous est demandé ?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2 049)



# Les internautes attendent plus de garanties et de réassurance

16% d'entre eux se montrent particulièrement hermétiques !

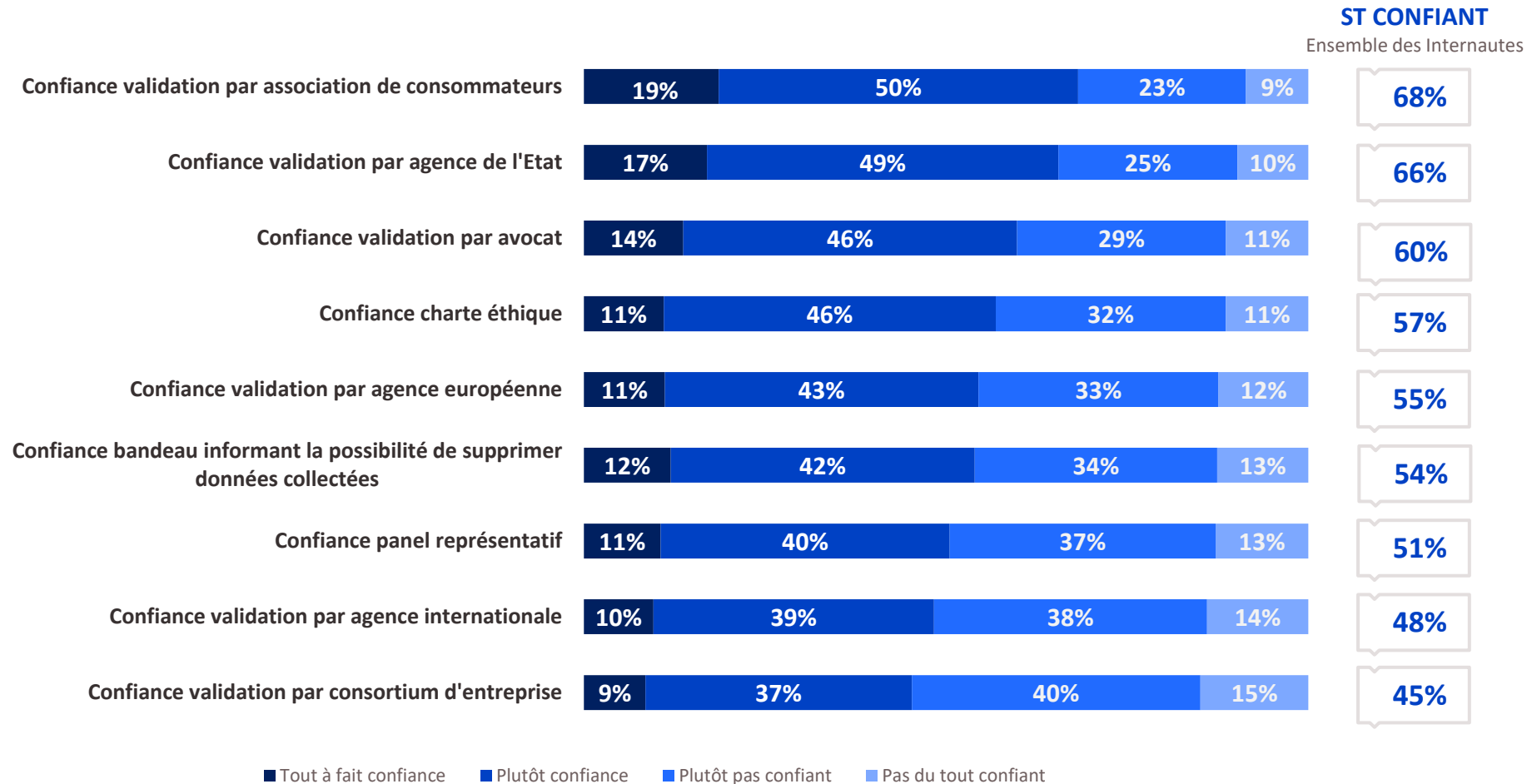


► Question : Dans quel(s) cas seriez-vous prêt à faire davantage confiance aux acteurs du numérique dans l'utilisation de vos données personnelles ?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)

# Pour plus des 2/3 des individus une validation par ses pairs génère plus de confiance ainsi qu'une validation par une agence de l'Etat.

Le consortium d'entreprise en revanche ne semble pas assurer les individus quant à l'encadrement de la collecte de leurs données



► Question : Si le bandeau vous demandant votre consentement était remplacé par une mention garantissant un encadrement de la collecte de vos données, dans quelle mesure feriez-vous confiance aux acteurs suivants pour garantir cette collecte ?

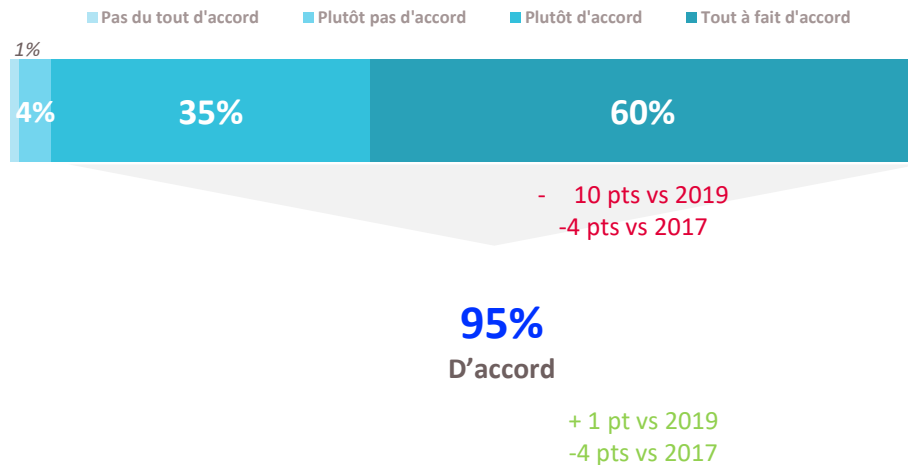
► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)

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

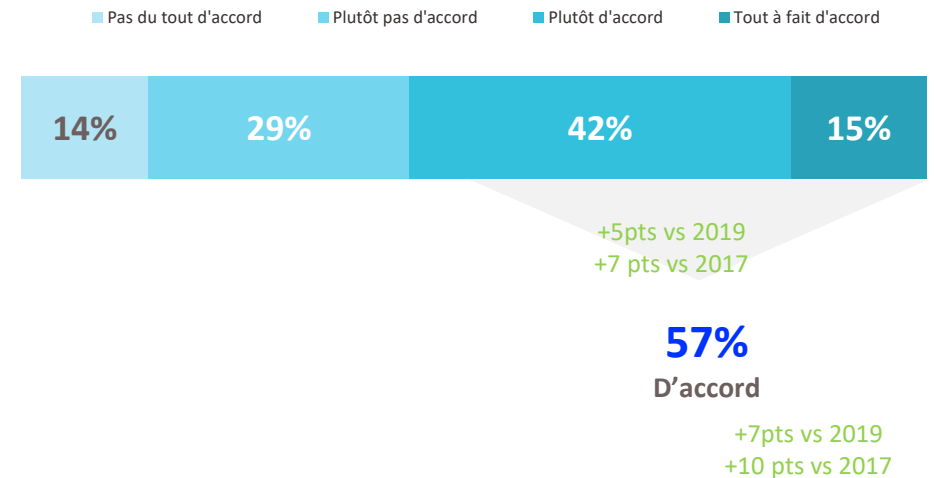


Malgré cette volonté de contrôle, plus de la moitié d'entre eux estiment ne pas avoir véritablement la possibilité de le faire

**Je veux garder le contrôle**  
sur ce que les entreprises et acteurs du numérique peuvent apprendre en ligne à mon sujet.



**J'accepte finalement l'idée que j'ai peu de contrôle**  
sur ce que les entreprises peuvent apprendre en ligne à mon sujet.

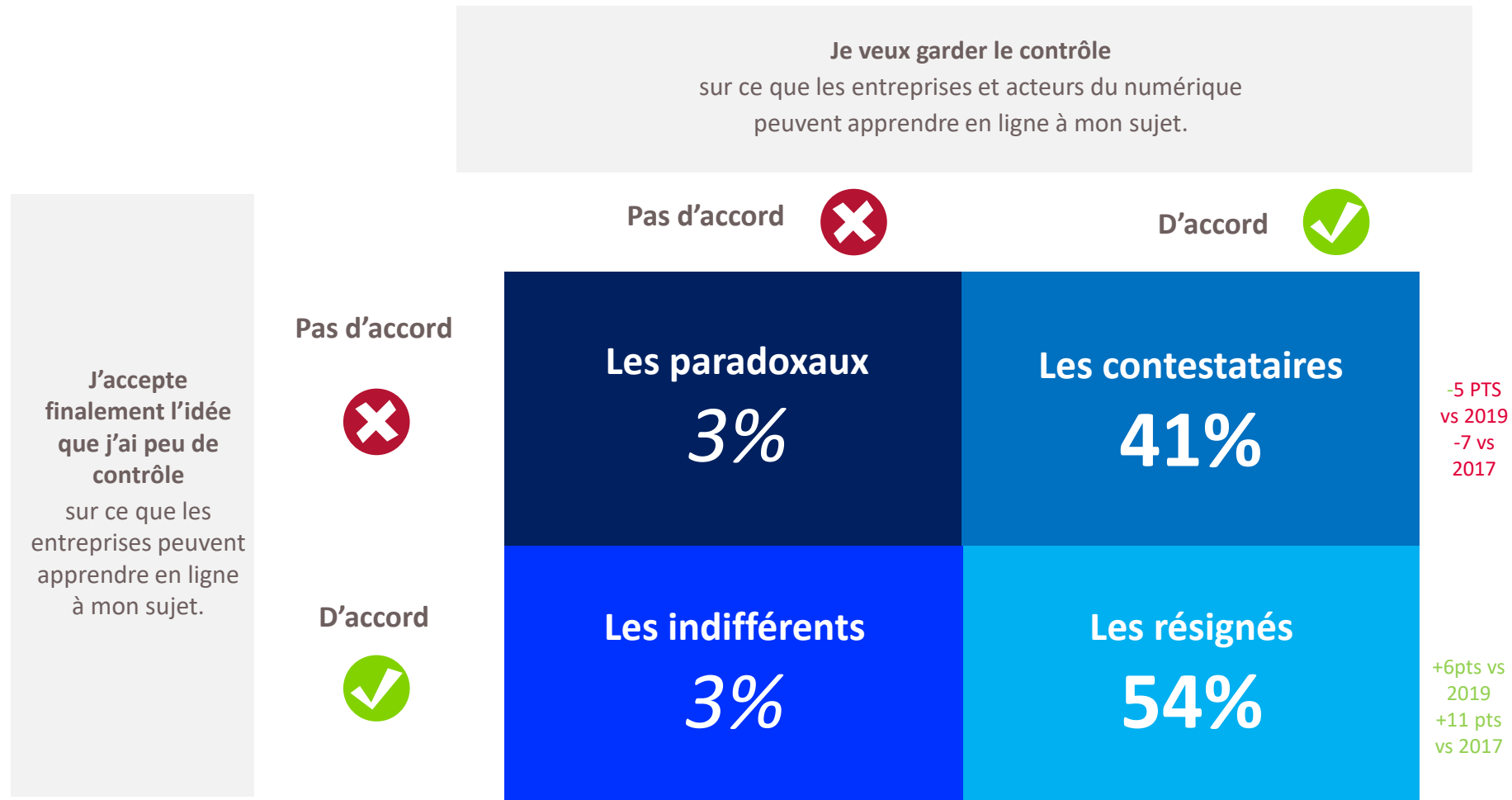


- ▶ Question : Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante ?
- ▶ Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



## ... mais se sont néanmoins *résignés* à ne pas pouvoir garder le contrôle

Ils entrent en opposition avec les *contestataires*, qui quant à eux affirment leur désaccord concernant l'usage de leurs données personnelles à usage des entreprises privées - et sont sans doute plus enclins à agir en ce sens



▶ Question : Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante ?

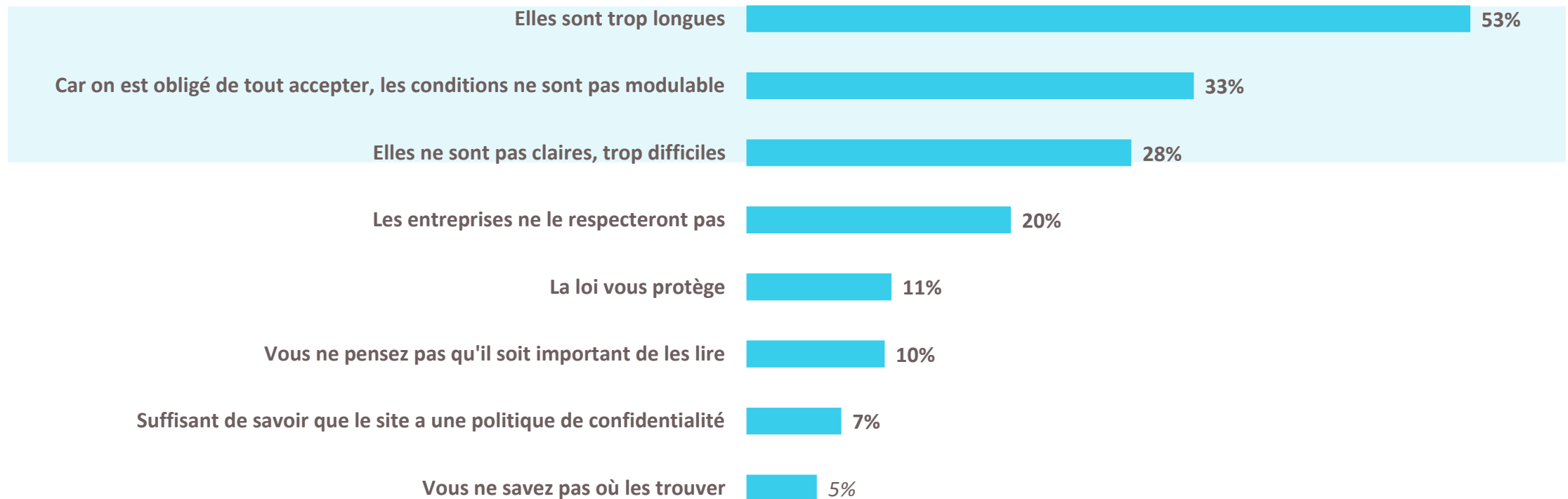
▶ Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



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

Une résignation qui découle également d'un sentiment de contrainte, l'acceptation des politiques de confidentialité étant de toute façon souvent obligatoire pour poursuivre la navigation.

**\*53% 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 : \*Population française de 15 ans et plus (n=2049) et Internauteurs 15 ans et plus qui acceptent de partager leurs données sans lire les informations relatives aux politiques de confidentialités (n=1075)

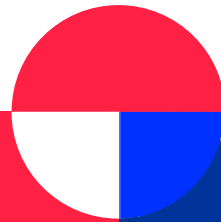


## Ce qu'il faut retenir

- **Le RGPD** connu mais pas de tous **72%**
- **Le RGPD** a des vertus pédagogiques **72%** sont d'accord pour dire que l'actualité du RGPD leur a fait prendre conscience de leur droit.
- **Indice de vigilance 55%** des internautes déclarent lire attentivement les conditions d'utilisation avant de donner leur accord.
- **59%** de la population ont réalisé leur apprentissage seul sans mentor ou tuteur
- **Résignation 54% – Contestation 46%**



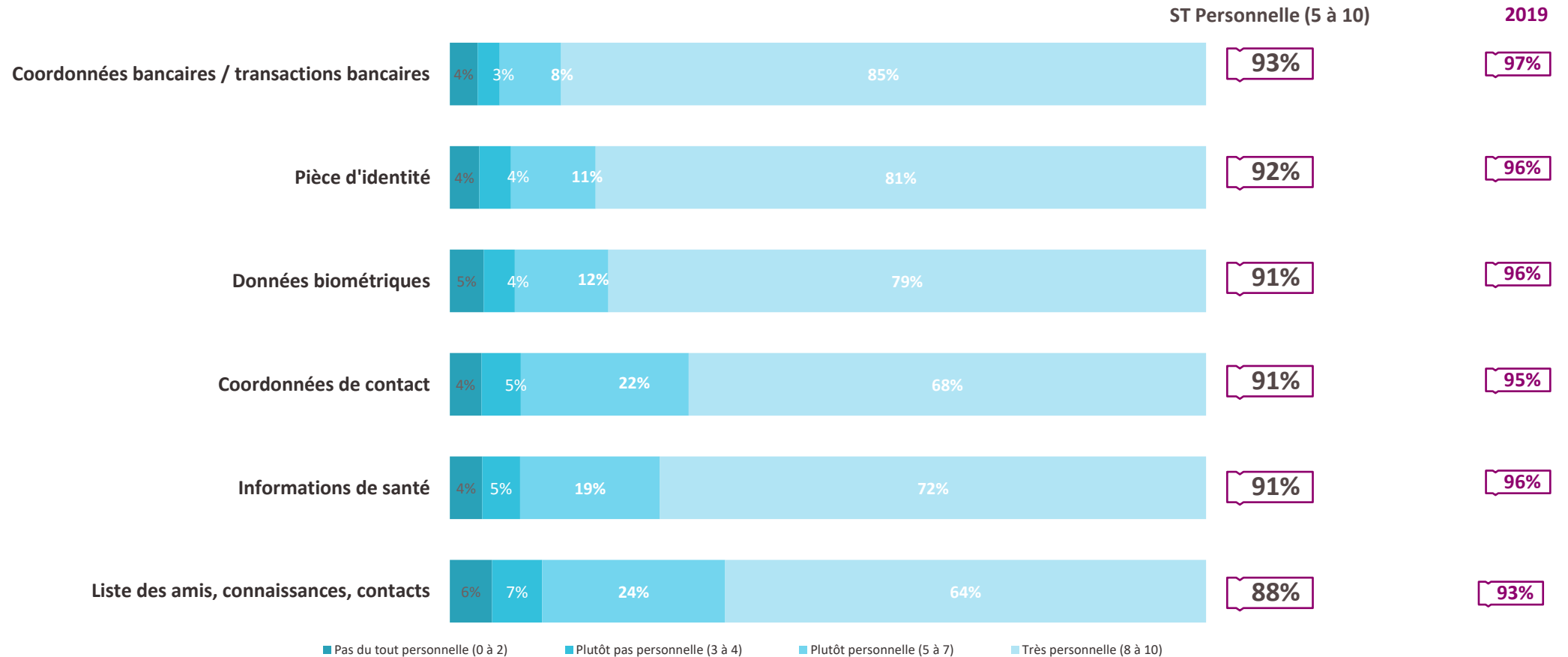
# L'identité numérique et sa protection





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

Arrivent en tête les coordonnées bancaires, suivies des informations directement liées à l'identité (pièce d'identité, données biométriques). Les informations de santé sont également parmi les plus sensibles.

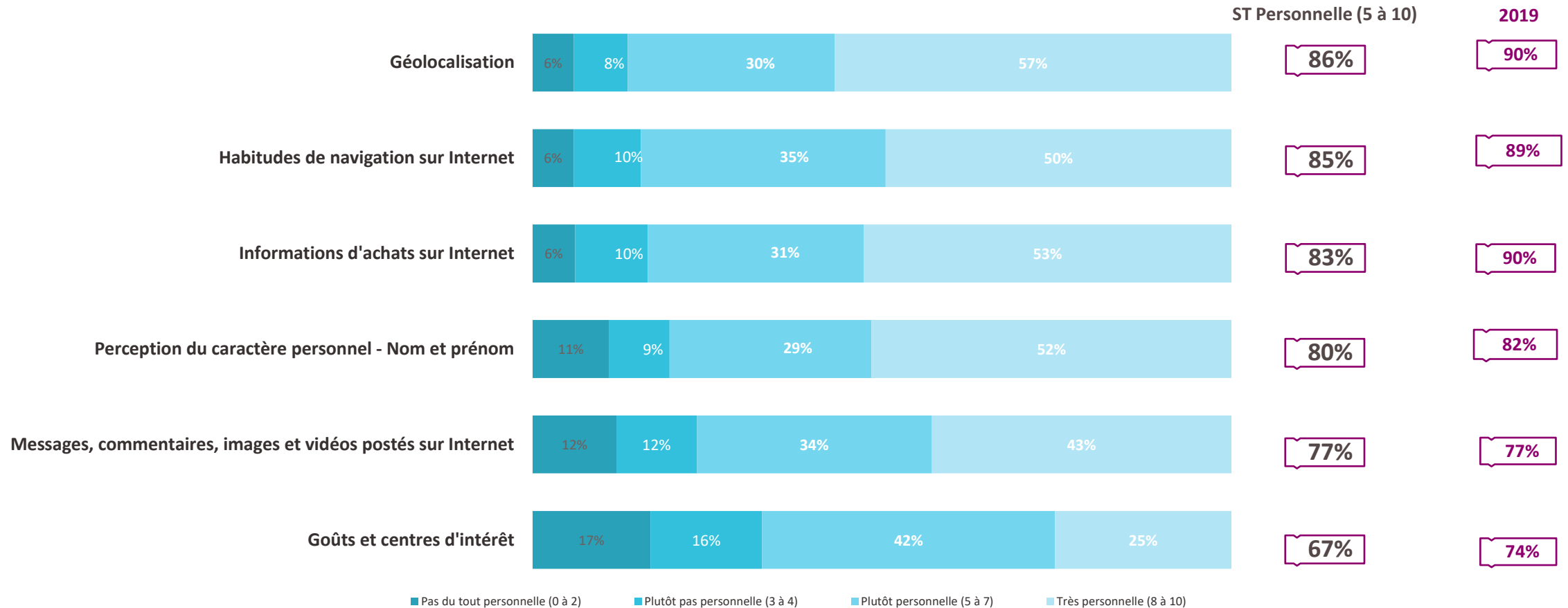


► Question : Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure considérez-vous les données suivantes comme étant personnelles ?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



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

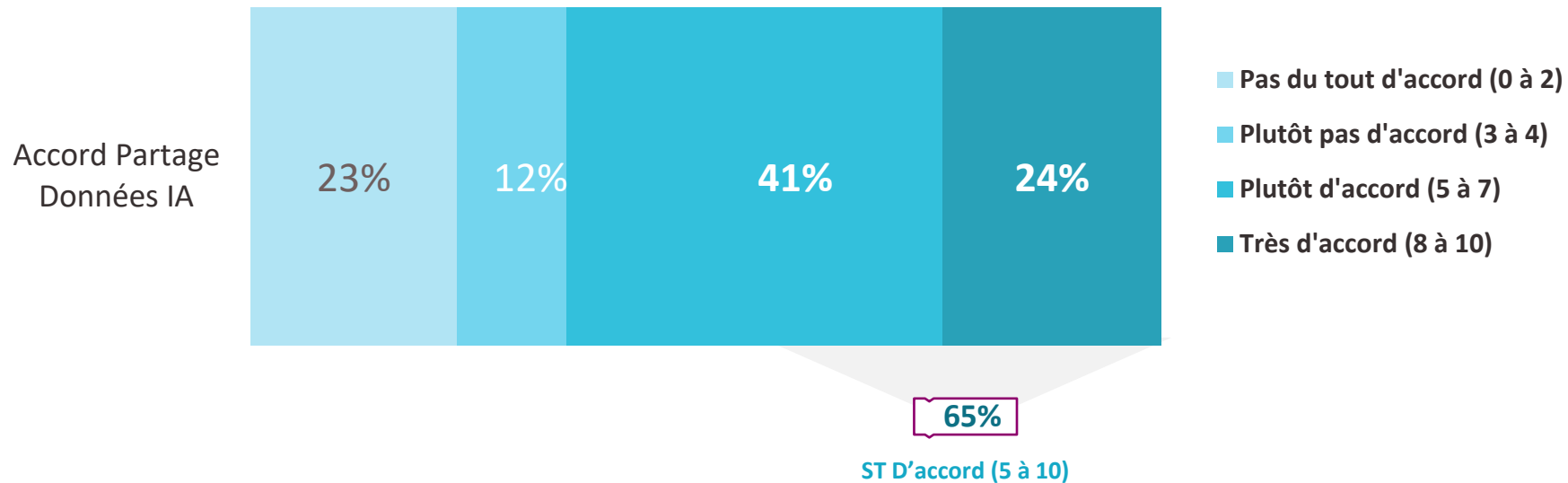


► Question : Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure considérez-vous les données suivantes comme étant personnelles ?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



Près de 2/3 des individus ne sont pas hostiles à la collecte de leurs données personnelles pour améliorer les systèmes dotés d'Intelligence Artificielle et un quart des personnes en revanche déclarent ne pas être du tout d'accord



► Question : Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour que vos données soient collectées de manière anonyme afin d'améliorer les systèmes dotés d'intelligence artificielle ?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



# Dites bonjour à L'IA !

**Les plus Rétifs**  
**23%**

Les + de 50 ANS  
Retraités  
Foyers de 1 à 2 personnes

**Les Entre Deux**  
**53%**

Monsieur Madame  
Tout le monde  
Age Moyen 45 ans

**Les plus enclins**  
**24%**

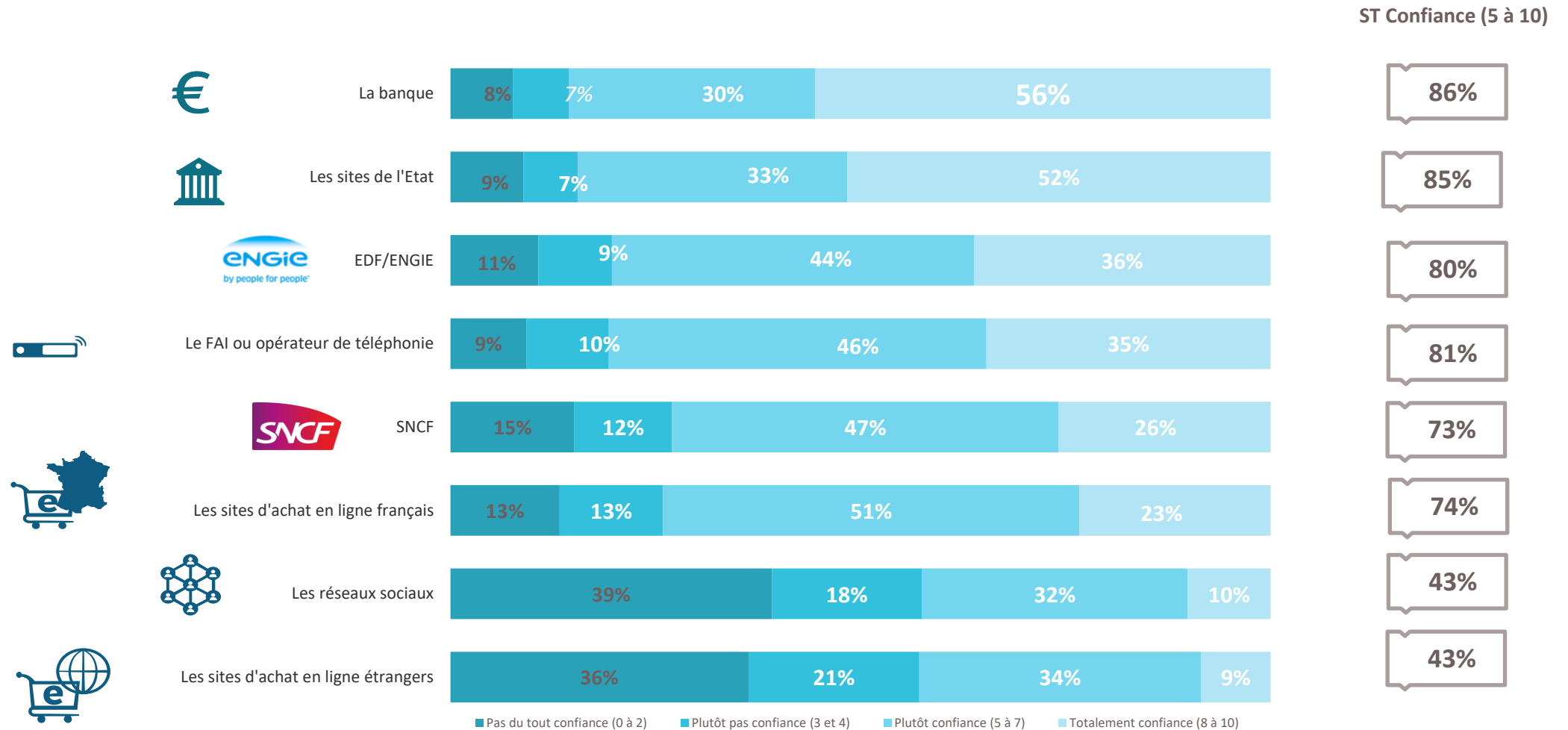
Les 35-49 ANS  
CSP-  
Foyers de 3 Personnes et+

- ▶ Question : Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour que vos données soient collectées de manière anonyme afin d'améliorer les systèmes dotés d'intelligence artificielle ?
- ▶ Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)

### 3. L'identité numérique et sa protection

## Les sites de l'Etat et la banque suscitent l'adhésion du plus grand nombre des Internautes

Sur les sites marchands, le tampon « France » est quant à lui un vrai critère de réassurance pour les usagers qui ont deux fois plus confiance en les acteurs nationaux qu'étrangers.



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

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



## L'Etat, légitime à collecter des données personnelles

De manière plus générale, les internautes ont moins de barrière à partager les informations jugées comme très personnelles avec les sites de l'Etat, la banque et leur opérateur téléphonique.

	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	Avec la SNCF
Nom, prénom	31%	64%	62%	51%	56%	45%
Coordonnées de contact	11%	50%	48%	32%	37%	28%
Pièce d'identité	4%	45%	44%	8%	20%	17%
Coordonnées bancaires	3%	52%	34%	14%	23%	8%
Informations de santé	4%	7%	19%	3%	4%	5%
Goûts et centres d'intérêt	26%	12%	11%	27%	19%	15%
Géolocalisation	11%	15%	17%	15%	19%	17%
Habitudes de navigation sur internet	11%	8%	9%	14%	13%	10%
Achats sur internet	5%	14%	8%	23%	12%	8%
Liste des amis ou contacts	10%	6%	5%	4%	5%	5%
Messages, images, vidéos postés sur internet	17%	7%	6%	8%	8%	7%
Données biométriques	3%	12%	14%	4%	5%	4%
Aucune information	43%	16%	20%	27%	23%	34%
ST Au moins une information	57%	84%	80%	73%	77%	66%
2019 Aucune Information	38%	14%	13%	25%	19%	N.P.

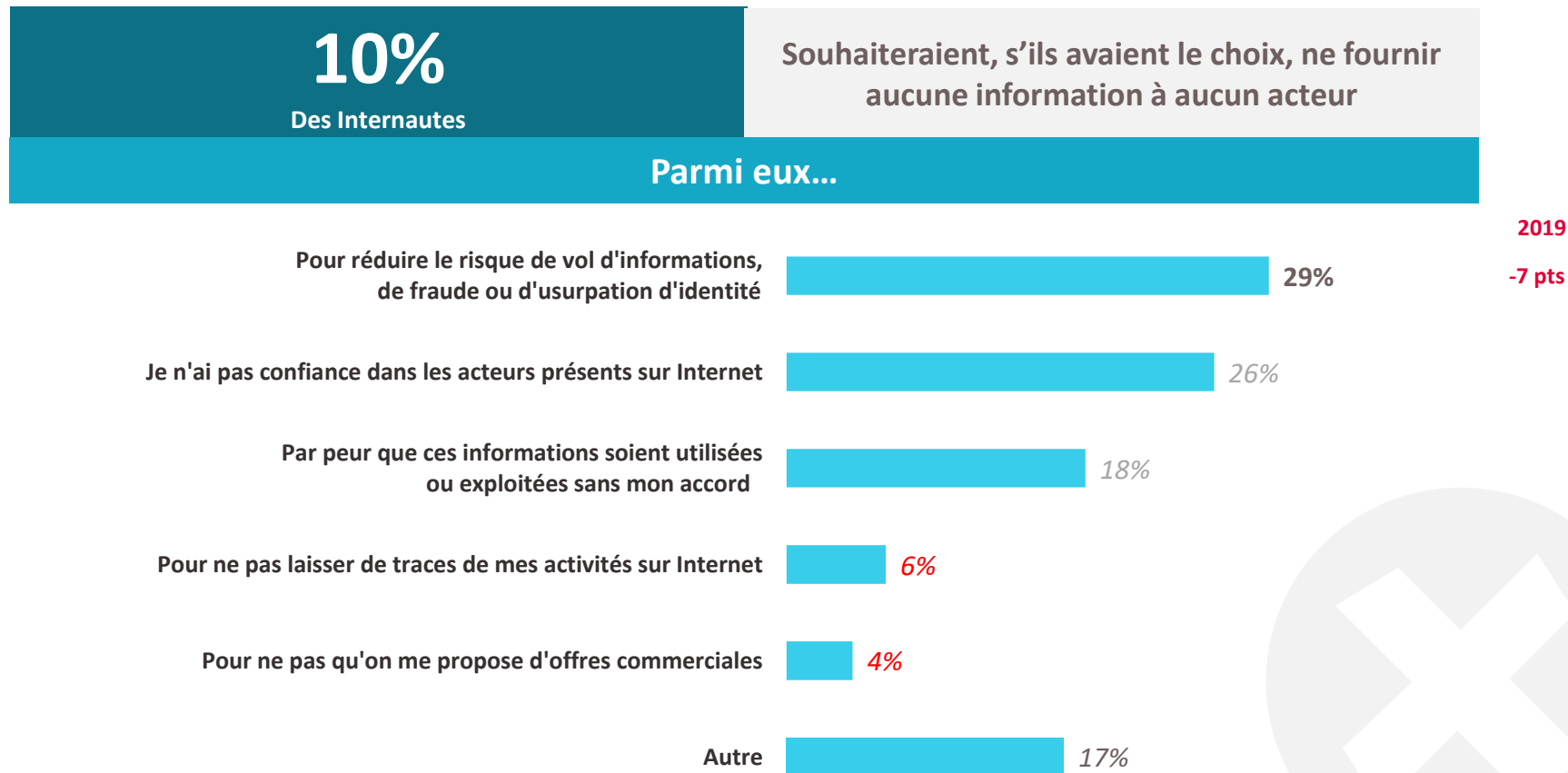
► Question : Parmi les éléments ci-dessous, si vous aviez le choix, à qui seriez-vous prêt à fournir ces informations ?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



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

Une méfiance avant tout suscitée par les risques perçus de vol, fraude et usurpation (pour rappel, les coordonnées d'identité et bancaires sont aussi celles ayant été citées comme les moins enclines à être partagées).

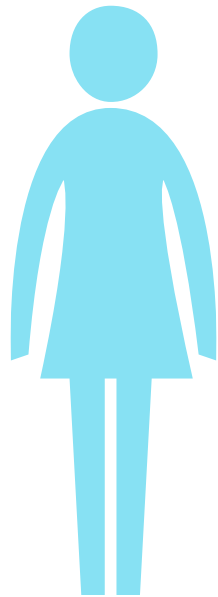


- ▶ Question : Quelle est la principale raison pour laquelle vous souhaiteriez ne fournir aucune information ?
- ▶ Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)
- ▶ Base : Internautes de 15 ans et plus ne souhaitant fournir aucune information à aucun acteur (n=204)





# Rester mystérieuse !



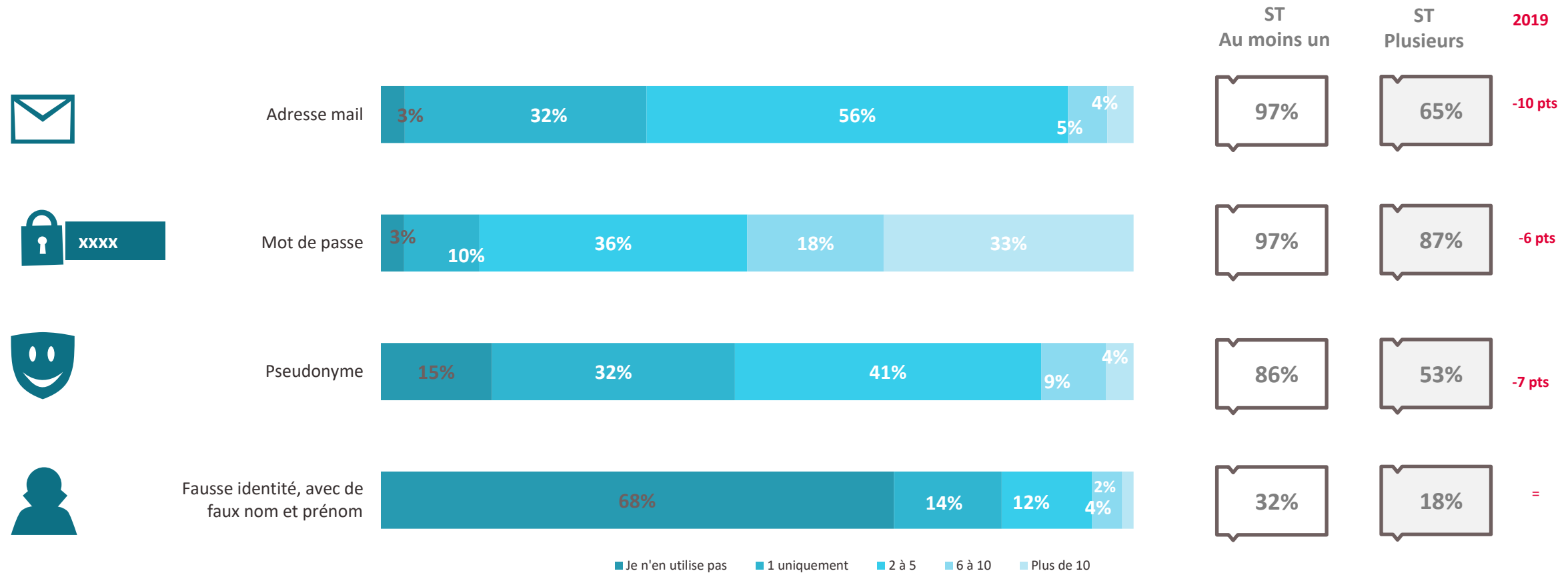
**Internautes de 15 ans et plus ne souhaitant fournir aucune information à aucun acteur**

- ▶ Question : Quelle est la principale raison pour laquelle vous souhaiteriez ne fournir aucune information ?
- ▶ Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)
- ▶ Base : Internautes de 15 ans et plus ne souhaitant fournir aucune information à aucun acteur (n=204)



# Les internautes utilisent en général plusieurs emails et mots de passe, qui sont souvent obligatoires pour accéder à certains services. Le recours à des mots de passe multiples est largement plébiscité.

Divers facteurs peuvent accompagner cette tendance : multiplicité des plateformes et des inscriptions mais aussi renforcement des comportements sécuritaires (installation de gestionnaires de mots de passe par exemple).

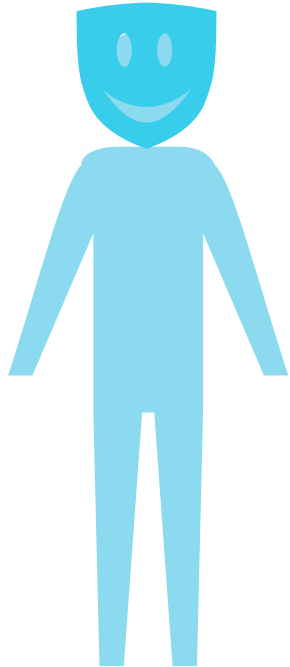


► Question : Parmi les moyens d'identification suivants, combien en possédez-vous ?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



# Avancer masqué !



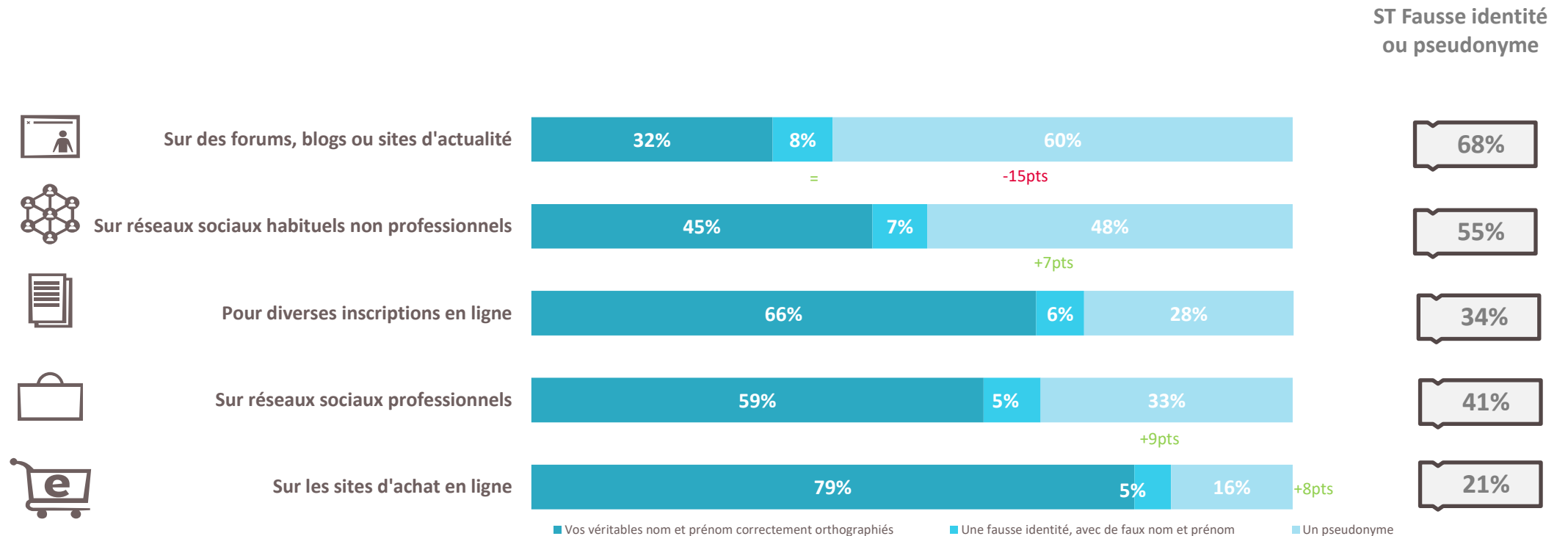
Part des internautes de 15 ans utilisant un pseudonyme ou une fausse identité

- ▶ Question : Quelle est la principale raison pour laquelle vous souhaiteriez ne fournir aucune information ?
- ▶ Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)
- ▶ Base : Internaute de 15 ans et plus ne souhaitant fournir aucune information à aucun acteur (n=204)

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



En revanche, les plateformes dont la jouissance pleine des services nécessite davantage de contrôle poussent davantage les internautes à utiliser leur « vraie » identité.



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

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



## Ce qu'il faut retenir

- **10%** de la population est hermétique à l'idée de partager quoique ce soit de ses données personnelles.
- **85%** c'est le % de la population prêt à partager ses données personnelles avec un établissement bancaire, **81%** avec un site de l'état
- **68 %** de la population donne un pseudonyme ou une fausse identité sur un blog ou un forum d'actualité

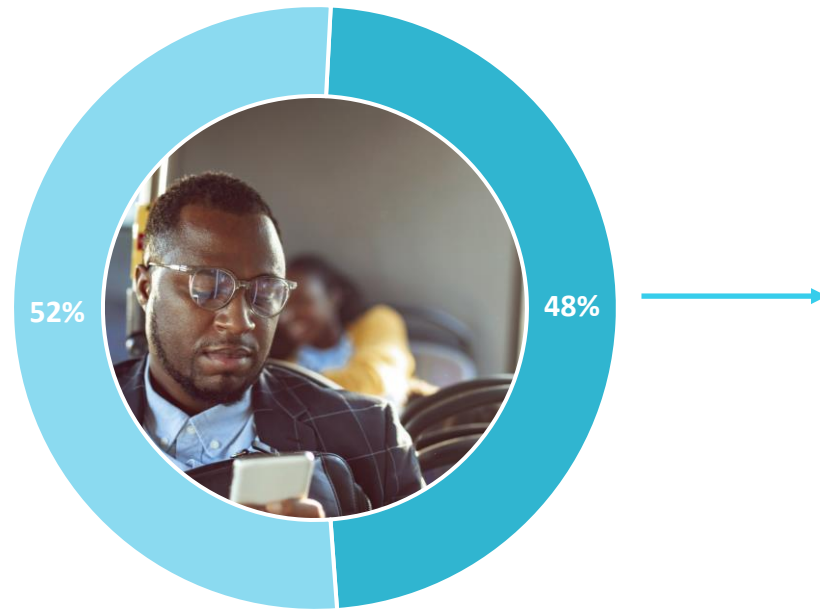


# USAGES 5G & WIFI en GARE





**48% des équipés smartphone possèdent un accès 5G . Parmi eux 7 individus sur 10 déclarent être plus satisfait par la 5G que par la 4G.**



Parmi eux **71%** sont davantage satisfait de la 5G

Actifs moins de 50 ans franciliens

■ Pas équipés smartphone 5G

■ Equipés smartphone 5G

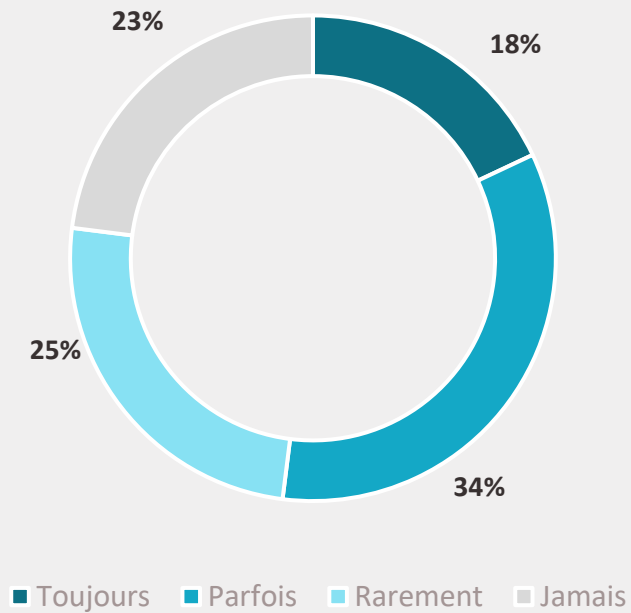
► Questions : Disposez-vous d'un smartphone possédant un accès 5G? Etes-vous davantage satisfait(e) avec la 5G qu'avec la 4G ?

► Base : Internaute de 15 ans et plus équipés smartphone (n=1922)

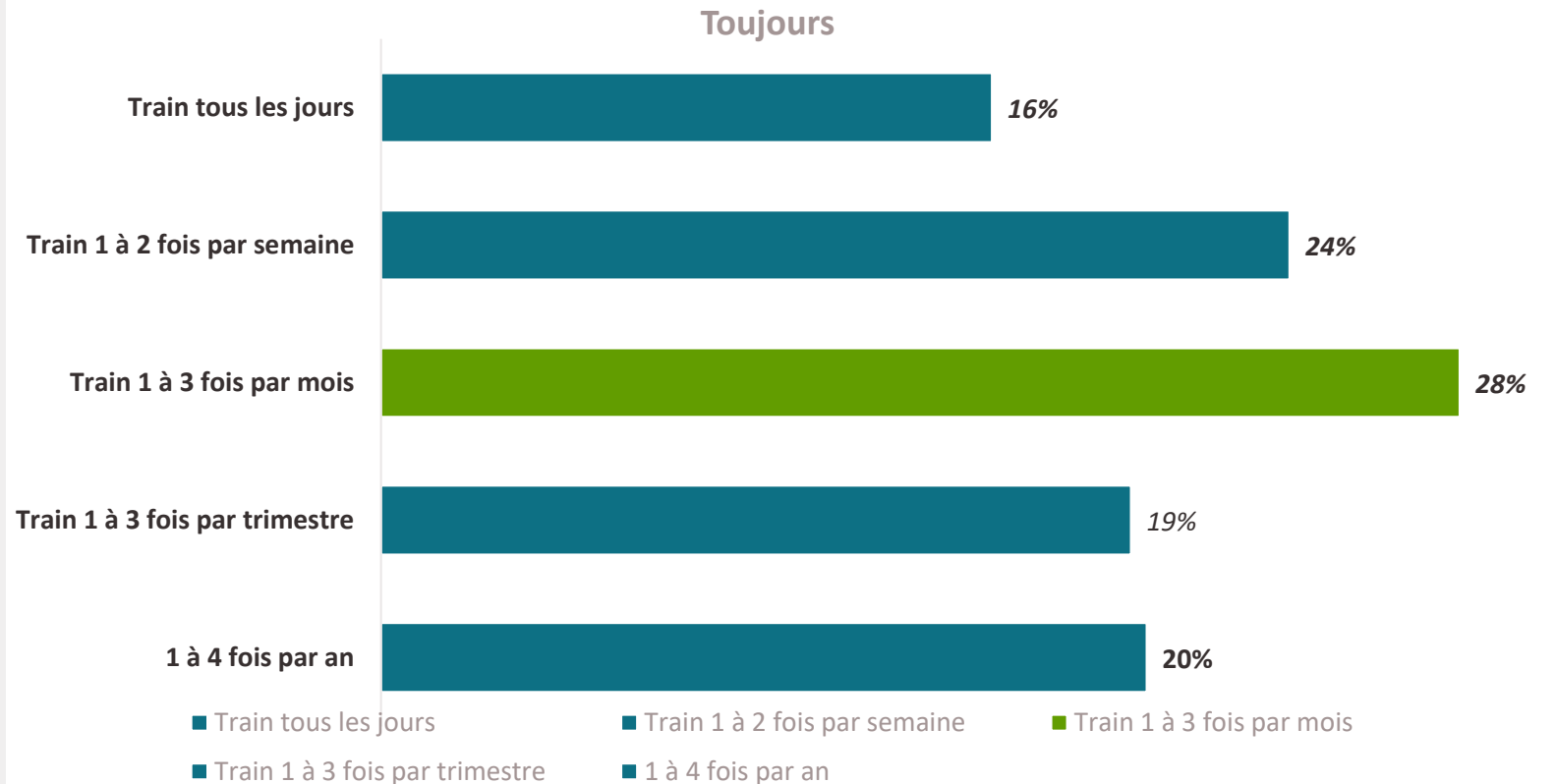


**80% des individus qui prennent le train ont déjà utilisé le wifi dans le train, près de 20% déclarent l'utiliser tous les jours.**

Utilisation du Wifi dans le train



Utilisation du Wifi dans le train



► Questions : Utilisez-vous le wifi à bord des trains de la SNCF ? A quelle fréquence prenez-vous le train ?

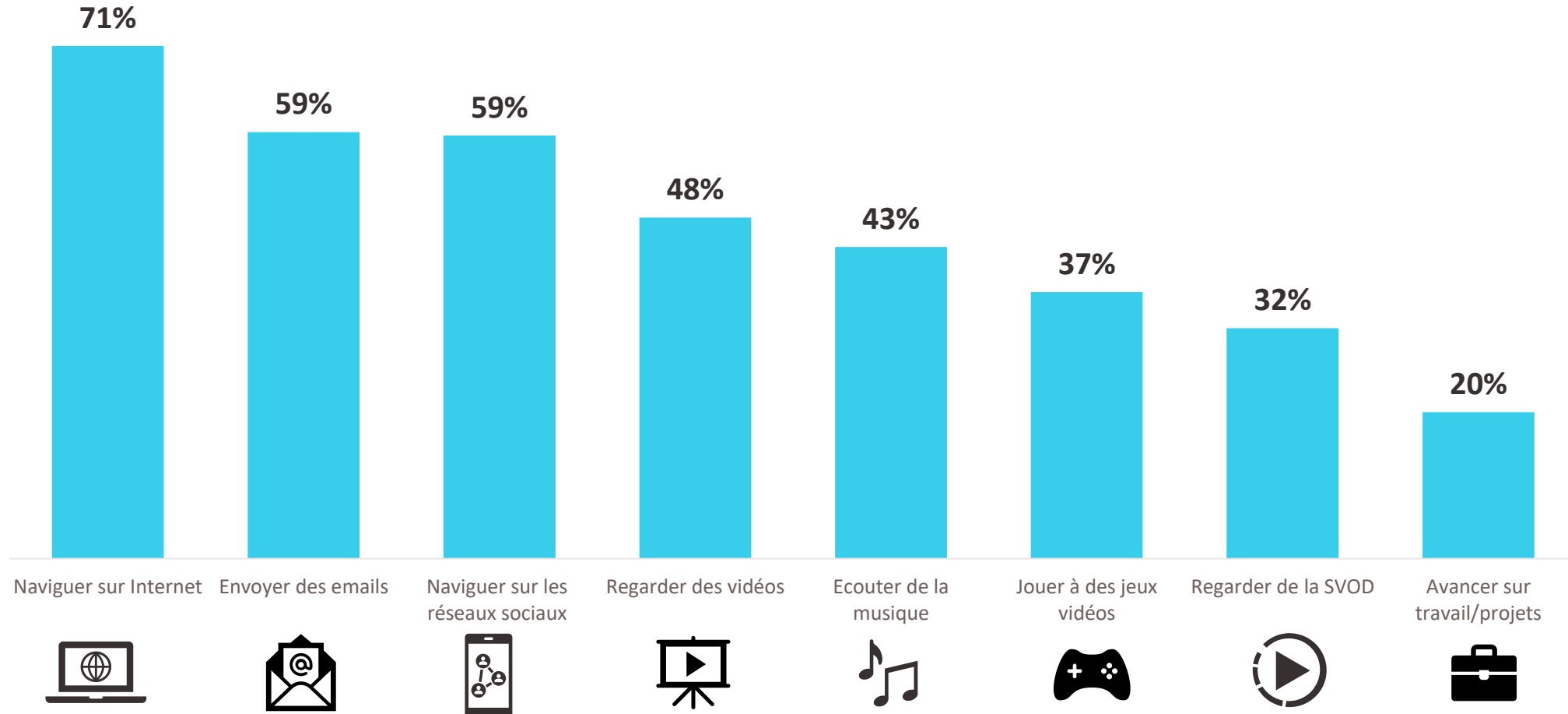
► Base : Internautes de 15 ans et plus prenant le train (n=1501)





## Principaux usages nécessitant une connexion internet en gare

71% des individus déclarent naviguer sur internet en gare ou dans le train, c'est plus des 1/3 qui jouent à des jeux vidéo

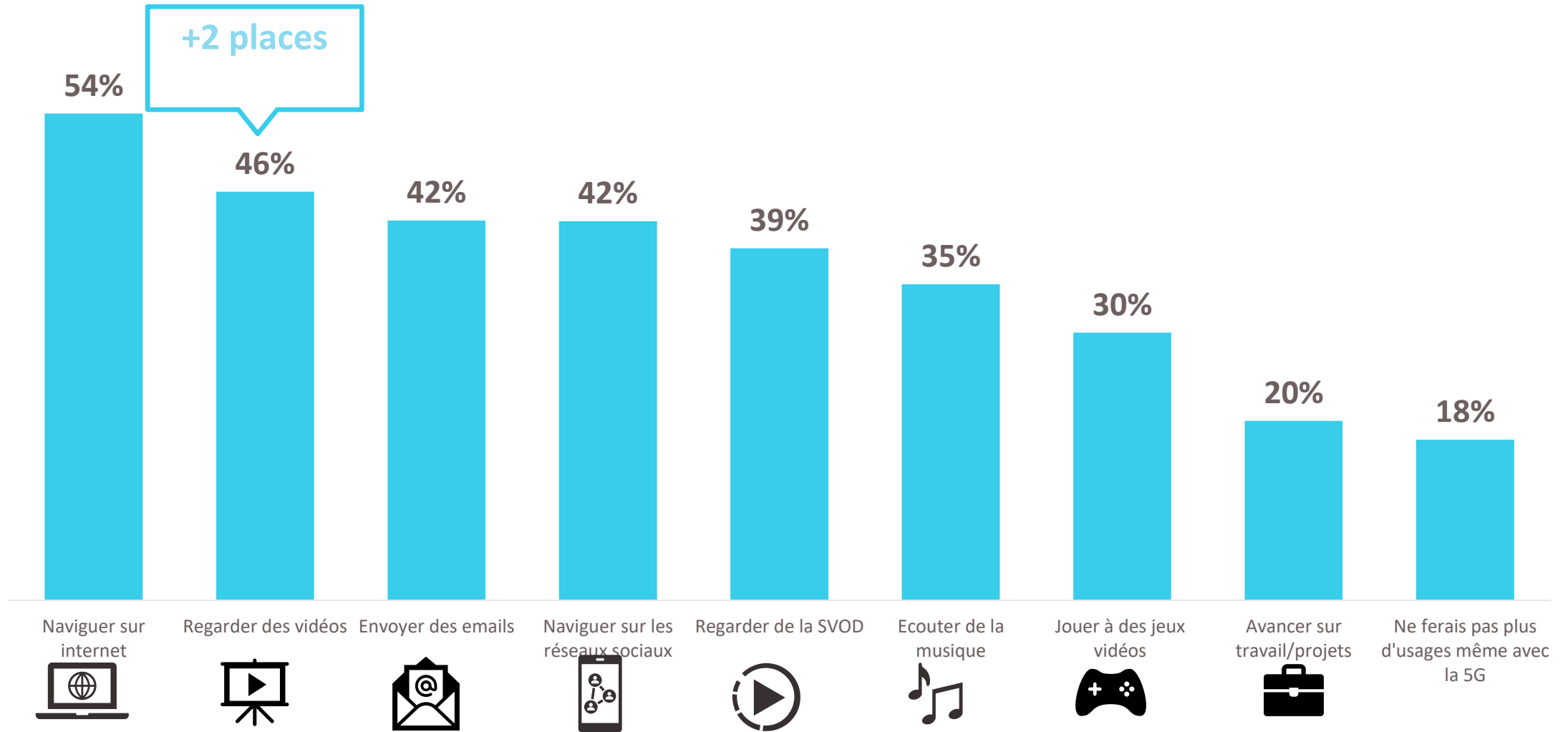


► Questions : Lorsque vous êtes en gare ou dans le train, quels usages nécessitant une connexion Internet pratiquez-vous généralement quel que soit l'écran ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus prenant le train (n=1501)



Naviguer sur Internet serait l'activité la plus plébiscitée par les individus si la 5G était présente dans les gares ou le train, suivi par regarder des vidéos et envoyer des emails.



► Questions : Quels usages pratiqueriez-vous plus si la 5G était présente en gare ou dans les trains ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus prenant le train (n=1501)

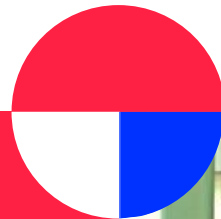


## Ce qu'il faut retenir

- **71%** des abonnés 5G sont davantage satisfait par la qualité de connexion
- **71%** de la population se connecte à Internet pour naviguer sur internet
- **46 %** de la population attend la 5G de pouvoir regarder des vidéos



# SIGNALETIQUE





## Les individus seraient plus à même de lire les conditions générales d'utilisation du Wifi si elles étaient affichées dans le train

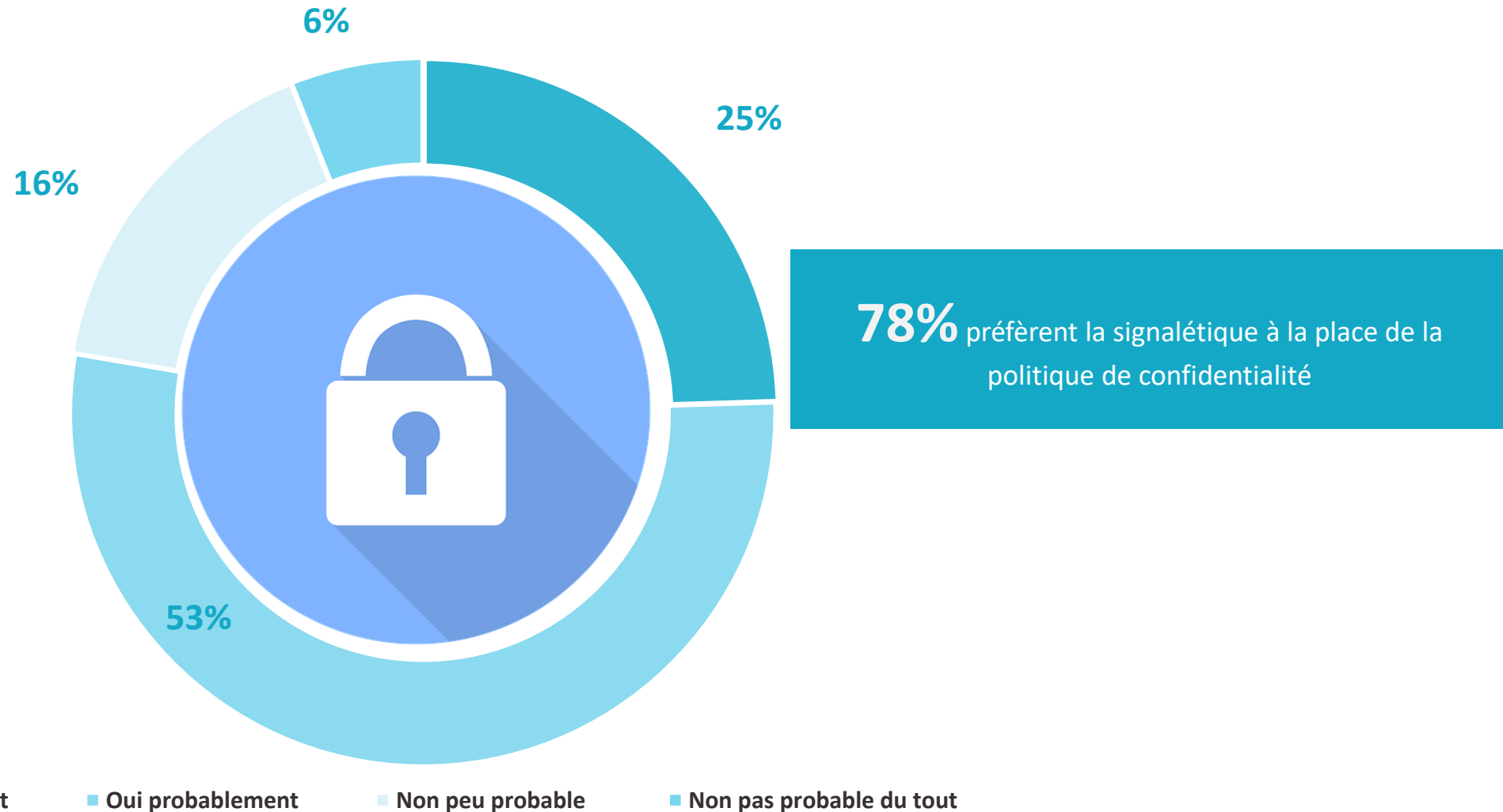


► Question : Parmi les formats suivants, lequel vous inciterait le plus à lire des conditions générales d'utilisation du Wifi?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



## Une grande majorité des individus préfèrent la signalétique en lieu et place de la politique de confidentialité.



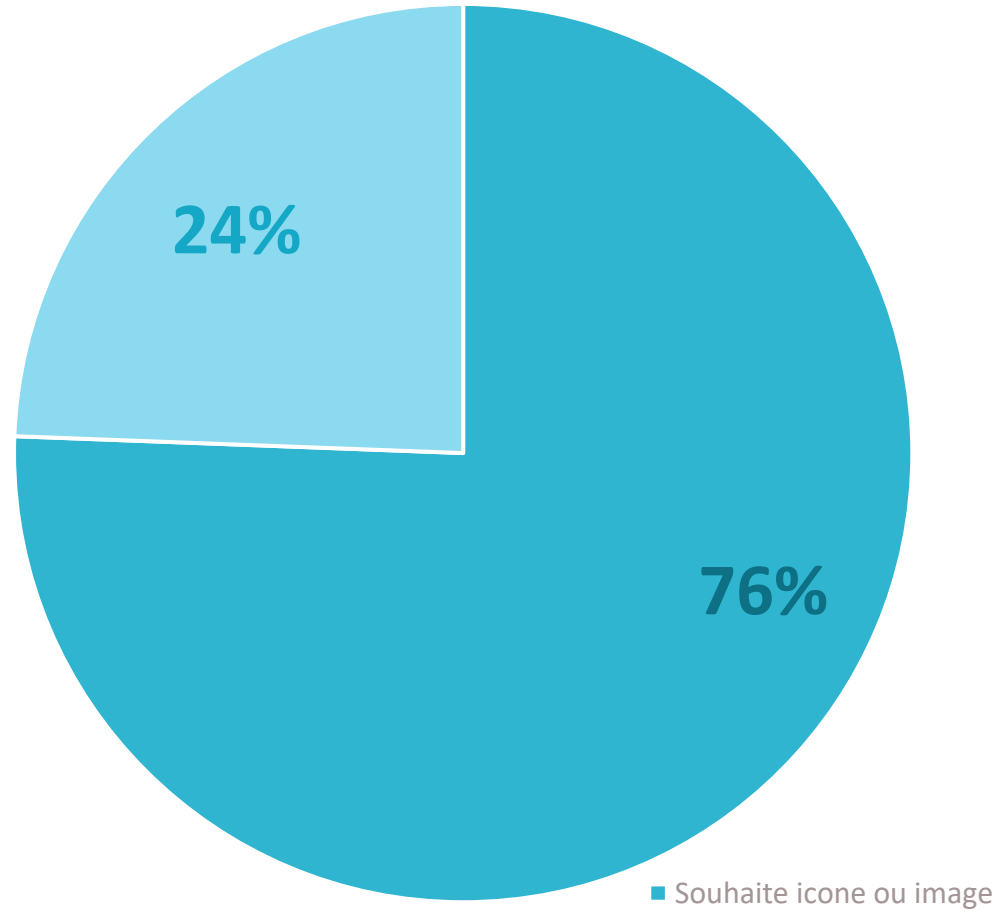
► Questions : Préférez-vous des signalétiques (icône, panneau) en lieu et place de politiques de confidentialité ?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



# Une image vaut milles mots !

75 % des individus interrogés souhaiteraient des icônes ou image pour représenter le texte de politique de confidentialité

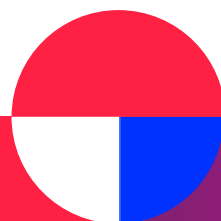


► Questions : Souhaiteriez-vous que des icônes ou des images représentent le texte de la politique de confidentialité?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



SNCF



SNCF





## Un bandeau perçu comme clair explicite et instructif

2 bandeaux ont été administrés à 2 sous échantillons, un avec le logo SNCF et un sans logo. Clarté et compréhension sont les adjectifs qui arrivent en top of mind dès lors qu'il y a le bandeau SNCF cette perception est plus marquée



- ▶ Question : Quels sont les adjectifs qui vous viennent à l'esprit lorsque vous visualisez ce bandeau ?
- ▶ Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049) divisé en deux sous échantillons

## TOP 10 VERBATIMS



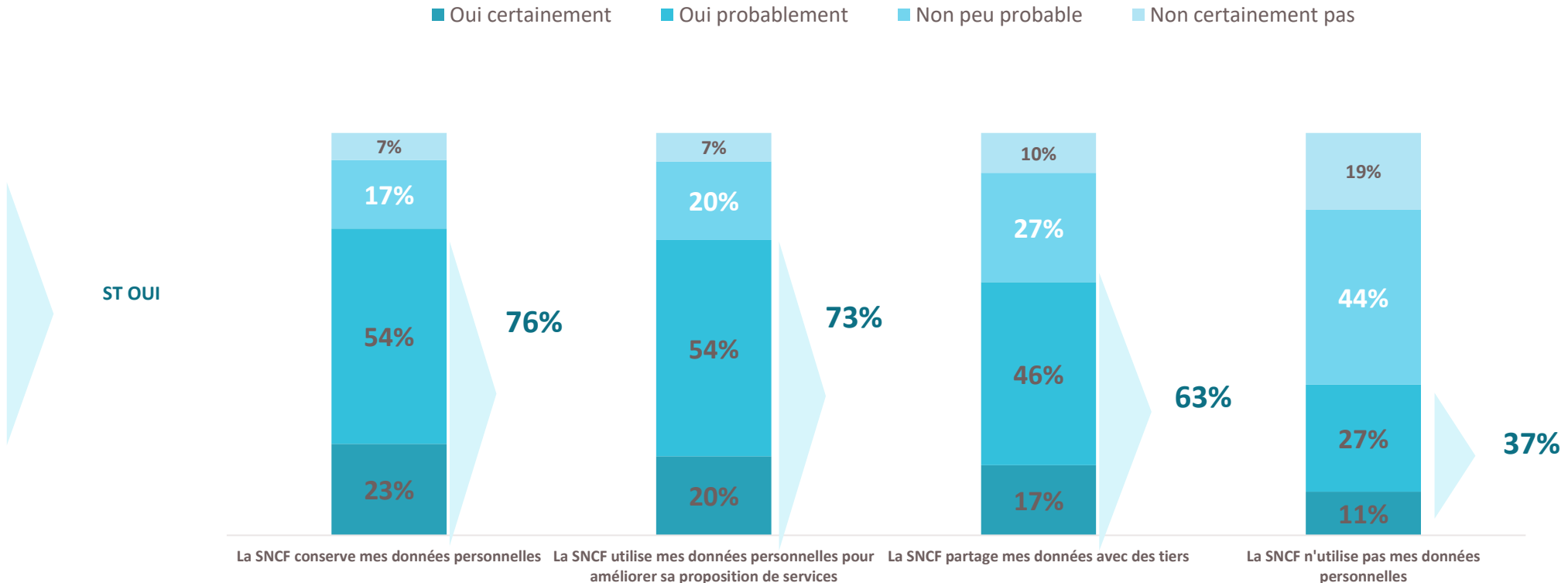
Verbatim	Echantillon global	Echantillon avec logo SNCF	Echantillon sans logo SNCF
Clair / Compréhensible/ Explicite	16%	20%	13%
Précis / Efficace / Rapide / Complet / Moderne / Novateur	12%	15%	10%
Pratique/ informatif/ intéressant/ Instructif / Satisfaisant / Prévention	12%	12%	11%
Complicqué / Confus / Incompréhensible/ Complexe / répétitif	11%	10%	12%
Simple / Facile / logique / Ludique	11%	12%	10%
Long/ Pénible/ nul/ Enervant / désagréable	10%	8%	11%
Consentement/autorisation/ Liberté / réglables / Paramètres	9%	7%	11%
Obligatoire/ Intrusif / Contrôle /contraignant / imposé / Gênant	9%	7%	10%
Confiance/ Fiable / Protection / rassurant / honnête / crédible / Transparent / Bienveillant	8%	9%	8%
choix/ Préférence/ personnalisé	8%	7%	9%

▶ Question : Quels sont les adjectifs qui vous viennent à l'esprit lorsque vous visualisez ce bandeau ?

▶ Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049) divisé en deux sous échantillons



# La majorité des individus a bien conscience de l'utilisation de leurs données par la SNCF que ce soit pour améliorer les services ou le partage avec des tiers.

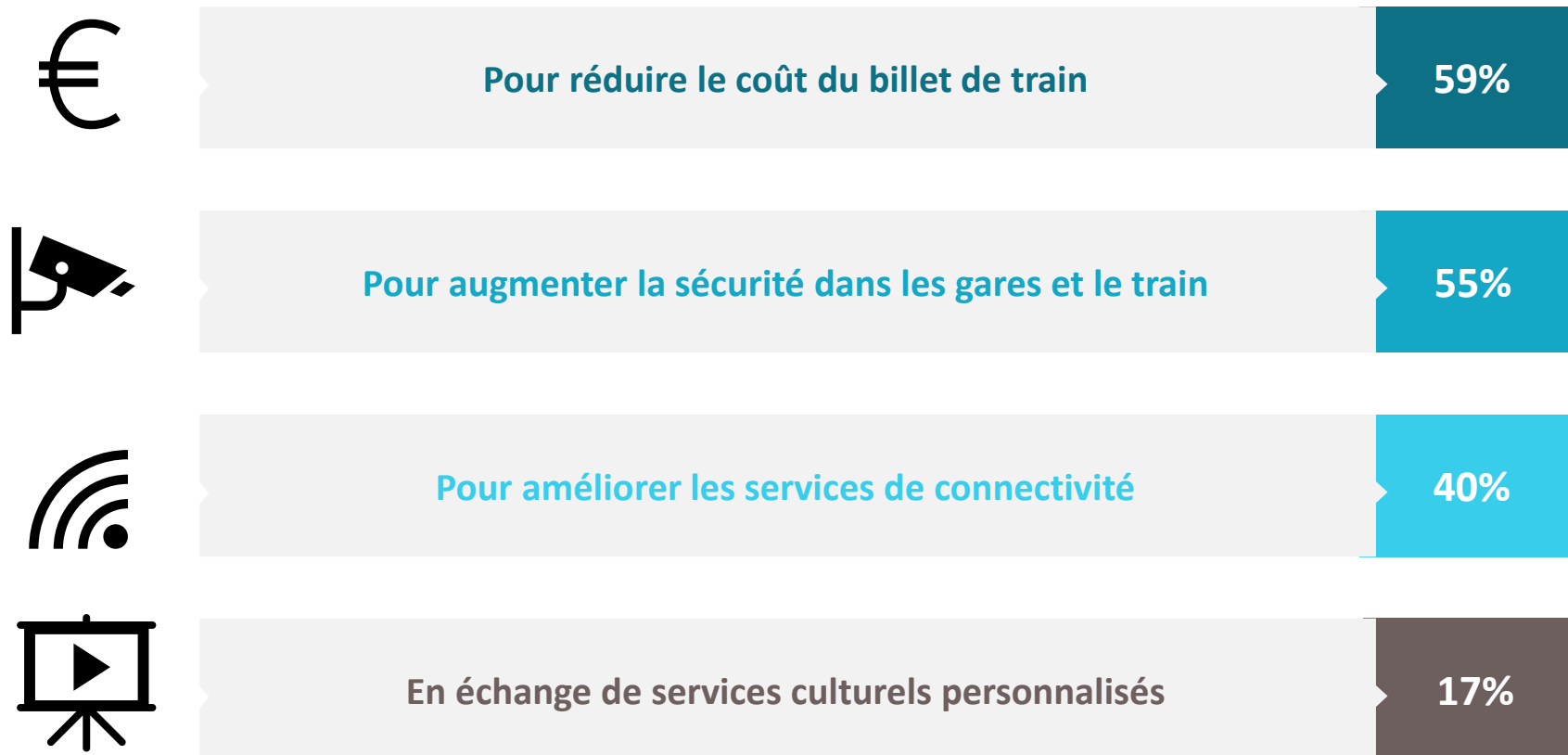


► Question : Comment pensez-vous que la SNCF utilise actuellement vos données personnelles lorsque vous vous connectez au wifi dans les trains ?

► Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



**Le partage des données est envisagé pour près d'une personne sur six pour réduire le coût du billet mais également pour plus de la moitié des individus pour augmenter la sécurité dans les gares et le train**



▶ Question : Consentez-vous à ce que la SNCF partage vos données pour?

▶ Base : Population française de 15 ans et plus (n=2049)



Mediametrie

## Vos contacts

### **Jean-Pierre PANZANI**

Directeur du département Adhocs Médias

Tel : 01 47 58 97 04

Mail : [jppanzani@mediametrie.fr](mailto:jppanzani@mediametrie.fr)

