Attitudes, jugements et attentes des Français à l'égard de la gestion des données et de la création d'un « Civic data trust » comme le projet « Occitanie Data »

Résultats d'enquête – Etude quantitative

Septembre 2019

***Delphine Martelli-Banégas**, Directrice du Département Corporate*
***Marion Desreumaux**, Directrice de clientèle au Département Corporate*
***Tiphaine Favré**, Chef de Groupe au Département Corporate*

Méthodologie d’enquête

Fiche technique de l’étude

- Enquête réalisée **en ligne du 19 au 23 septembre 2019.**

- Échantillon national représentatif **de 1027 individus,** âgés de 18 et plus, représentatif de la population française.

Échantillon constitué d’après la méthode des quotas : sexe, âge, catégorie socio-professionnelle et région d’habitation.

Aide à la lecture des résultats détaillés :

- *Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.*

harris interactive

Résultats détaillés

1

Evocations liées aux termes data/big data et sentiment à l’égard de l’utilisation des données

Les évocations liées aux termes « data » ou « big data » sont assez descriptives et font référence avant tout à l'informatique, à Internet, aux ordinateurs, aux serveurs ou au cloud. Mais on sent poindre dès cette question introductive une forme d'inquiétude : en effet le sujet de la sécurité et de la protection des données personnelles émerge assez spontanément.

Lorsque vous entendez le mot « données numériques » ou « data » ou « Big data », quels sont tous les mots, toutes les choses qui vous viennent à l'esprit ? *(Question ouverte, réponses spontanées)*

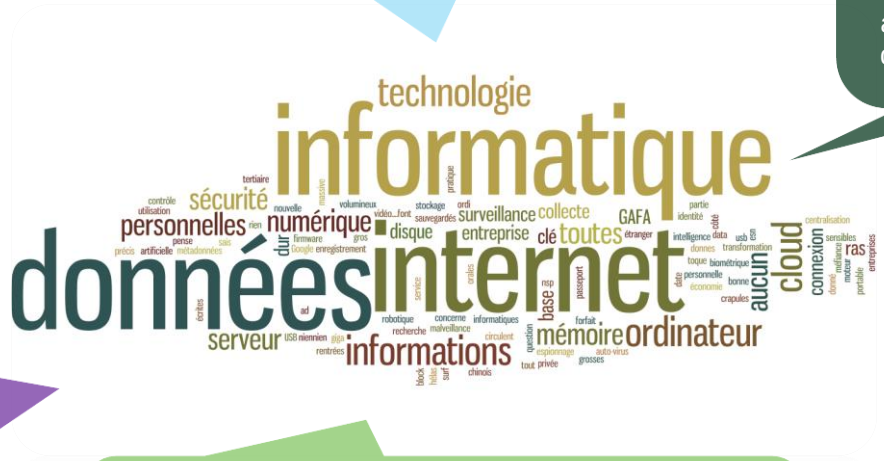
- À tous - en %

« Ce sont de gros serveurs qui stockent les données numériques. »

« Esclavagisme. Données. Inquiétude. Espionnage. Efficacité. »

« Tout ce qui est données informatiques, ce que l'on peut donner comme informations sur nous, photos, vidéos, mais aussi toutes les archives que l'on peut effectuer. »

« Pas grand-chose, à part données numériques, je suppose des renseignements sur nous. »



« Octet, méga, terra, péta, stockage, data-centre, classifications, statistiques, intelligence artificielle, robot, humanoïde. »

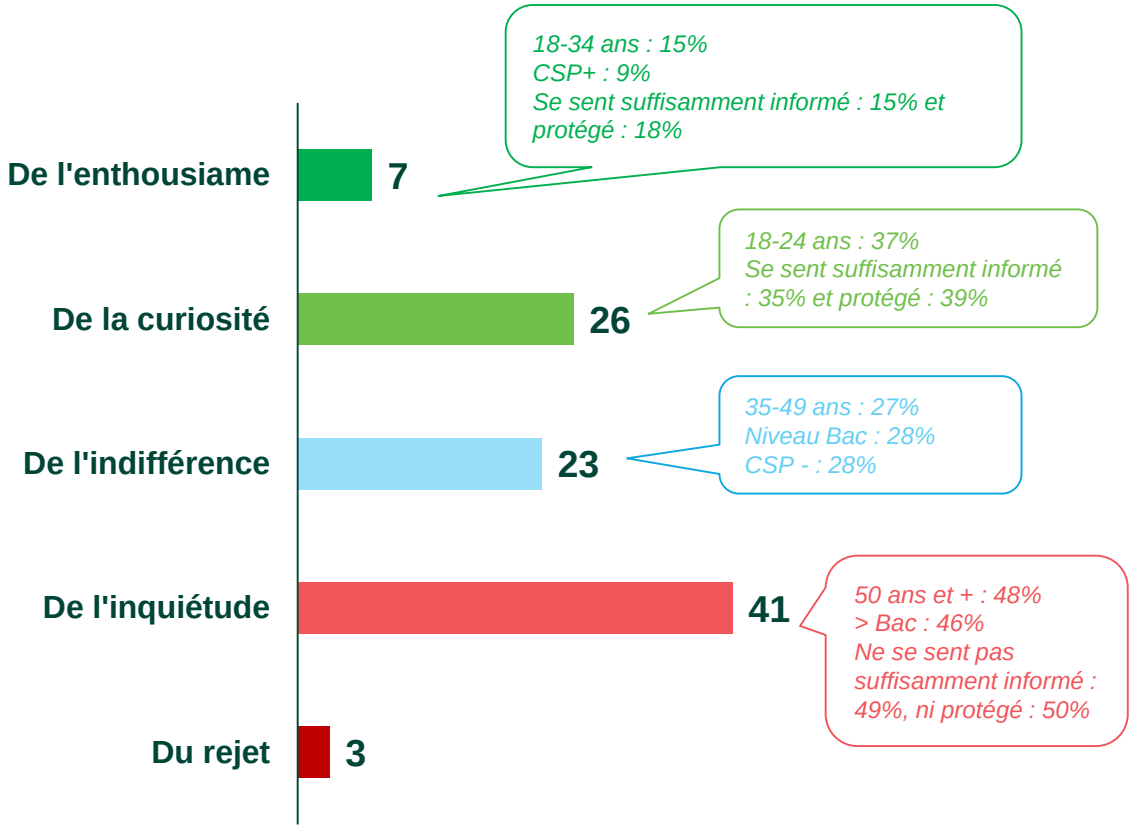
« Coordonnées personnelles, comportement d'achat et de consommation, idées politiques, styles de vie, aspects financiers des consommateurs et des entreprises, déplacements et mobilité, investissements des particuliers et des entreprises. »

Le nuage de mots est automatiquement généré à partir de l'exhaustivité des réponses spontanées à la question ouverte. La taille d'un mot dans le visuel représente sa fréquence d'utilisation : le mot écrit en plus gros caractères est celui qui a été le plus utilisé par les sondés dans leurs réponses. L'emplacement d'un mot au sein du nuage n'a pas de signification particulière, pas plus que sa couleur.

Cette inquiétude est rapidement confirmée : le principal sentiment ressenti par les Français lorsqu'on parle des data, de leur collecte, de leur stockage et de leur utilisation, est l'inquiétude (41%), devant la curiosité (26%) et l'indifférence (23%). Relevons peu de sentiments extrêmement négatifs aujourd'hui dans la société française.

Lorsque vous entendez parler du sujet des data, c'est-à-dire des données numériques dans leur ensemble, qu'elles soient personnelles ou collectives, qui peuvent circuler par un réseau informatique, et qui sont collectées, stockées et utilisées par les moteurs de recherche, par les réseaux sociaux, par les entreprises dont vous êtes client : que ressentez-vous principalement … ?

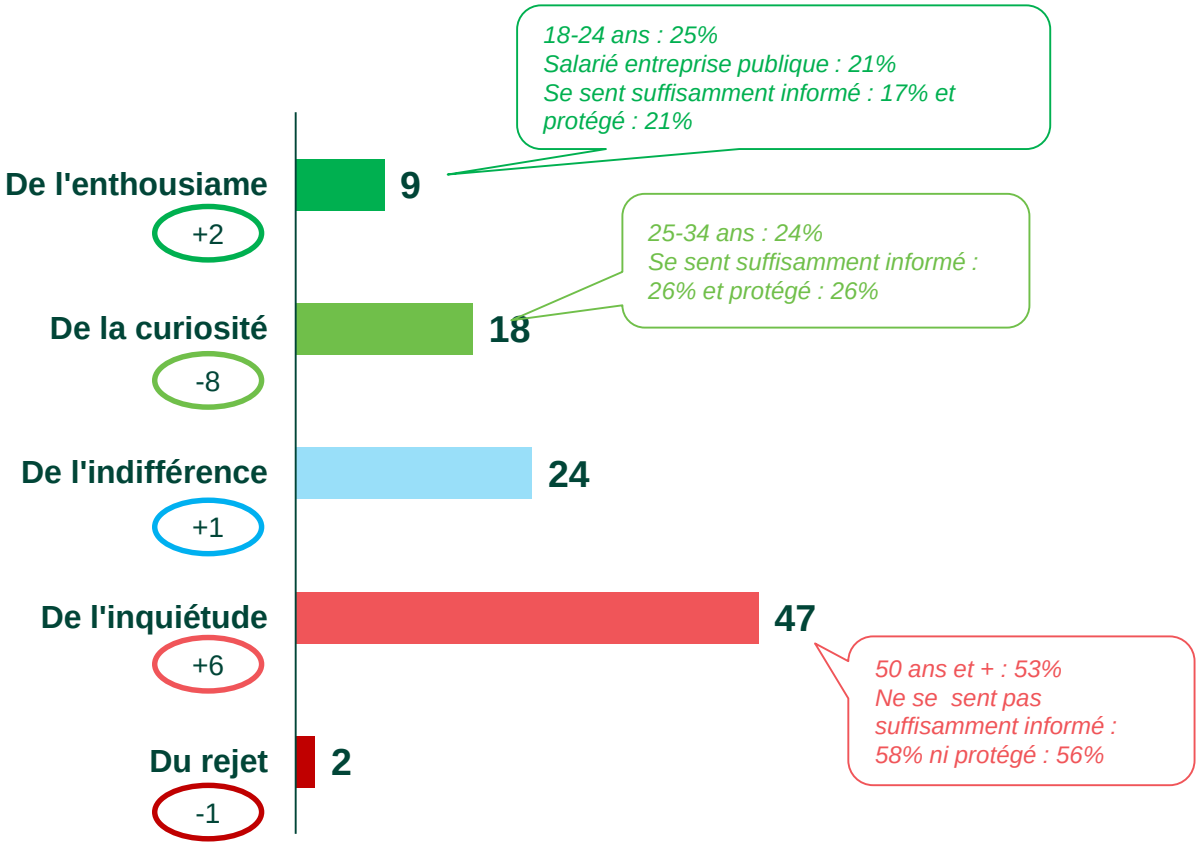
- À tous - en %



L'inquiétude est même encore un peu plus forte lorsqu'on précise le questionnement en parlant de la collecte, du stockage et de l'utilisation des données par les administrations et les services publics.
Notons que dans les deux cas, l'inquiétude est croissante avec l'âge.

Ces données sont aussi parfois collectées, stockées et utilisées par les administrations et les services publics dont vous êtes usager (par exemple les données de santé, d'état-civil, d'inscription dans les écoles ou les universités …). Face à cette forme d'utilisation des données, que ressentez-vous principalement…?

- À tous - en %



+/- *Par rapport à Q1*

2

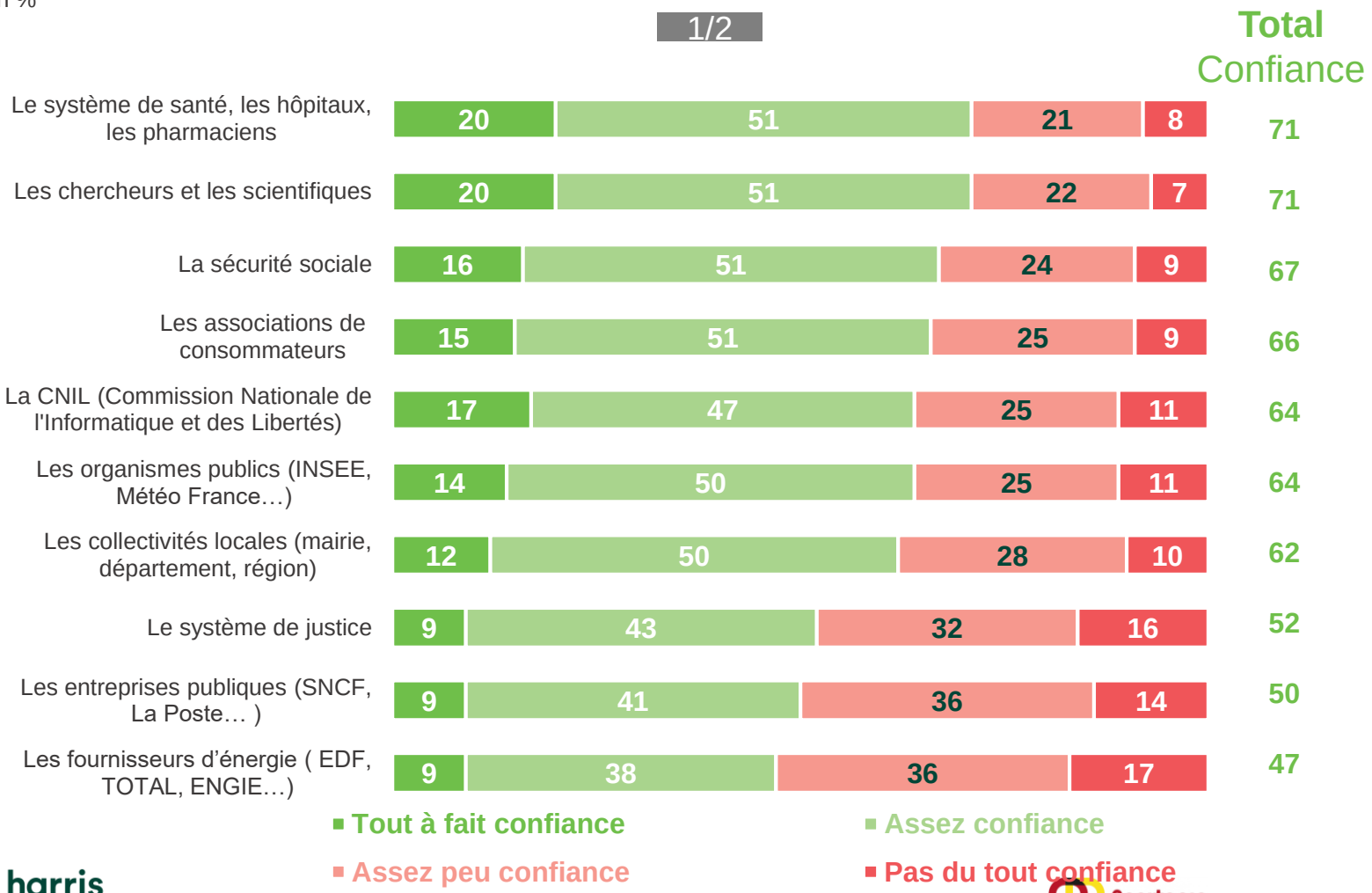
Confiance envers les acteurs dans leur utilisation des données

Au moins 2/3 Français accordent leur confiance aux acteurs de la santé, aux acteurs de la recherche et à la sécurité sociale, ou encore aux associations de consommateurs pour leur gestion et leur utilisation des données. La confiance envers les collectivités locales est également majoritaire (environ 6 répondants sur 10). Les avis sont plus partagés concernant la justice, les entreprises publiques ou les fournisseurs d'énergie.

Pour chacun des acteurs suivants, pouvez-vous me dire si concernant la gestion et l'utilisation des données en France vous lui faites tout à fait confiance, assez confiance, assez peu confiance ou pas confiance du tout ?

- À tous - en %

1/2

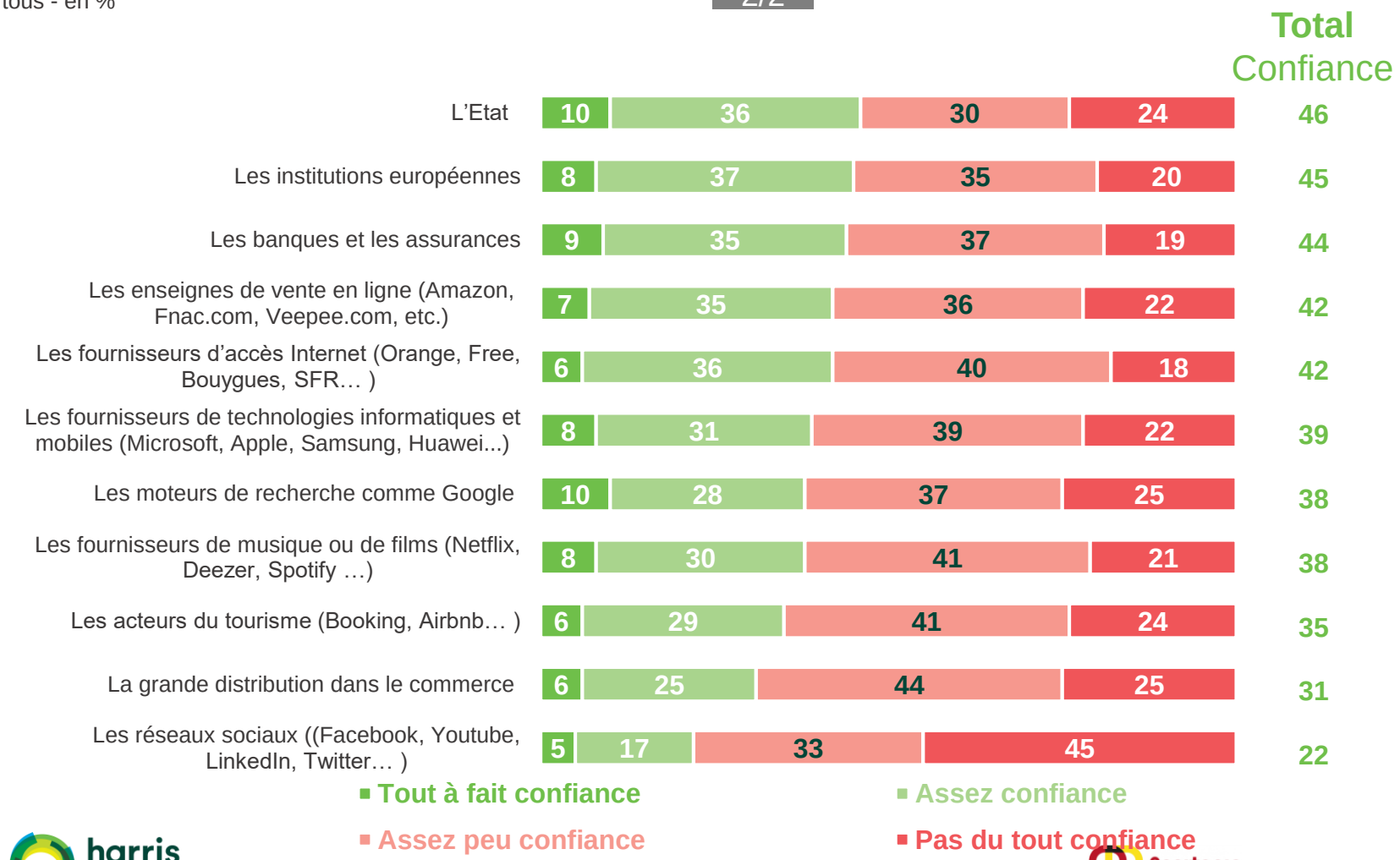


L'Etat et les institutions européennes font l'objet d'une défiance majoritaire, quasiment au même niveau que des acteurs marchand comme les banques et assurances et les FAI ou fournisseurs de technologies. Les acteurs qui suscitent le plus de méfiance dans l'utilisation de la data sont les réseaux sociaux.

Pour chacun des acteurs suivants, pouvez-vous me dire si concernant la gestion et l'utilisation des données en France vous lui faites tout à fait confiance, assez confiance, assez peu confiance ou pas confiance du tout ?

- À tous - en %

2/2



Les personnes âgées de 35 à 49 ans sont les moins confiantes envers la sécurité sociale, la CNIL, les organismes publics et entreprises publiques ou encore les collectivités locales. A l'inverse, les personnes les plus âgées ont tendance à faire davantage confiance aux organismes publics quels qu'ils soient.

Pour chacun des acteurs suivants, pouvez-vous me dire si concernant la gestion et l'utilisation des données en France vous lui faites tout à fait confiance, assez confiance, assez peu confiance ou pas confiance du tout ?

- À tous - en %

1/2

% ST Confiance	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +
Le système de santé, les hôpitaux, les pharmaciens	**71%**	65%	73%	69%	71%	76%
Les chercheurs et les scientifiques	**71%**	61%	71%	63%	74%	81%
La sécurité sociale	**67%**	66%	69%	62%	66%	75%
Les associations de consommateurs	**66%**	49%	67%	65%	68%	70%
La CNIL	**64%**	60%	67%	60%	65%	70%
Les organismes publics (INSEE, Météo France…)	**64%**	64%	62%	57%	65%	70%
Les collectivités locales	**62%**	64%	65%	58%	63%	65%
Le système de justice	**52%**	52%	56%	54%	50%	50%
Les entreprises publiques (SNCF, La Poste…)	**50%**	51%	52%	45%	48%	57%
Les fournisseurs d'énergie (EDF, TOTAL, ENGIE…)	**47%**	57%	53%	41%	43%	50%

Les plus jeunes font davantage confiance aux acteurs marchands et notamment aux pure players, contrairement aux personnes âgées de plus de 65 ans. En revanche, la confiance envers l'Etat et les institutions européennes est assez mitigée dans toutes les générations. Notons que la méfiance plus forte des 35-49 ans observée sur les acteurs publics ne se retrouve pas à l'encontre des acteurs marchands.

Pour chacun des acteurs suivants, pouvez-vous me dire si concernant la gestion et l'utilisation des données en France vous lui faites tout à fait confiance, assez confiance, assez peu confiance ou pas confiance du tout ?

- À tous - en %

2/2

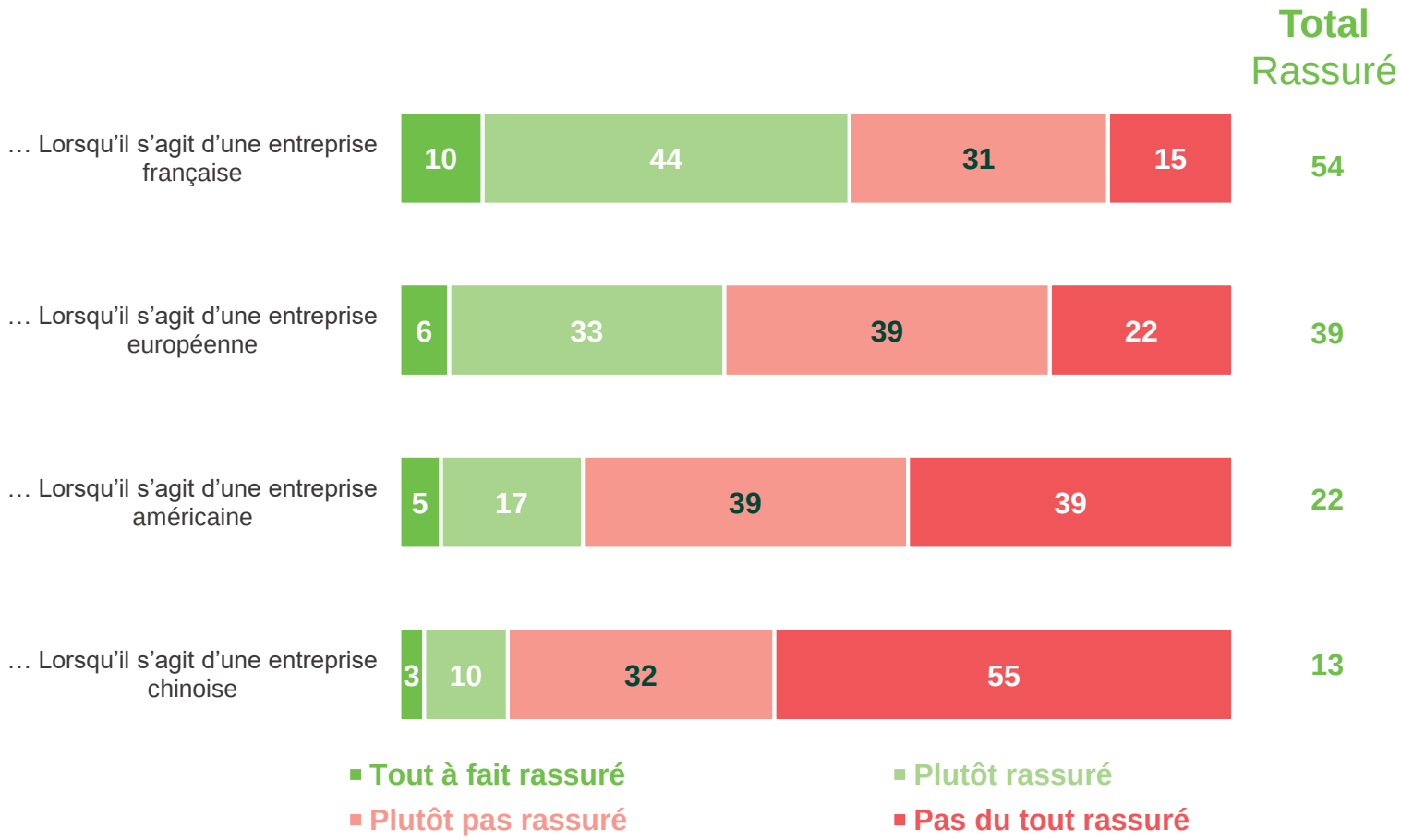
% ST Confiance	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +
L'Etat	**46%**	47%	46%	42%	44%	51%
Les institutions européennes	**45%**	48%	53%	39%	42%	47%
Les banques et les assurances	**44%**	34%	51%	44%	43%	46%
Les enseignes de vente en ligne (Amazon, Fnac.com, Veepee.com, etc.)	**42%**	62%	50%	40%	38%	35%
Les fournisseurs d'accès Internet (Orange, Free, Bouygues, SFR…)	**42%**	45%	51%	39%	39%	42%
Les fournisseurs de technologies informatiques et mobiles (Microsoft, Apple, Samsung, Huawei...)	**39%**	49%	50%	36%	35%	35%
Les moteurs de recherche comme Google	**38%**	46%	44%	36%	38%	35%
Les fournisseurs de musique ou de films (Netflix, Deezer, Spotify …)	**38%**	58%	52%	37%	37%	25%
Les acteurs du tourisme (Booking, Airbnb…)	**35%**	55%	40%	35%	32%	29%
La grande distribution dans le commerce	**31%**	37%	38%	33%	28%	26%
Les réseaux sociaux ((Facebook, Youtube, LinkedIn, Twitter…)	**22%**	39%	33%	22%	20%	12%

Un peu plus d'un Français sur deux seulement indique être rassuré lorsqu'il transmet des données personnelles à une entreprise française. Les Français font en revanche majoritairement preuve d'inquiétude lorsqu'ils autorisent une entreprise étrangère à utiliser leurs données personnelles, cette inquiétude ayant tendance à croître avec l'éloignement et atteignant son paroxysme pour les entreprises américaines et chinoises.

Lorsque vous partagez vos données personnelles ou autorisez une entreprise à utiliser vos données personnelles, êtes-vous tout à fait rassuré, plutôt rassuré, plutôt pas rassuré ou pas rassuré du tout …

- À tous - en %

Résultats France



Le sentiment de réassurance à tendance à décroître avec l'âge, quelle que soit la nationalité des entreprises étrangères.

Lorsque vous partagez vos données personnelles ou autorisez une entreprise à utiliser vos données personnelles, êtes-vous tout à fait rassuré, plutôt rassuré, plutôt pas rassuré ou pas rassuré du tout …

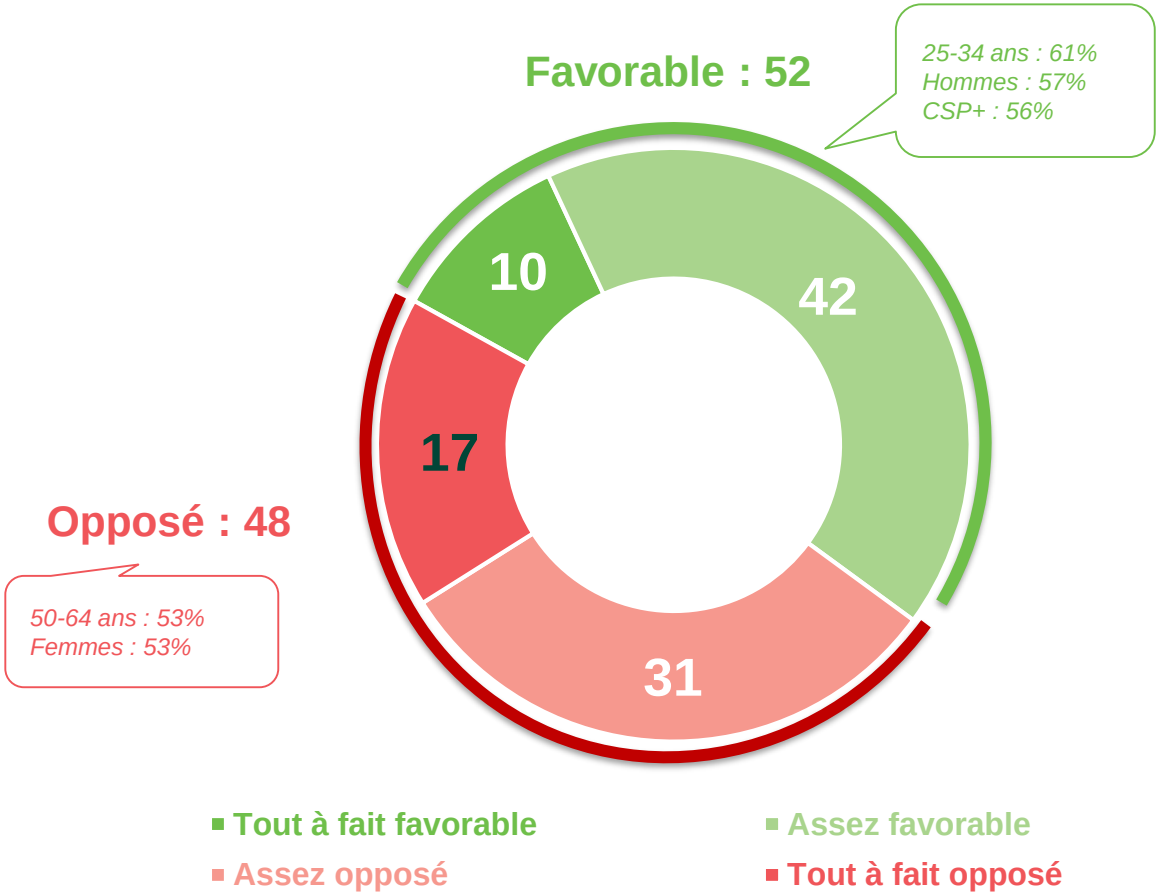
- À tous - en %

% ST Rassuré	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +
… Lorsqu'il s'agit d'une entreprise française	**54%**	62%	61%	51%	52%	52%
… Lorsqu'il s'agit d'une entreprise européenne	**39%**	57%	55%	34%	34%	32%
… Lorsqu'il s'agit d'une entreprise américaine	**22%**	36%	37%	25%	14%	8%
… Lorsqu'il s'agit d'une entreprise chinoise	**13%**	22%	26%	17%	8%	3%

Les Français sont très partagés sur le fait que des acteurs publics et privés puissent échanger des données pour améliorer les services publics ou privés, même sous certaines conditions d'engagements et de contrôles.

Etes-vous tout à fait favorable, assez favorable, assez opposé ou très opposé à ce que des acteurs publics et privés puissent échanger des données et les exploiter afin d'améliorer des services publics, services d'intérêt général, produits et services privés ? Cela se ferait sous certaines conditions d'engagements et de contrôles précis au-delà des règlementations actuelles nationales contrôlées par la CNIL.

- À tous - en %



harris interactive

Occitanie .data

CIVITEO Conseil & Stratégie

3

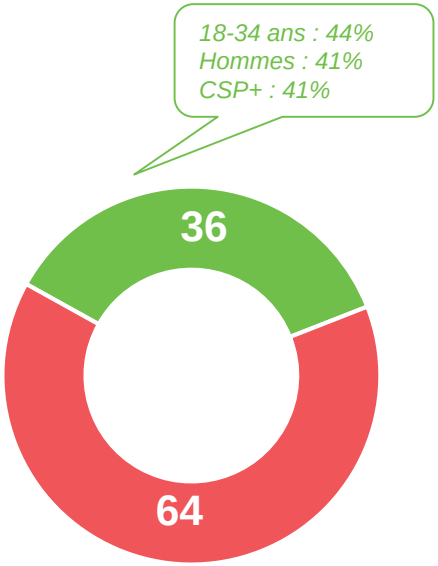
Perception de la législation et sentiment de protection

Aujourd'hui, 2/3 des Français se sentent insuffisamment informés sur la législation en matière d'usage et de partage des données personnelles. Et ¾ d'entre eux se sentent insuffisamment protégés par cette législation.

Diriez-vous qu'aujourd'hui vous vous sentez … ?

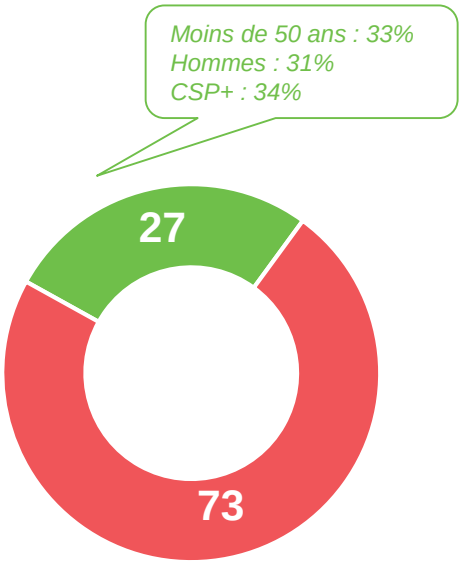
- À tous - en %

Informé(e) sur la législation actuelle en matière d'encadrement de l'usage et partage des données personnelles.



■ Suffisamment ■ Pas suffisamment

Protégé(e) par la législation qui encadre et limite l'utilisation et le partage des données personnelles



■ Suffisamment ■ Pas suffisamment

Présentation de la norme RGPD

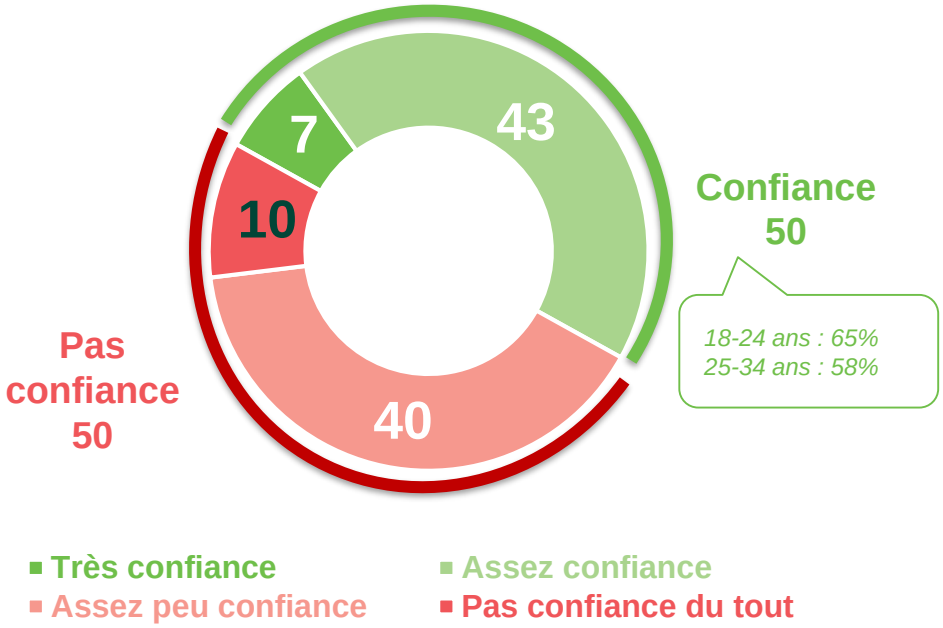
Le « RGPD » est un nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles. Il est en application depuis 2018 et renforce l’ancienne loi française « Informatique et libertés ». Le RGPD s’applique à tous les acteurs qui opèrent des traitements de données à caractère personnel (aussi bien les entreprises que les administrations ou les associations 1901 par exemple)
Ce règlement européen vise notamment à donner aux citoyens un meilleur contrôle sur leurs données personnelles et leurs utilisations.

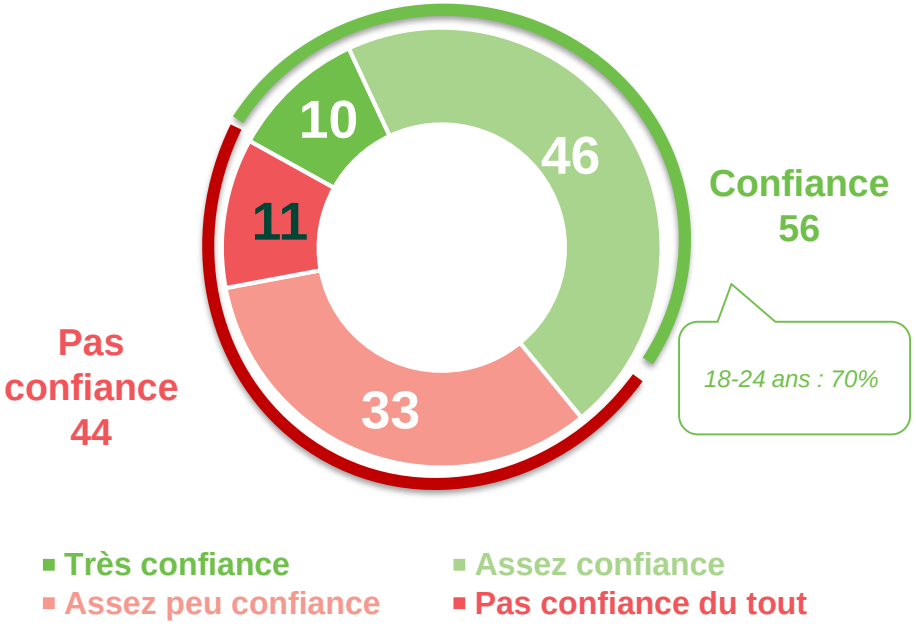
Les Français sont très partagés quant à la confiance à accorder aussi bien aux entreprises françaises qu'aux services publics français dans la bonne application du RGPD.

Faites-vous très confiance, assez confiance, assez peu confiance ou pas confiance du tout aux entreprises françaises pour la bonne application de cette nouvelle réglementation ?

Et faites-vous très confiance, assez confiance, assez peu confiance ou pas confiance du tout aux services publics français pour la bonne application de cette nouvelle réglementation ?

- À tous - en %





4

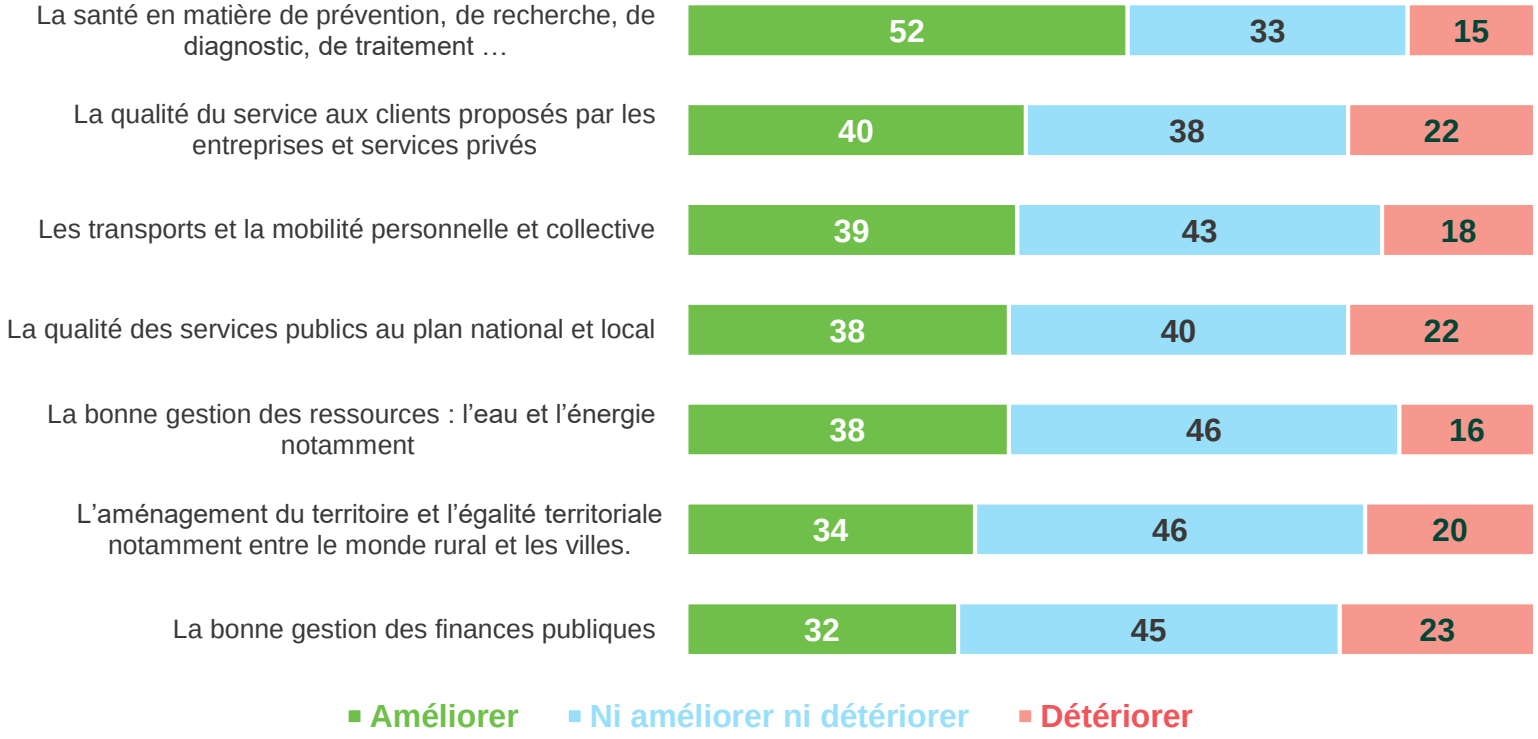
Perception des bénéfices de l’utilisation des données

Les principaux bénéfices pressentis à l'utilisation des données concernent le domaine de la santé, et dans une moindre mesure la qualité du service aux clients et des services publics, ou encore la gestion des transports et des ressources.

Plus précisément, pensez-vous que l'usage des données par des acteurs publics et privés soit susceptible d'améliorer, de détériorer ou, ni d'améliorer ni de détériorer, chacun des points suivants ?

1/2

- À tous - en %

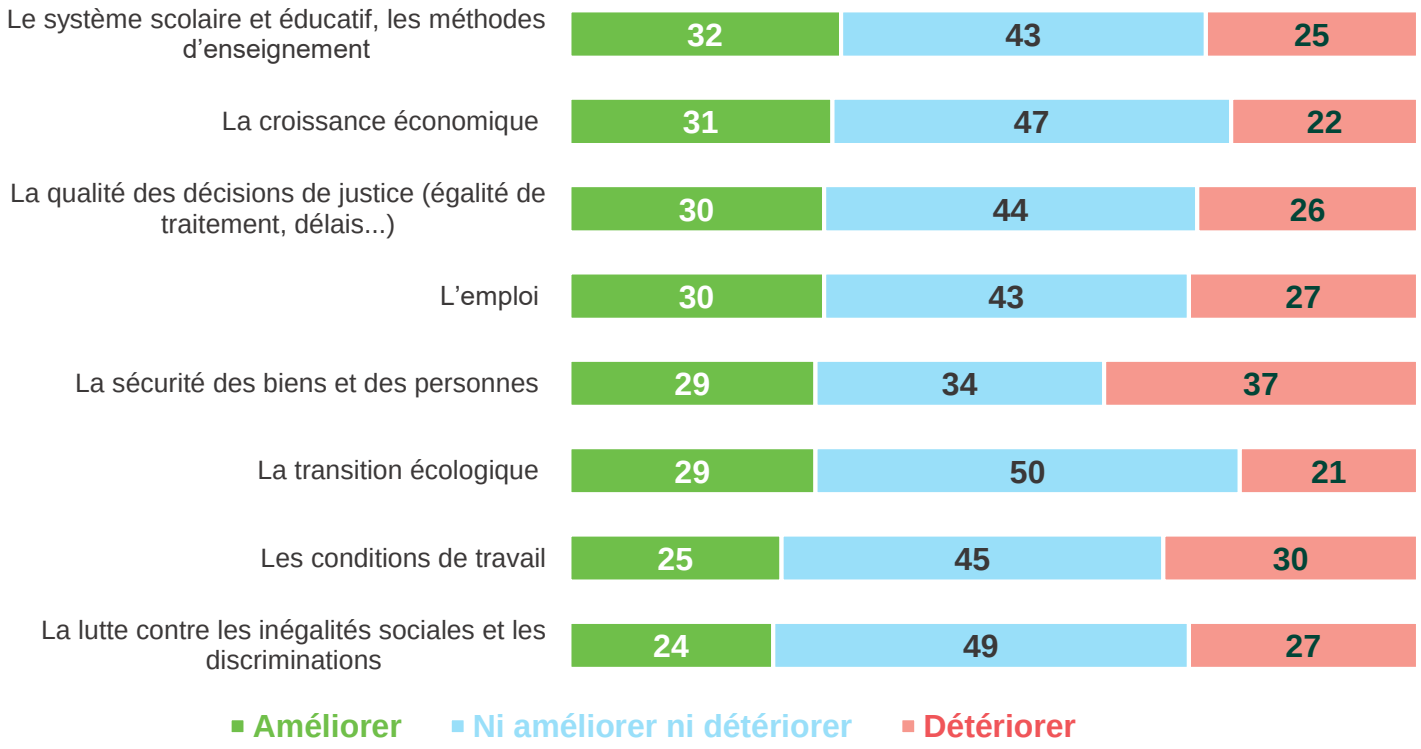


Notons que près d'un répondant sur deux estime que l'usage des données peut plutôt avoir des retombées négatives en matière de croissance économique, de transition écologique ou de lutte contre les inégalités et les discriminations.

Plus précisément, pensez-vous que l'usage des données par des acteurs publics et privés soit susceptible d'améliorer, de détériorer ou, ni d'améliorer ni de détériorer, chacun des points suivants ?

2/2

- À tous - en %



Les plus jeunes et les plus âgés sont plus susceptibles de penser que l'usage des données par les acteurs publics et privés puissent améliorer les choses dans divers domaines. A nouveau les 35-49 ans s'avèrent être les plus sceptiques.

Plus précisément, pensez-vous que l'usage des données par des acteurs publics et privés soit susceptible d'améliorer, de détériorer ou, ni d'améliorer ni de détériorer, chacun des points suivants ?

% Améliorer	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans +
La santé (prévention, recherche, diagnostic, traitement …)	**52%**	57%	50%	**41%**	52%	**64%**
La qualité du service aux clients des entreprises et services privés	**40%**	**45%**	47%	**34%**	36%	**45%**
Les transports et la mobilité personnelle et collective	**39%**	47%	**45%**	**34%**	36%	41%
La qualité des services publics au plan national et local	**38%**	46%	42%	**33%**	**31%**	**47%**
La bonne gestion des ressources (eau, énergie…)	**38%**	39%	38%	**30%**	36%	**48%**
L'aménagement du territoire et l'égalité territoriale	**34%**	37%	36%	**28%**	**29%**	**45%**
La bonne gestion des finances publiques	**32%**	**43%**	33%	**25%**	29%	**39%**
Le système scolaire et éducatif, les méthodes d'enseignement	**32%**	30%	35%	**27%**	30%	**39%**
La croissance économique	**31%**	35%	35%	**24%**	28%	**36%**
La qualité des décisions de justice	**30%**	**43%**	34%	**23%**	28%	31%
L'emploi	**30%**	**44%**	35%	**22%**	**25%**	34%
La sécurité des biens et des personnes	**29%**	34%	28%	27%	26%	32%
La transition écologique	**29%**	**37%**	29%	**23%**	27%	**33%**
Les conditions de travail	**25%**	**38%**	28%	**19%**	**21%**	**30%**
La lutte contre les inégalités sociales et les discriminations	**24%**	29%	28%	**18%**	23%	26%

Les femmes et les membres des catégories populaires sont plus sceptiques sur le fait que l'usage des données puissent apporter des améliorations dans les diverses domaines, qu'il s'agisse de la santé, de l'égalité territoriale, du système scolaire ou encore de l'emploi ou de la sécurité. Relevons que les membres des catégories supérieures ne sont pas non plus très convaincues aujourd'hui.

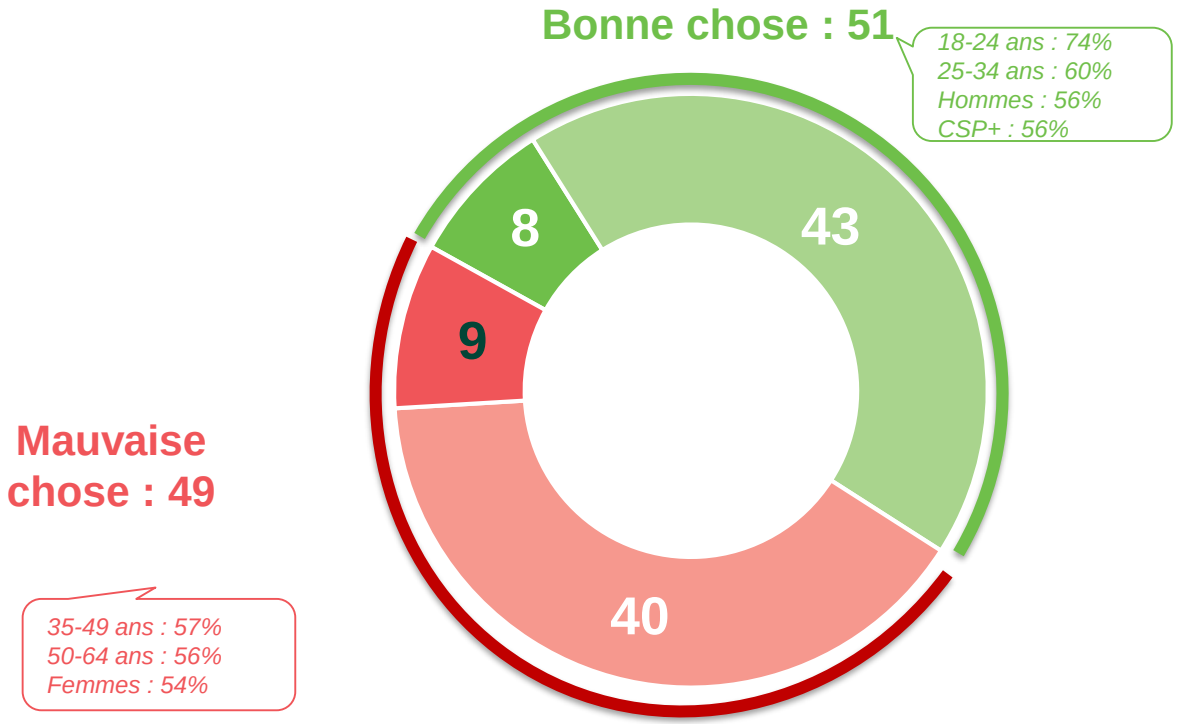
Plus précisément, pensez-vous que l'usage des données par des acteurs publics et privés soit susceptible d'améliorer, de détériorer ou, ni d'améliorer ni de détériorer, chacun des points suivants ?

% Améliorer	Total	Hommes	Femmes	CSP+	CSP-	Inactifs
La santé (prévention, recherche, diagnostic, traitement …)	**52%**	58%	46%	57%	41%	57%
La qualité du service aux clients des entreprises et services privés	**40%**	42%	39%	43%	37%	41%
Les transports et la mobilité personnelle et collective	**39%**	41%	37%	41%	35%	41%
La qualité des services publics au plan national et local	**38%**	43%	34%	40%	33%	42%
La bonne gestion des ressources (eau, énergie…)	**38%**	43%	33%	42%	29%	41%
L'aménagement du territoire et l'égalité territoriale	**34%**	39%	31%	37%	30%	36%
La bonne gestion des finances publiques	**32%**	37%	27%	33%	27%	35%
Le système scolaire et éducatif, les méthodes d'enseignement	**32%**	37%	28%	32%	26%	37%
La croissance économique	**31%**	34%	27%	33%	27%	32%
La qualité des décisions de justice	**30%**	33%	27%	31%	28%	31%
L'emploi	**30%**	32%	28%	30%	25%	33%
La sécurité des biens et des personnes	**29%**	32%	26%	33%	24%	30%
La transition écologique	**29%**	33%	24%	33%	22%	30%
Les conditions de travail	**25%**	28%	22%	27%	23%	26%
La lutte contre les inégalités sociales et les discriminations	**24%**	26%	21%	22%	20%	27%

Les Français sont donc très partagés sur le fait de savoir si l'usage croissant des données est une bonne ou une mauvaise chose pour l'évolution de la société. Une fracture générationnelle apparaît, avec une majorité des moins de 35 ans positive et une majorité des 35-64 ans négative.

Au total, pensez-vous que l'usage croissant des données constitue une très bonne chose, une assez bonne chose, une assez mauvaise chose ou une très mauvaise chose pour l'évolution de la société ?

- À tous - en %



- Une très bonne chose
- Une assez bonne chose
- Une assez mauvaise chose
- Une très mauvaise chose

4

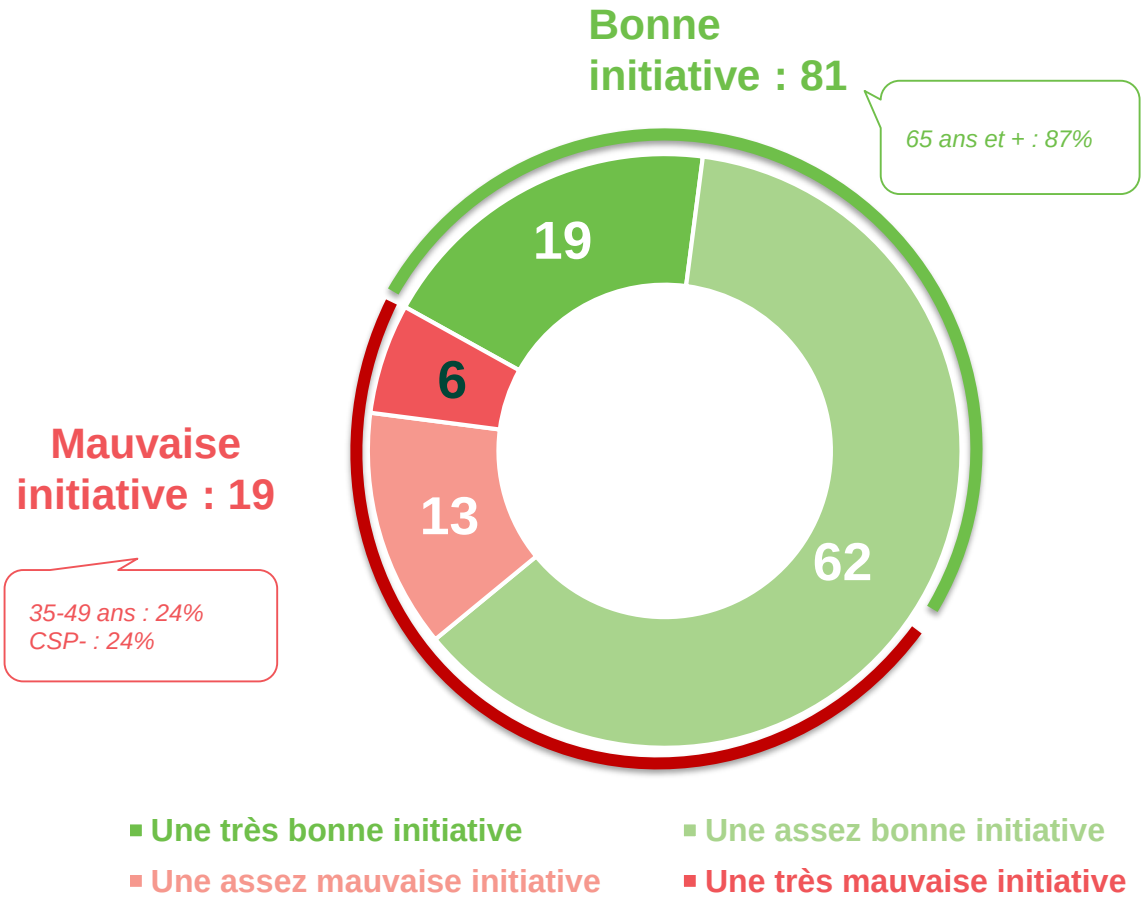
Perception de l’initiative d’Occitanie Data

Un conseil régional rassemble des partenaires publics et privés pour construire une « plateforme numérique », permettant d’échanger et d’exploiter de manière sécurisée des données pour offrir de nouveaux services d’intérêt public aux citoyens : par exemple pour mieux maîtriser la dépense énergétique dans la région, offrir une meilleure couverture haut débit, mieux prévenir les catastrophes naturelles (inondations, sécheresse…), optimiser les horaires de passage des transports collectifs …

Si les Français apparaissaient globalement partagés sur le fait de savoir si l'usage croissant des données et le partage des données entre acteurs publics et privés étaient une bonne chose, ils sont majoritairement favorables à un projet tel qu'Occitanie Data lorsque ce projet et ses finalités concrètes leur sont présentés.

Si votre région prenait cette initiative estimez-vous qu'il s'agirait d'une très bonne initiative, assez bonne initiative, assez mauvaise initiative ou très mauvaise initiative ?

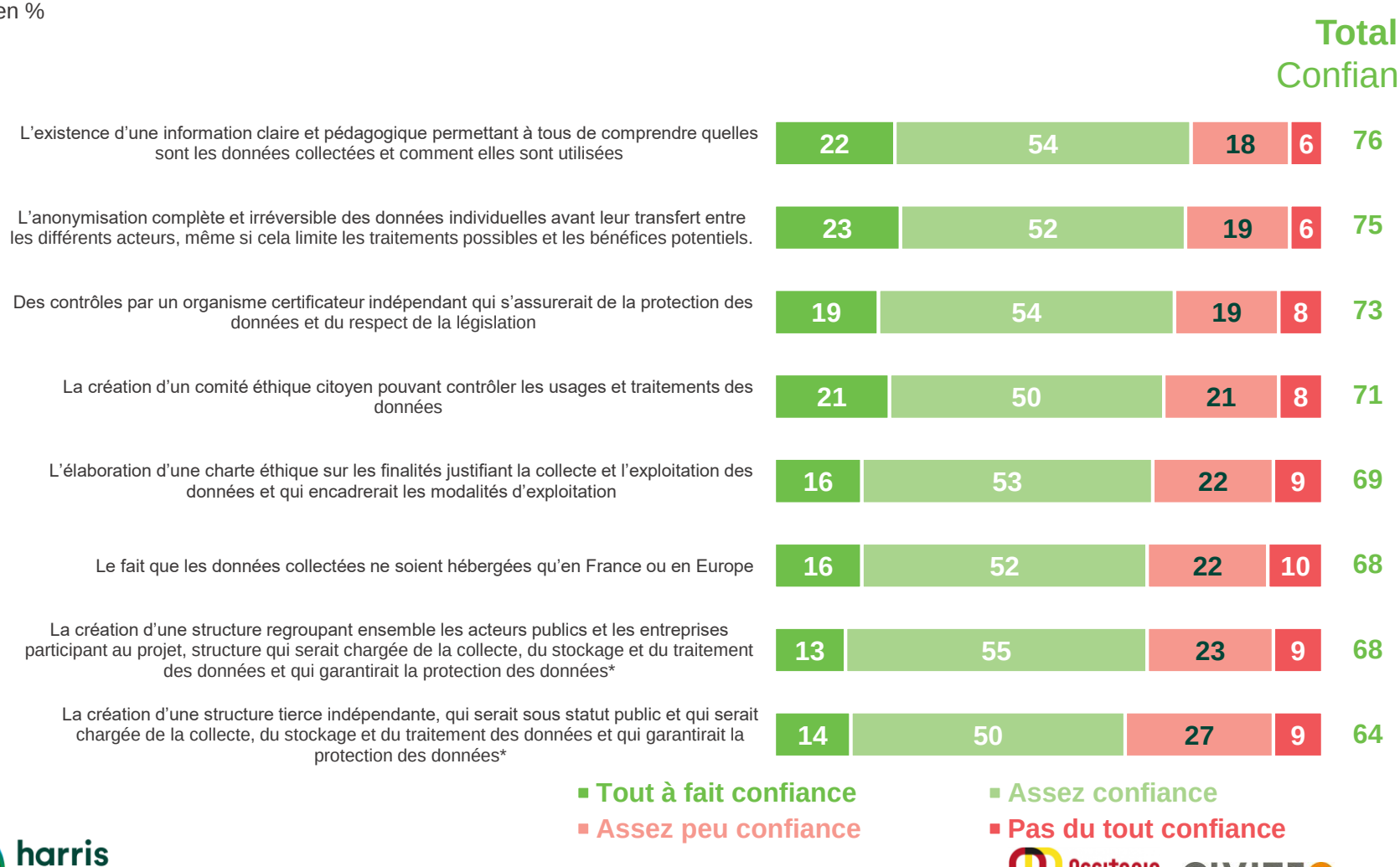
- À tous - en %



L'ensemble des éléments de réassurance testés sont de nature à donner confiance dans la démarche d'Occitanie Data, spécialement l'information claire et pédagogique sur les utilisations des data, l'anonymisation complète et les contrôles par un certificateur indépendant ou encore le comité éthique citoyen. Notons toutefois que l'intensité des réponses est assez faible (jamais plus d'un quart de « tout à fait confiance »)

Quand vous pensez à ce type d'initiative, pouvez-vous dire si chacun des éléments suivants serait ou pas de nature à vous donner confiance dans une telle démarche ?

- À tous - en %

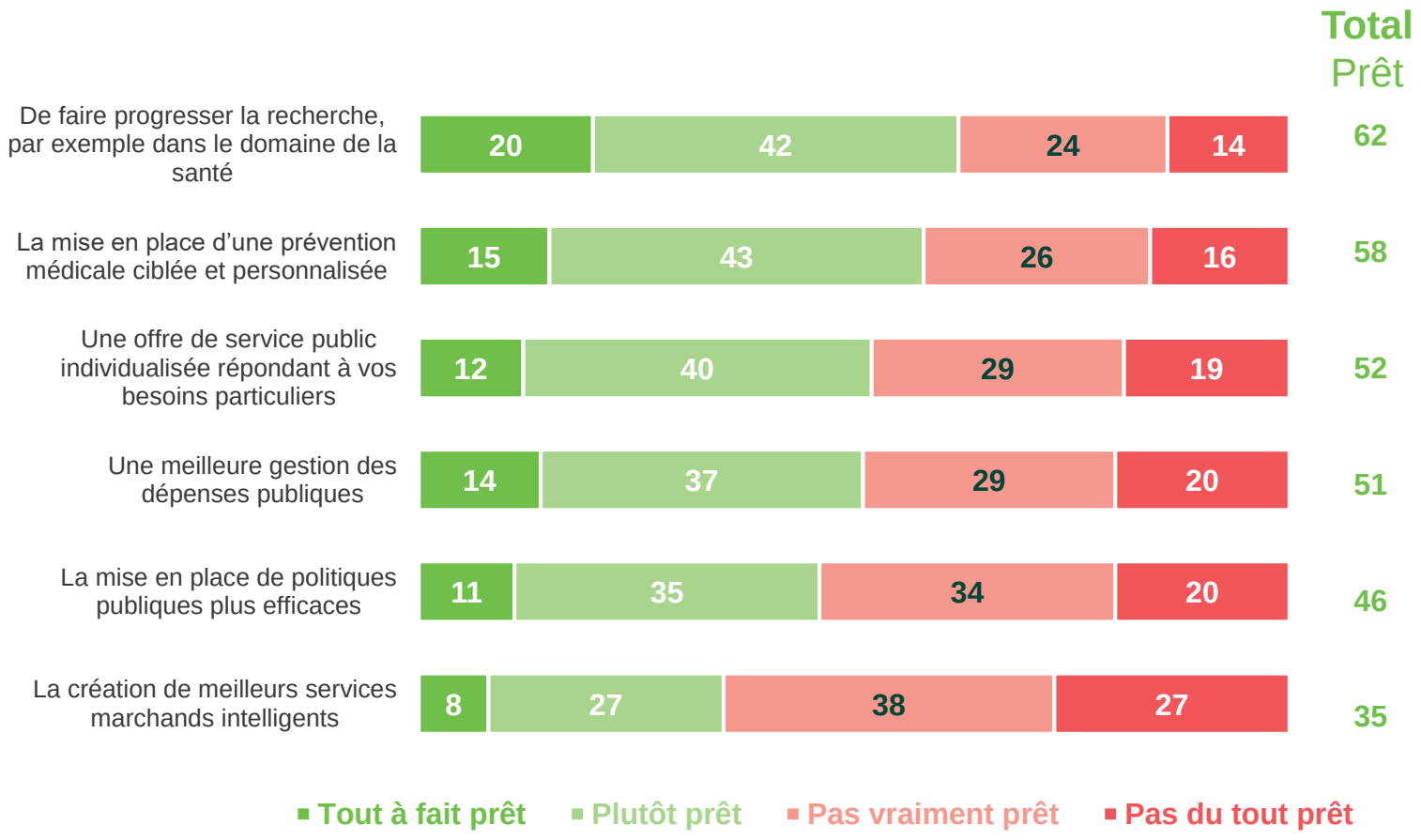


*(les données ne transiteraient pas entre chacun des acteurs)

Les Français sont en majorité prêts à une utilisation de leurs données personnelles non-anonymisées à des fins de recherches médicales et de prévention santé. Ils sont partagés sur une telle utilisation à des fins de personnalisation des services publics et de meilleure gestion des dépenses publiques et sont majoritairement réfractaires à l'utilisation des données non-personnalisés à des fins marchandes.

Personnellement, dans chacun des cas suivants, seriez-vous prêt à accepter que vos données personnelles soient utilisées <u>sans être anonymisées</u> ? Si vos données permettent :

- À tous - en %



Globalement les hommes et les membres des catégories supérieures sont davantage à accepter que leurs données personnelles soient utilisées sans être anonymisées, quelle que soit la finalité envisagée. Les femmes font preuve d'une réticence plus forte.

Personnellement, dans chacun des cas suivants, seriez-vous prêt à accepter que vos données personnelles soient utilisées sans être anonymisées ? Si vos données permettent :

- À tous - en %

% ST Prêt	Total	Hommes	Femmes	CSP+	CSP-	Inactifs
Faire progresser la recherche, par exemple dans le domaine de la santé	**62%**	67%	**59%**	68%	**57%**	63%
La mise en place d'une prévention médicale ciblée et personnalisée	**58%**	61%	**56%**	63%	56%	56%
Une offre de service public individualisée répondant à vos besoins particuliers	**52%**	58%	**47%**	56%	52%	**49%**
Une meilleure gestion des dépenses publiques	**51%**	56%	**46%**	58%	48%	49%
La mise en place de politiques publiques plus efficaces	**46%**	52%	**41%**	51%	44%	44%
La création de meilleurs services marchands intelligents	**35%**	37%	32%	39%	36%	**30%**

Le fait d'accepter l'utilisation de ses données personnelles sans anonymisation est corrélé au fait de se sentir suffisamment informé et protégé.

Personnellement, dans chacun des cas suivants, seriez-vous prêt à accepter que vos données personnelles soient utilisées sans être anonymisées ? Si vos données permettent :

- À tous - en %

% ST Prêt	Total	Se sent suffisamment informé	Se sent insuffisamment informé	Se sent suffisamment protégé	Se sent insuffisamment protégé
Faire progresser la recherche, par exemple dans le domaine de la santé	62%	78%	54%	81%	56%
La mise en place d'une prévention médicale ciblée et personnalisée	58%	76%	48%	81%	50%
Une offre de service public individualisée répondant à vos besoins particuliers	52%	71%	42%	77%	43%
Une meilleure gestion des dépenses publiques	51%	67%	42%	75%	42%
La mise en place de politiques publiques plus efficaces	46%	66%	35%	72%	37%
La création de meilleurs services marchands intelligents	35%	54%	24%	63%	24%

Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats**
doit être accompagnée des éléments techniques suivants :
le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**,
la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :

www.harris-interactive.com

Facebook

Twitter

LinkedIn

Contacts Harris Interactive en France :
Delphine Martelli-Banégas – Directrice du Département Corporate - 01 44 87 60 30 - dmartellibanegas@harrisinteractive.fr

ahead of what's next