

LES FRANÇAIS ET LEUR CONFIANCE DANS LA GESTION DES DONNÉES PAR LES ACTEURS PUBLICS

Data Publica - Observatoire – Juillet 2024

Stephane Zumsteeg
stephane.zumsteeg@ipsos.com

Pierre Latrille
pierre.latrille@ipsos.com

Chloé Costecalde
chloe.costecalde@ipsos.com



SOMMAIRE

01

LE SENTIMENT GENERAL
DE CONFIANCE DE LA
POPULATION ENVERS LA
PROTECTION DES
DONNEES

02

L'UTILISATION DES DONNEES
PAR LES COLLECTIVITES
LOCALES

03

L'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE

04

LE RISQUE DE L'UTILISATION
DES DONNEES

Méthodologie



ÉCHANTILLONS

1000 personnes, constituant un échantillon national représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Les rappels présentés dans ce rapport sont issus de l'étude « Data Publica » conduite du 18 au 20 août 2022 auprès de 1000 personnes, constituant un échantillon national représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.



DATES DE TERRAIN

Du 17 au 22 juillet 2024



METHODOLOGIE

Échantillon interrogé par Internet via l'Access Panel Online d'Ipsos.

Méthode des quotas :

Sexe, âge, profession de la personne de référence du foyer, catégorie d'agglomération, département.

Notes de lecture :

Tous les résultats sont exprimés en pourcentages (%)

Lorsqu'un résultat présenté sur la base d'un sous-échantillon est significativement supérieur au résultat d'ensemble (avec un seuil de 95% de confiance*) il est présenté sur fond vert. Si le résultat est significativement inférieur au résultat d'ensemble (avec un seuil de 95% de confiance*), il est présenté sur un fond rouge. [*Le calcul des différences significatives (avec des seuils à 95%) s'appuie sur la méthode du χ^2 .]

Ce rapport a été réalisé pour : L'observatoire Data Publica



Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marché, études sociales et d'opinion ».

Ce rapport a été relu par Stéphane Zumsteeg, Directeur du département Opinion et Politique d'Ipsos.

LE SENTIMENT GENERAL DE LA POPULATION ENVERS LA PROTECTION DES DONNEES

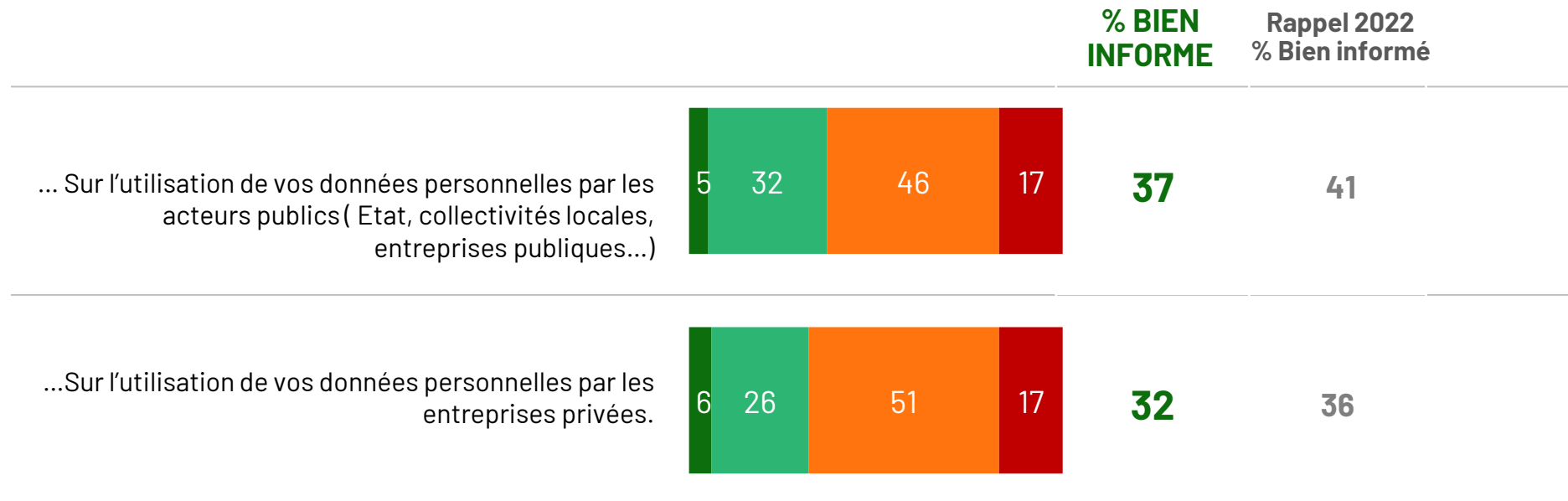
01

Dans notre société, on produit et on utilise de plus en plus de données. On pense bien sûr à l'utilisation des données des consommateurs à des fins commerciales, notamment par les géants du numérique ou de nombreuses entreprises privées. Mais les données sont aussi utilisées par des acteurs publics, par exemple les collectivités locales pour la gestion du service public, améliorer la gestion des déplacements, gérer l'environnement, gérer la sécurité...

L'utilisation des données personnelles est un sujet sur lequel les Français ne se sentent que peu informés

Question : D'une manière générale, diriez-vous que vous vous sentez bien informé ou mal informé...

Base : A tous



25% des Français se sentent bien informés dans les deux cas

■ Très bien informé
 ■ Plutôt bien informé
 ■ Plutôt mal informé
 ■ Très mal informé

Les Français font surtout confiance aux acteurs de la santé pour gérer les données

Question : 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 ?

1/2

Base : A tous

					% CONFIANCE	Rappel 2022 % CONFIANCE
Les pharmaciens	21	56	15	8	77	78
Le système de santé, les hôpitaux, les médecins	18	56	19	7	74	76
La sécurité sociale	19	53	20	8	72	75
Les chercheurs et les scientifiques	17	53	22	8	70	70
La CNIL (Commission Nationale de l'Information et des Liberté)	21	47	22	10	68	72
Votre commune ou intercommunalité	11	55	26	8	66	69
La région ou le département	10	55	27	8	65	66
Les entreprises publiques (SNCF, La Poste...)	8	48	30	14	56	54
Les banques et les assurances	9	46	31	14	55	55

■ Tout à fait confiance
 ■ Assez confiance
 ■ Assez peu confiance
 ■ Pas confiance du tout

Les groupes privés inspirent majoritairement de la méfiance

Question : 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 ?

2/2

Base : A tous

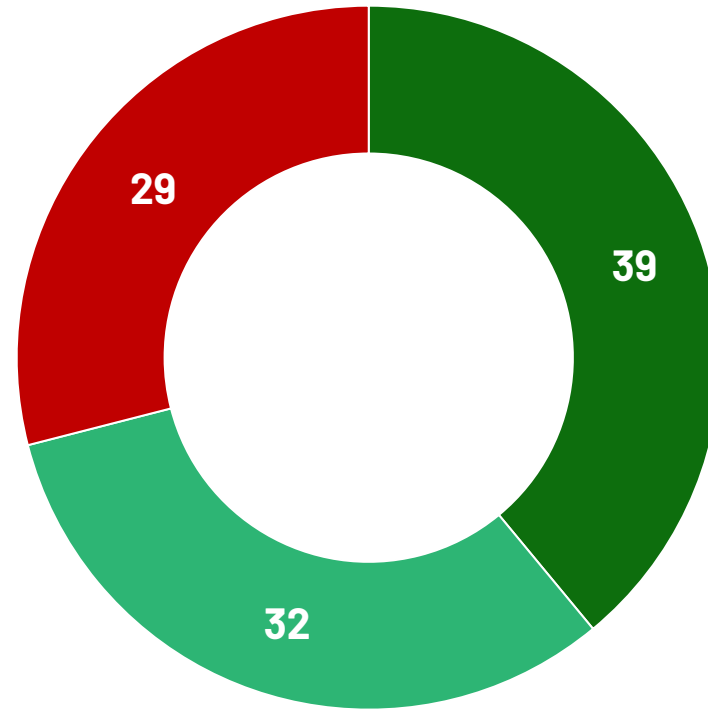
						% CONFIANCE	Rappel 2022 % CONFIANCE
	L'Etat	10	39	30	21	49	53
	Les fournisseurs d'accès Internet (Orange, Free, Bouygues, SFR...)	8	37	39	16	45	42
	La grande distribution (Carrefour, Casino, Leclerc...)	6	35	39	20	41	40
	Les enseignes de ventes en ligne (Amazon, Fnac.com...)	7	33	38	22	40	40
	Les moteurs de recherche (Google, Bing, Yahoo...)	6	32	36	26	38	34
	Les fournisseurs de musique ou de films (Netflix, Deezer, Spotify...)	7	29	40	24	36	38
	Les acteurs du tourisme (Booking, Airbnb...)	5	29	39	27	34	34
	Les réseaux sociaux (Facebook, TIK TOK, Instagram, Twitter, LinkedIn...)	4	15	32	49	19	19

■ Tout à fait confiance
 ■ Assez confiance
 ■ Assez peu confiance
 ■ Pas confiance du tout

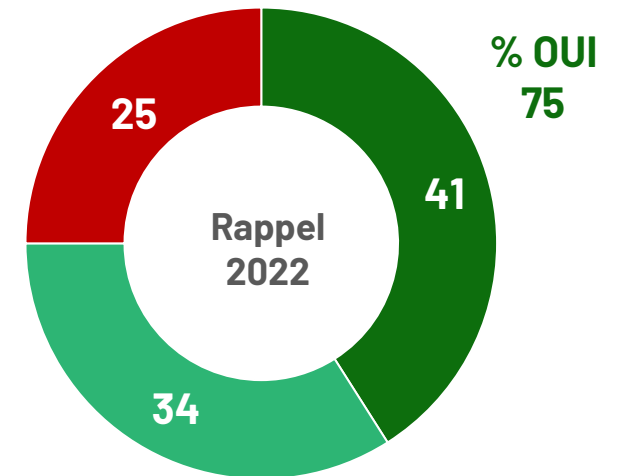
Près de 4 personnes sur 10 voient bien ce qu'est le RGPD, une proportion stable par rapport à 2022

Question : Avez-vous entendu parler du règlement européen RGPD (Règlement européen sur la protection des données personnelles) ?

Base : A tous



% OUI
71



% OUI
75

■ Oui, vous voyez bien de quoi il s'agit

■ Oui, mais vous ne voyez pas de quoi il s'agit

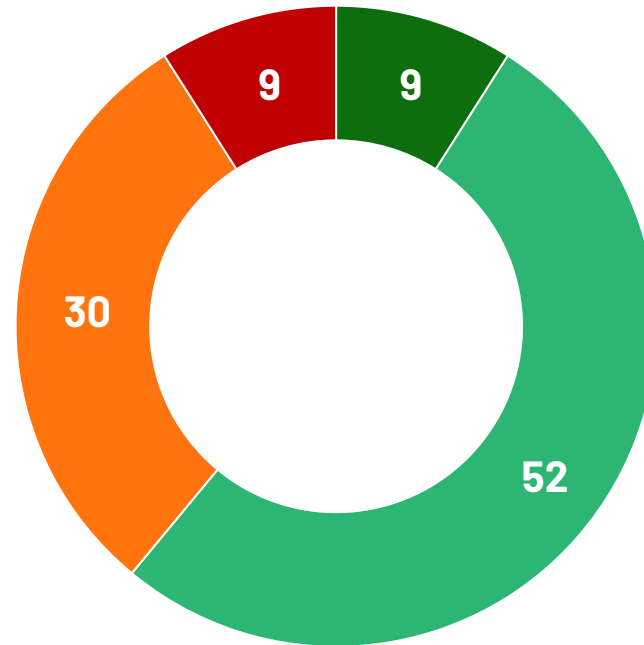
■ Non

Le sigle RGPD signifie « Règlement Général sur la Protection des Données ». Le RGPD protège la vie privée en encadrant le traitement des données personnelles dans tous les pays de l'Union européenne. On appelle « donnée personnelle » toute information qui permet d'identifier une personne physique (nom, prénom, numéro de téléphone, numéro de sécurité sociale, etc.)

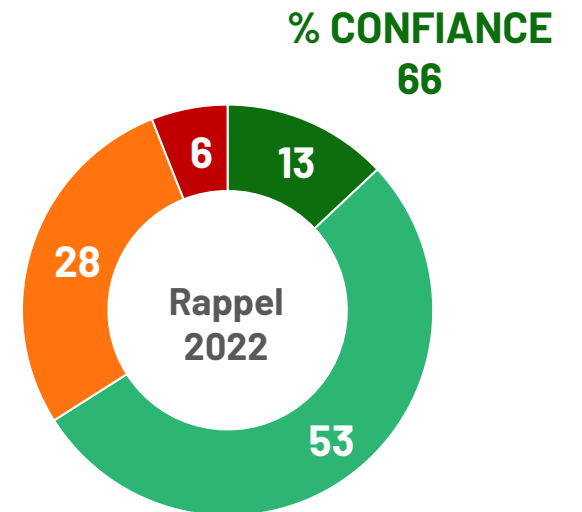
Une confiance dans le RGPD qui demeure majoritaire, malgré une baisse en deux ans

Question : Diriez-vous que vous avez confiance ou non dans le RGPD pour garantir la protection de vos données personnelles ?

Base : A tous



% CONFIANCE
61



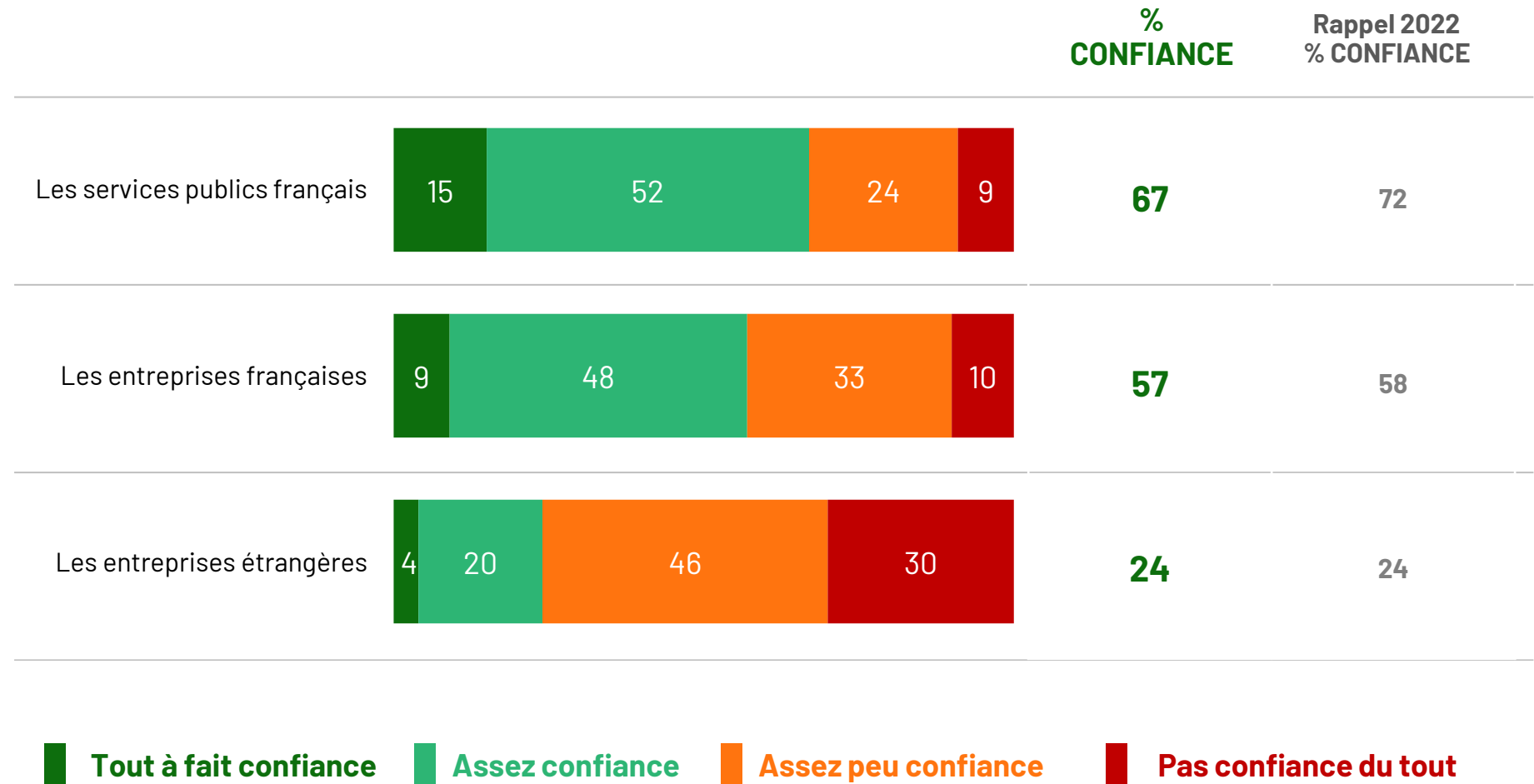
% CONFIANCE
66

Tout à fait confiance **Assez confiance** **Assez peu confiance** **Pas confiance du tout**

Les Français font surtout confiance aux services publics et aux entreprises françaises pour appliquer cette réglementation

Question : Et plus précisément, avez-vous confiance dans les acteurs suivants pour la bonne application de cette réglementation ?

Base : A tous



L'UTILISATION DES DONNEES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES

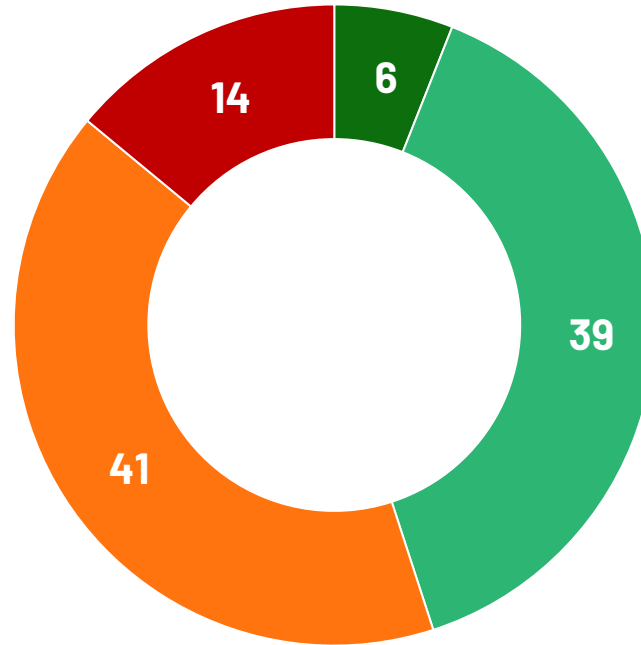
02

De plus en plus de données sont disponibles. Au-delà des données personnelles des habitants, il existe de très nombreuses données issues de capteurs variés : la qualité de l'air, les températures, le comptage des fréquentations et des véhicules, des mesures à partir des satellites ou même des téléphones mobiles... Ces données sont collectées, transportées, stockées et utilisées par des acteurs publics ou privés.

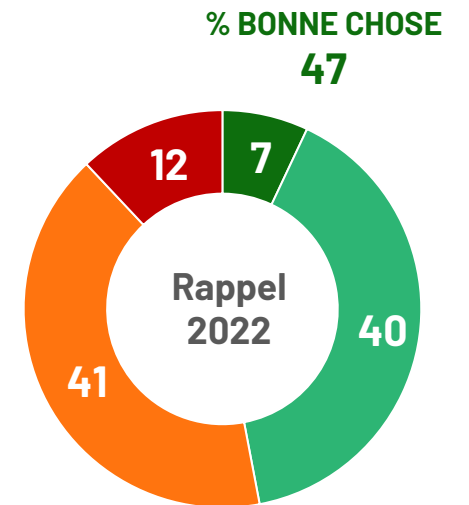
Les Français sont partagés sur l'utilisation croissante des données mais une courte majorité estime qu'il s'agit d'une mauvaise chose.

Question : 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 ?

Base : A tous



% BONNE CHOSE
45



% BONNE CHOSE
47

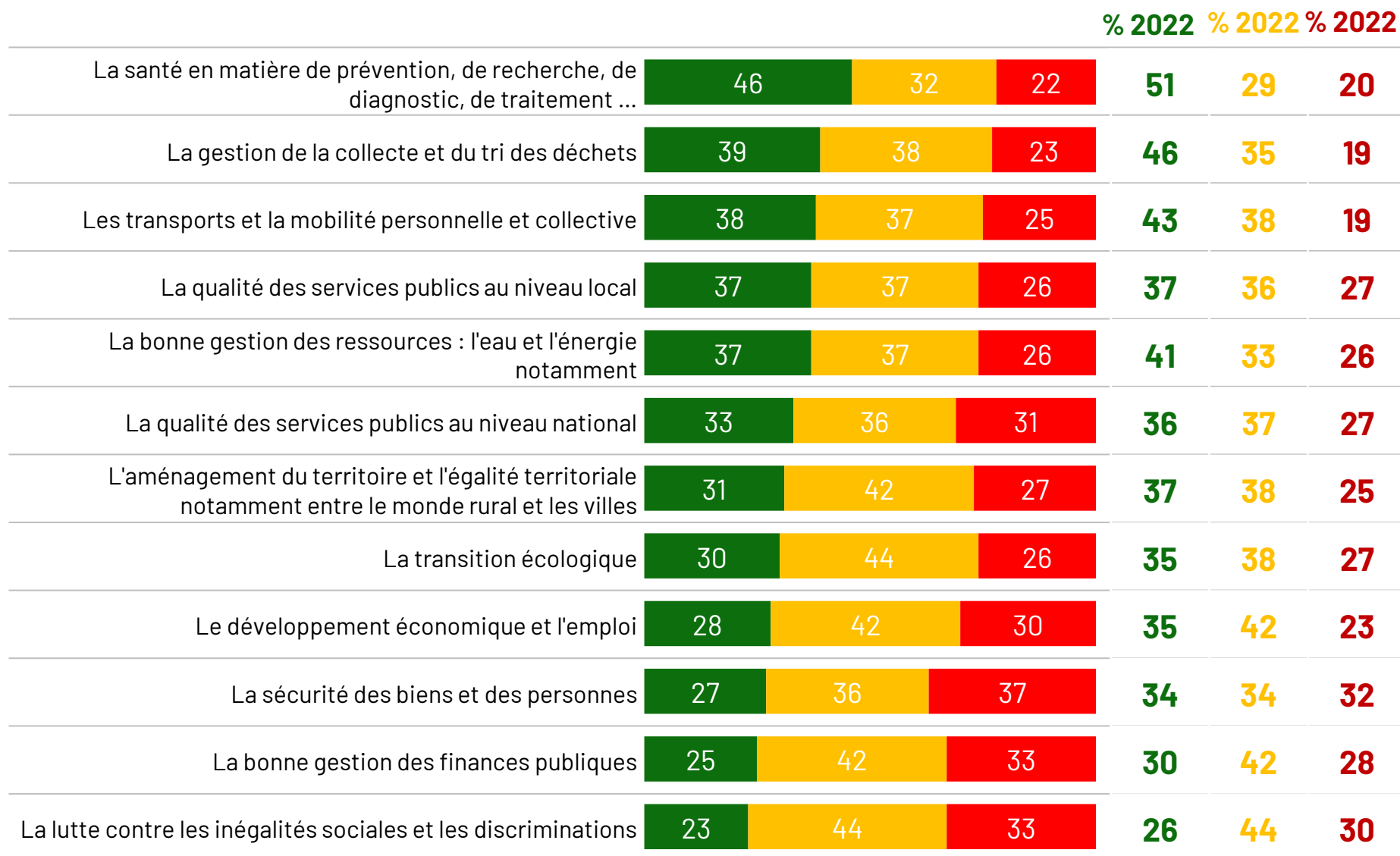
Rappel
2022



Le domaine de la santé est celui où les Français voient le plus un impact positif à l'utilisation des données

Question : Et plus précisément, pensez-vous que l'usage des données par des acteurs publics soit susceptible d'améliorer, de détériorer ou, ni d'améliorer ni de détériorer, chacun des points suivants ?

Base : A tous



Améliorer



Ni améliorer, ni détériorer

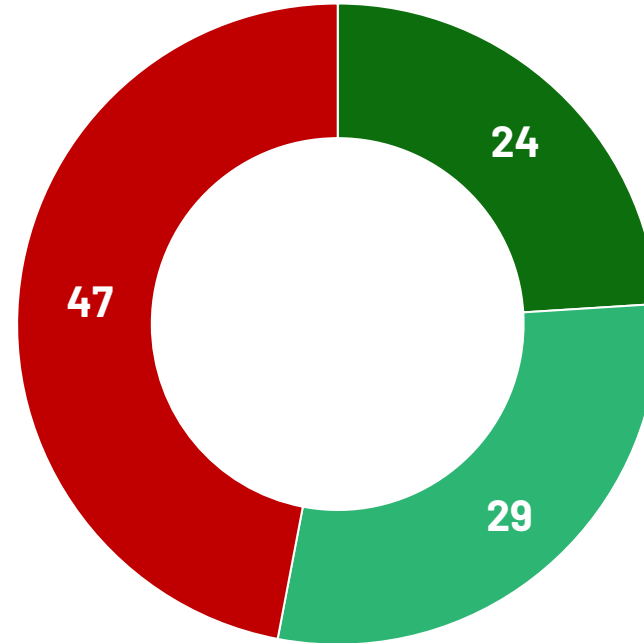


Détériorer

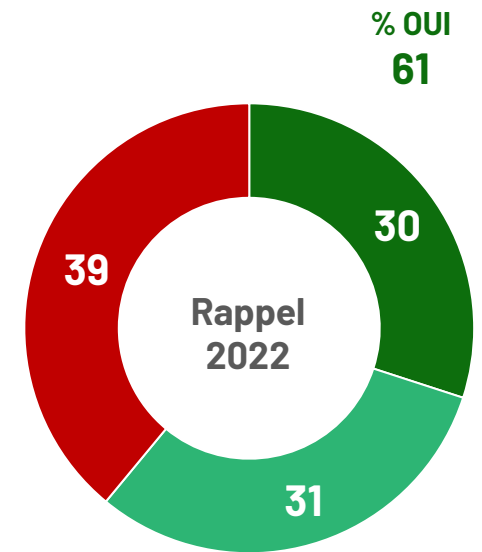
Plus de la moitié des Français ont entendu parler de la notion de "open data", une proportion en baisse par rapport à 2022

Question : Les collectivités locales françaises sont soumises à des obligations de transparence, et doivent notamment publier les données qui concernent leur gestion. C'est ce que l'on appelle les données ouvertes ou l'open data. Avez-vous déjà entendu parler de ces données mises à disposition de façon transparente?

Base : A tous



% OUI
53



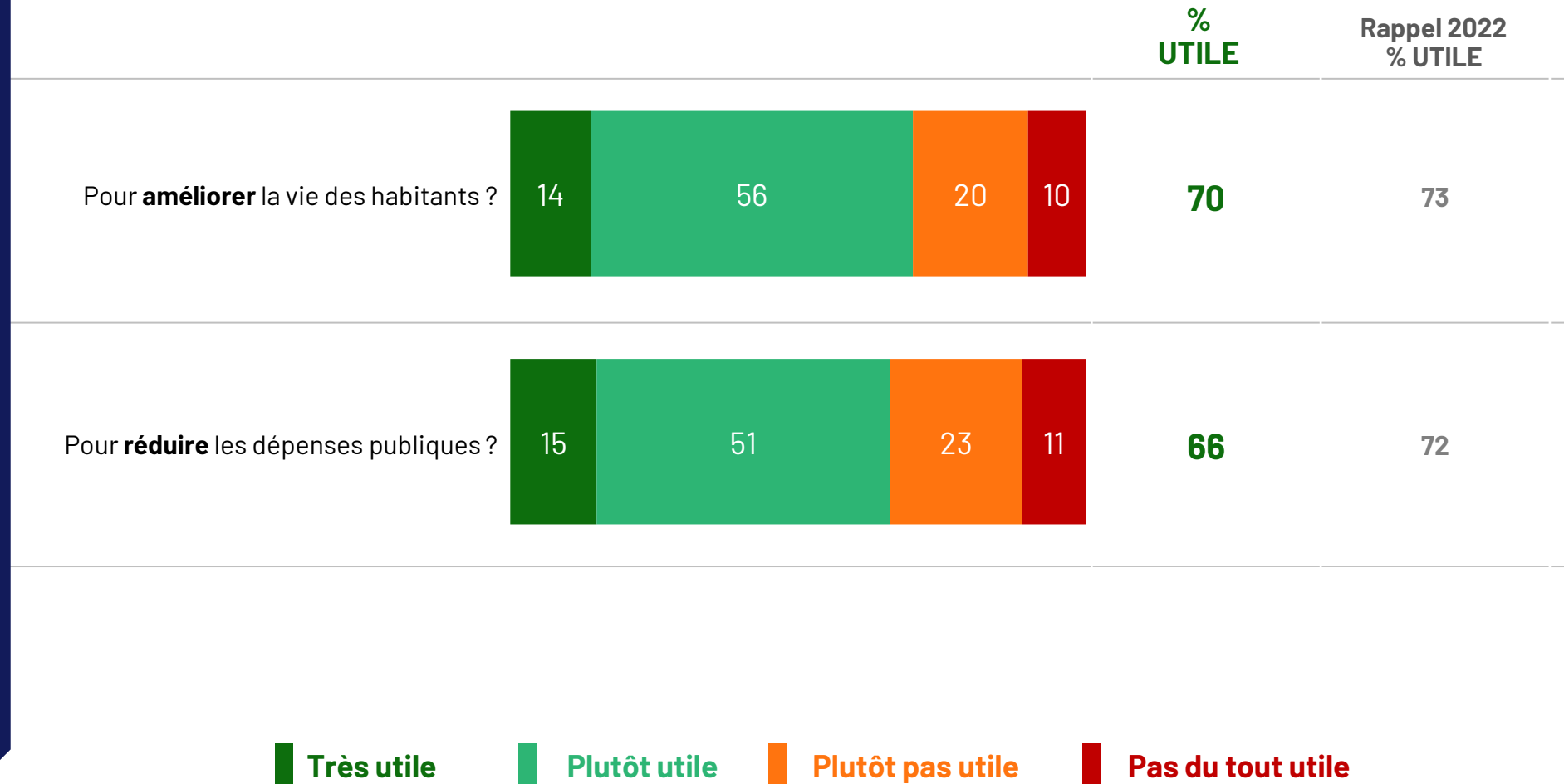
% OUI
61

Oui, vous voyez bien de quoi il s'agit **Oui, mais vous ne voyez pas de quoi il s'agit** **Non**

Une majorité perçoit l'utilité des données pour améliorer la gestion des services publics, mais cette proportion est en baisse

Question : De plus en plus de communes utilisent des données pour améliorer la gestion des services publics. On parle parfois de "villes intelligentes". Selon vous, cette utilisation des données est-elle utile ou non ?

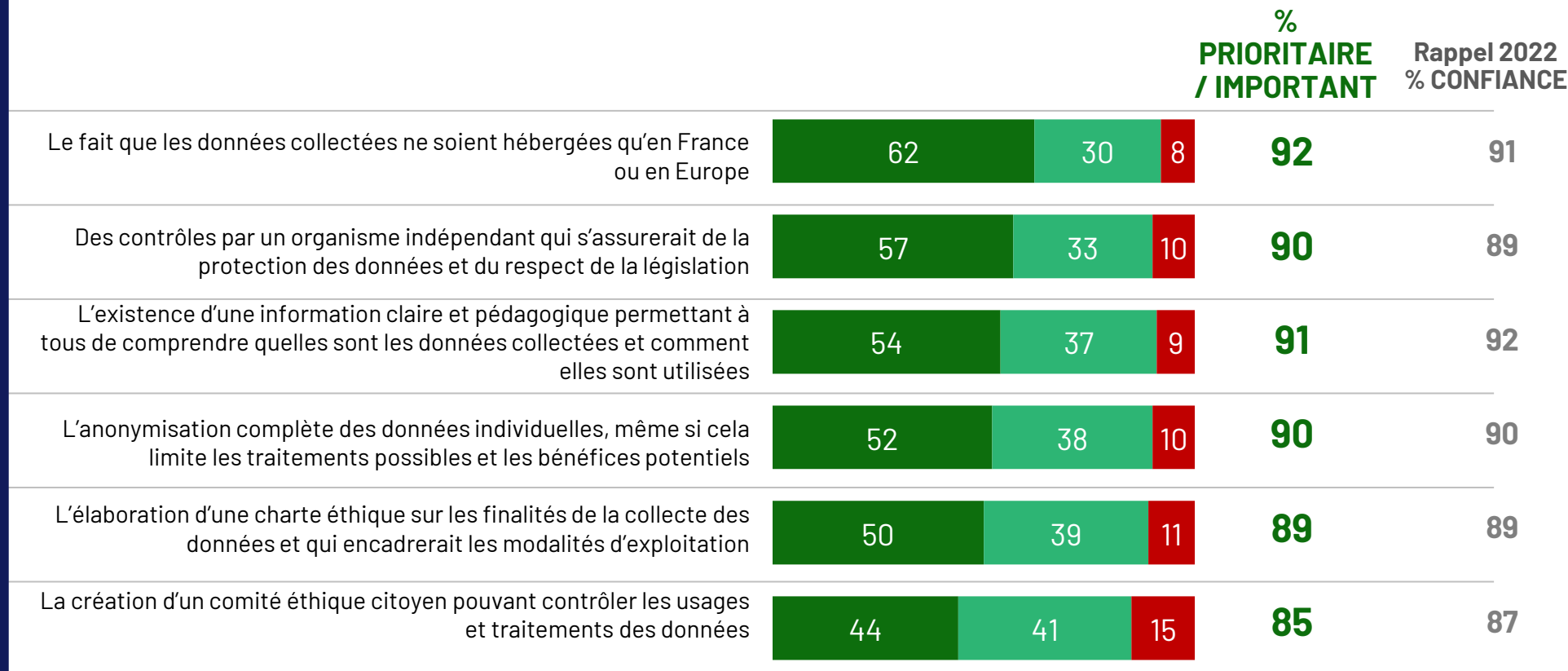
Base : A tous



La proximité du stockage des données et la mise en place de mesures de contrôle sont plébiscitées par les Français.

Question : Afin de vous donner d'avantage confiance dans cette démarche d'utilisation des données pour la gestion du service public, la mise en place de chacun des éléments suivants vous paraît-il prioritaire, important mais pas prioritaire ou secondaire ?

Base : A tous



L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

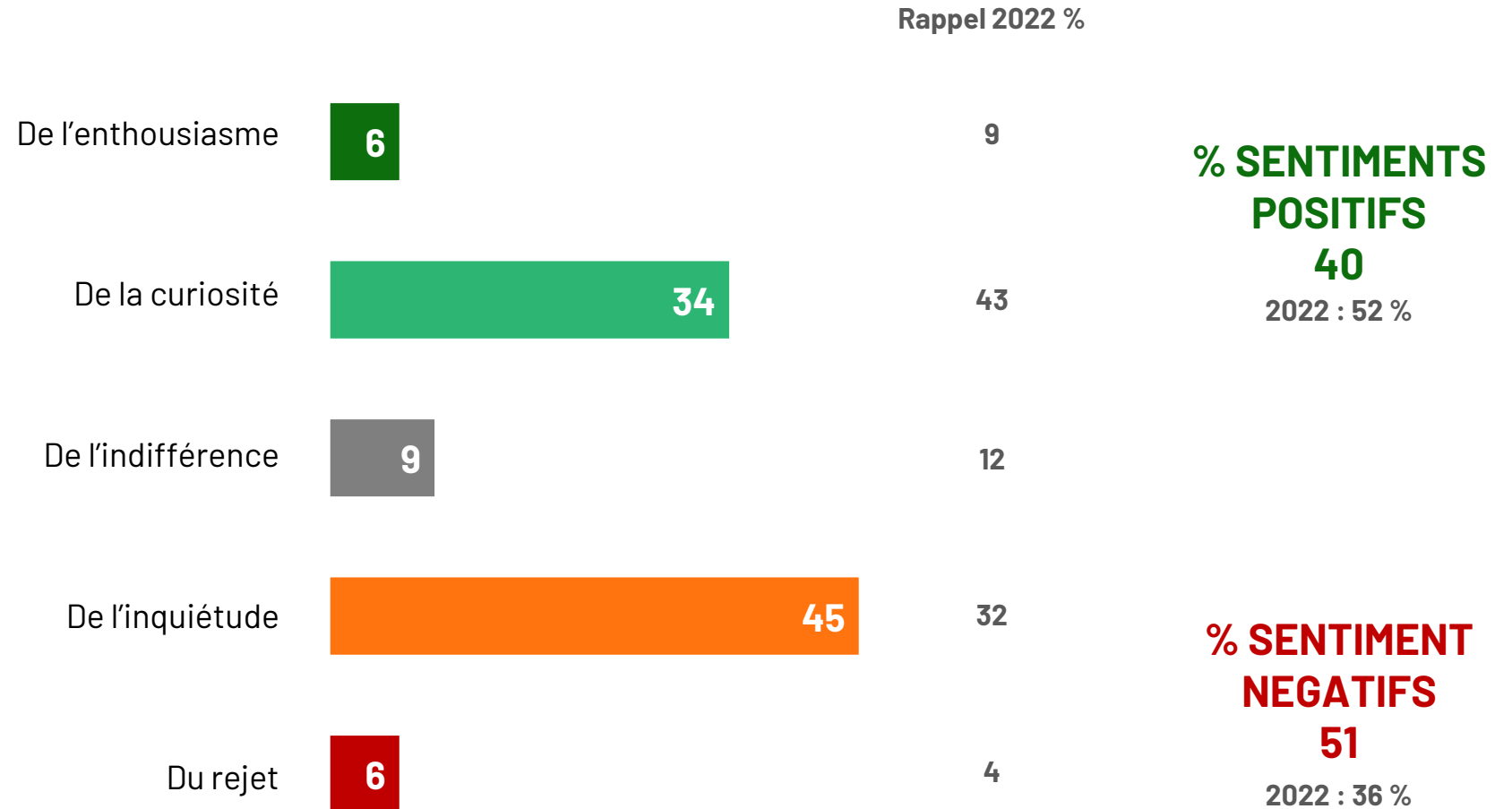
03

Depuis 2 ans, il est de plus en plus question d'intelligence artificielle. Les médias en parlent concernant les entreprises, la recherche médicale, la communication ou parfois les acteurs publics. Il est communément admis que « l'intelligence artificielle imite l'intelligence humaine pour effectuer des tâches, en réussissant notamment à améliorer par elle-même ses performances ».

L'inquiétude des Français par rapport à l'IA est en forte hausse en deux ans

Question : Lorsque vous entendez parler du sujet de l'intelligence artificielle, que ressentez-vous principalement ?

Base : A tous



Les Français affichent une défiance forte vis-à-vis de l'intelligence artificielle

Question : Voici une liste d'affirmations concernant l'intelligence artificielle. Pour chacune d'entre elles diriez-vous que vous êtes d'accord ou pas d'accord ?

Base : A tous

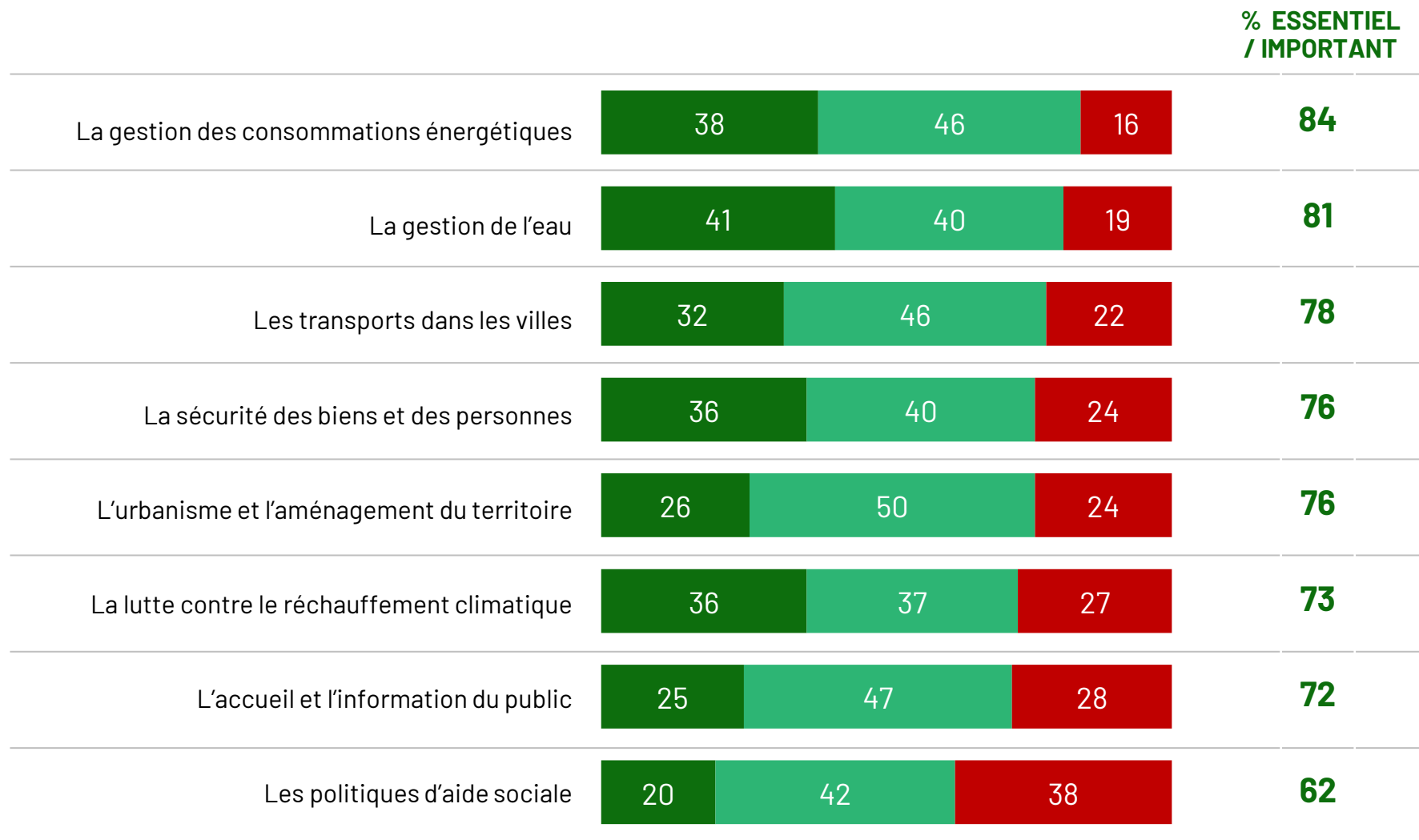
					% D'ACCORD	Rappel 2022 % D'accord
L'humain risque de devenir dépendant de l'intelligence artificielle pour résoudre des problèmes complexes	34	47	14	5	81	79
Il existe un risque que l'intelligence artificielle échappe au contrôle humain	35	43	16	6	78	71
L'intelligence artificielle sera particulièrement utile dans le domaine de la santé, en permettant un meilleur suivi des patients, de meilleurs diagnostics, etc...	24	46	21	9	70	74
La capacité de l'intelligence artificielle à résoudre des problèmes complexes va permettre de réaliser des grandes avancées dans différents domaines	14	51	26	9	65	72
L'intelligence artificielle va avoir un impact important sur la productivité et sera source importante de croissance économique	14	43	32	11	57	63
L'intelligence artificielle pourrait à terme menacer votre emploi (aux actifs)	17	34	33	16	51	59
L'intelligence artificielle sera particulièrement utile dans le domaine de la lutte contre le réchauffement climatique	10	35	39	16	45	52
Vous avez confiance dans l'intelligence artificielle	6	29	38	27	35	45



Malgré cette forte défiance, les Français sont conscients du rôle important que va jouer l'IA

Question : Pour chacun des domaines suivants, diriez-vous que dans les années à venir, l'intelligence artificielle va jouer un rôle essentiel, important mais pas essentiel ou un rôle secondaire ?

Base : A tous



Le contrôle prime sur l'efficacité en ce qui concerne l'utilisation des outils d'intelligence artificielle par le service public

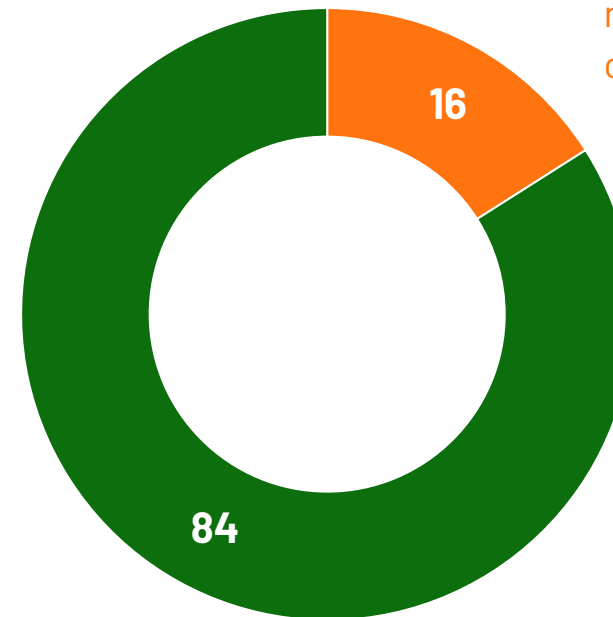
Question : Parmi les deux phrases suivantes, laquelle correspond le plus à ce que vous pensez ?

Base : A tous

Le service public doit utiliser les outils d'intelligence artificielle...

...mais doit faire en sorte de garder le contrôle le plus strict possible sur ces outils, afin de s'assurer qu'ils fonctionnent conformément aux objectifs du service public et ce même s'ils perdent en efficacité

...les plus performants, car le plus important est de gagner en efficacité, même s'il n'a pas le contrôle complet sur ces outils.

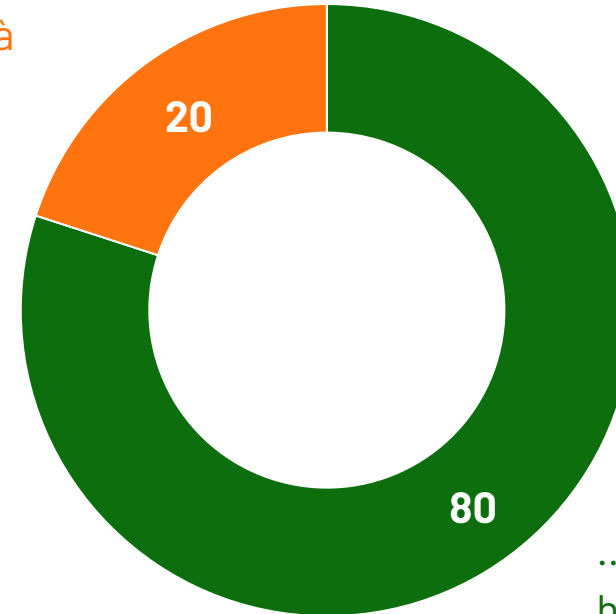


La grande majorité des Français préfèrent s'adresser à un humain plutôt qu'à une intelligence artificielle

Question : Parmi les deux phrases suivantes, laquelle correspond le plus à ce que vous préférez. Pour obtenir une information auprès d'un service public...

Base : A tous

... Vous préférez avoir un accès à une messagerie instantanée avec une intelligence artificielle, qui peut répondre plus vite à n'importe quelle heure.



... Vous préférez avoir accès à un humain capable de vous apporter plus d'explications, même si cela ne peut se faire qu'aux horaires d'ouverture des guichets.

LES RISQUES LIÉES AUX DONNÉES

04

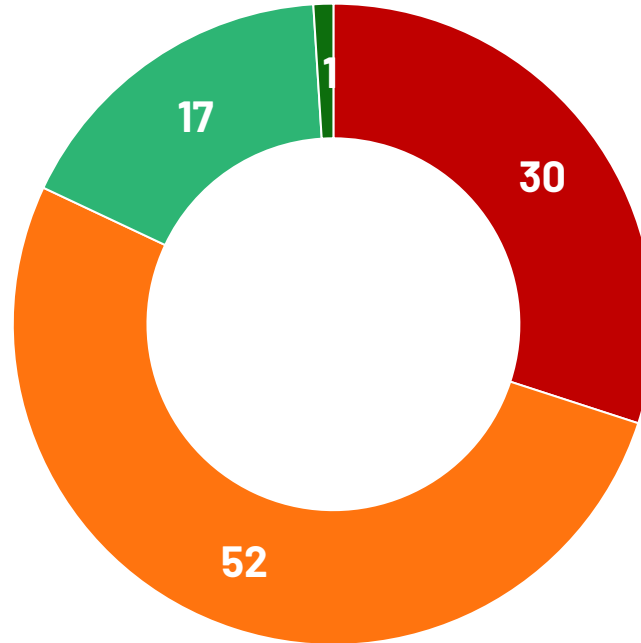
L'inquiétude des Français face aux risques de cyberattaque reste très élevée

Question: Diriez-vous que vous êtes inquiet ou non face aux risques de cyberattaque et piratage de vos données personnelles ?

Base : A tous

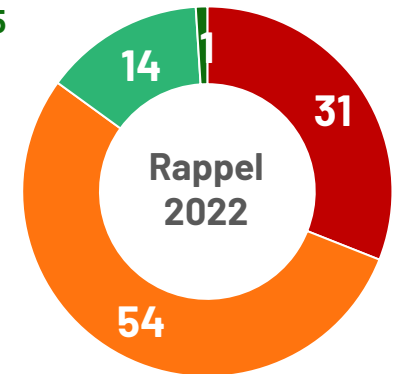
% PAS INQUIET
18

% INQUIET
82



% PAS INQUIET
15

% INQUIET
85

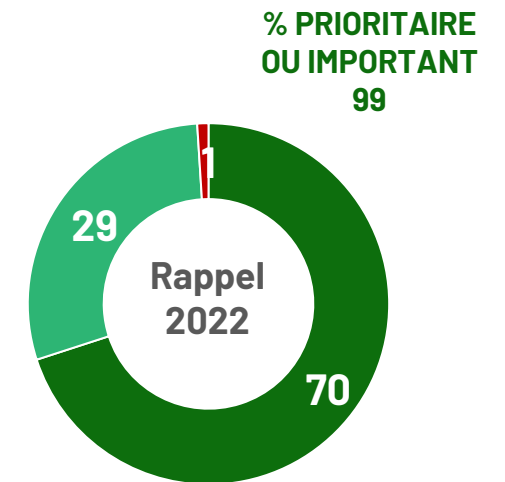
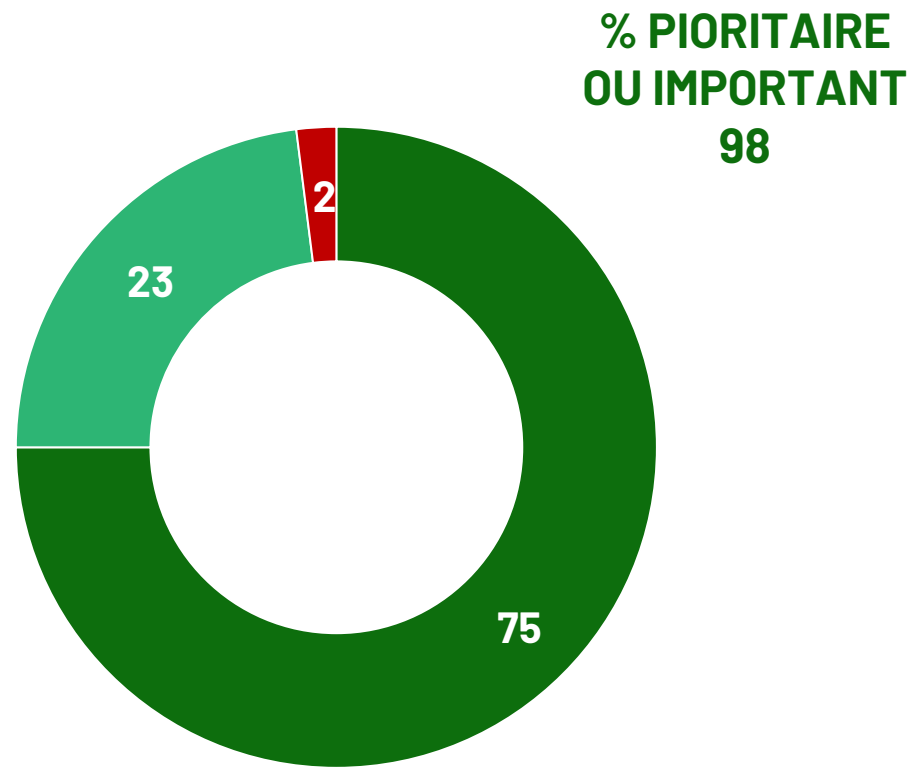


Très inquiet **Plutôt inquiet** **Plutôt pas inquiet** **Pas inquiet du tout**

La quasi-totalité des Français estime que la protection des données personnelles contre les risques de piratage est un sujet important voire prioritaire

Question : Et diriez-vous que la protection des données personnelles contre les risques de piratage est un sujet...?

Base : A tous

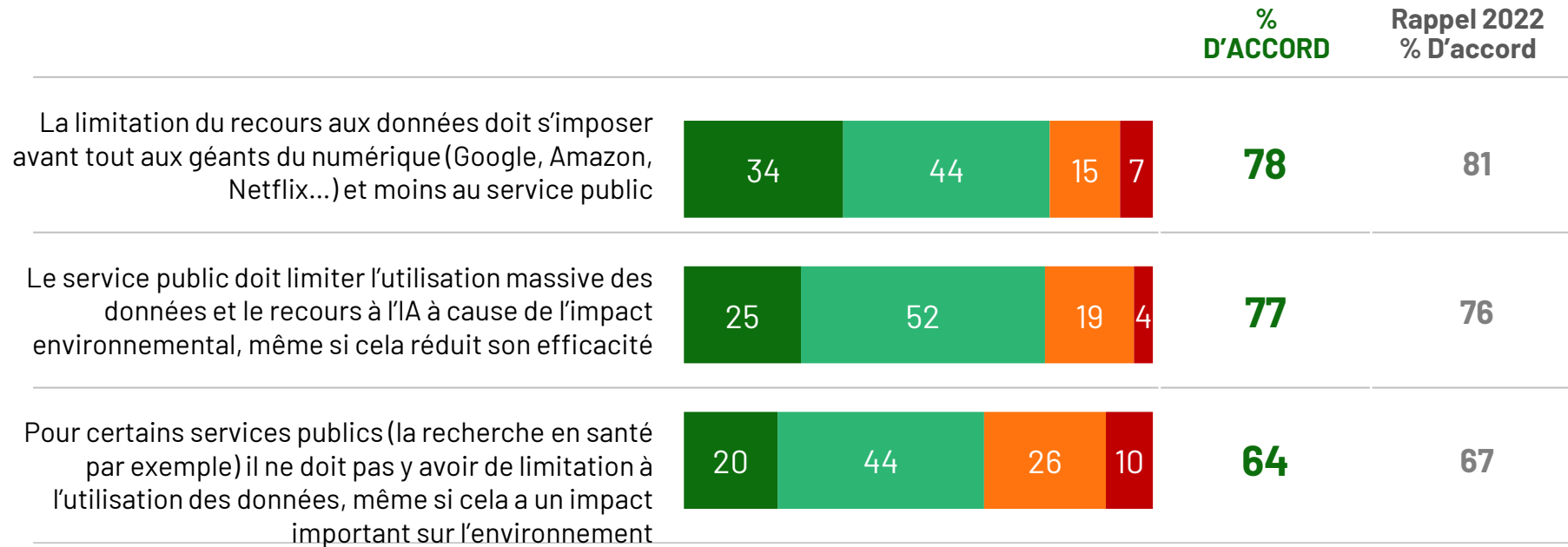


Prioritaire **Important mais pas prioritaire** **Secondaire**

8 Français sur 10 pensent que les géants du numériques doivent être plus contrôlés que les services publics

Question : Et plus précisément, avez-vous confiance dans les acteurs suivants pour la bonne application de cette réglementation?

Base : A tous



ANNEXES

NOS ENGAGEMENTS

CODES PROFESSIONNELS, CERTIFICATION QUALITE CONSERVATION ET PROTECTION DES DONNEES

Ipsos est membre des organismes professionnels français et européens des études de marché et d'opinion suivants :

- **SYNTEC** (syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France ; www.Syntec-etudes.Com)
- **ESOMAR** (European Society for Opinion and Market Research, www.Esomar.Org)



**Ipsos France est certifiée ISO 20252 :
Market Research - version 2019
par AFNOR CERTIFICATION**

Ce document est élaboré dans le respect de ces codes et normes internationales.

Ipsos France s'engage à appliquer le **code ICC/Esomar** des études de marché et d'opinion. Ce code définit les règles déontologiques des professionnels des études de marché et établit les mesures de protection dont bénéficient les personnes interrogées.



Ipsos s'engage à respecter les lois applicables. Ipsos a désigné un Data Protection Officer et a mis place un plan de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679). Pour plus d'informations sur notre politique en matière de protection des données personnelles : <https://www.ipsos.com/fr-fr/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>

A ce titre, la durée de conservation des données personnelles des personnes interviewées dans le cadre d'une étude est, à moins d'un engagement contractuel spécifique :

- de 12 mois suivant la date de fin d'une étude Ad Hoc .
- de 36 mois suivant la date de fin de chaque vague d'une étude récurrente.



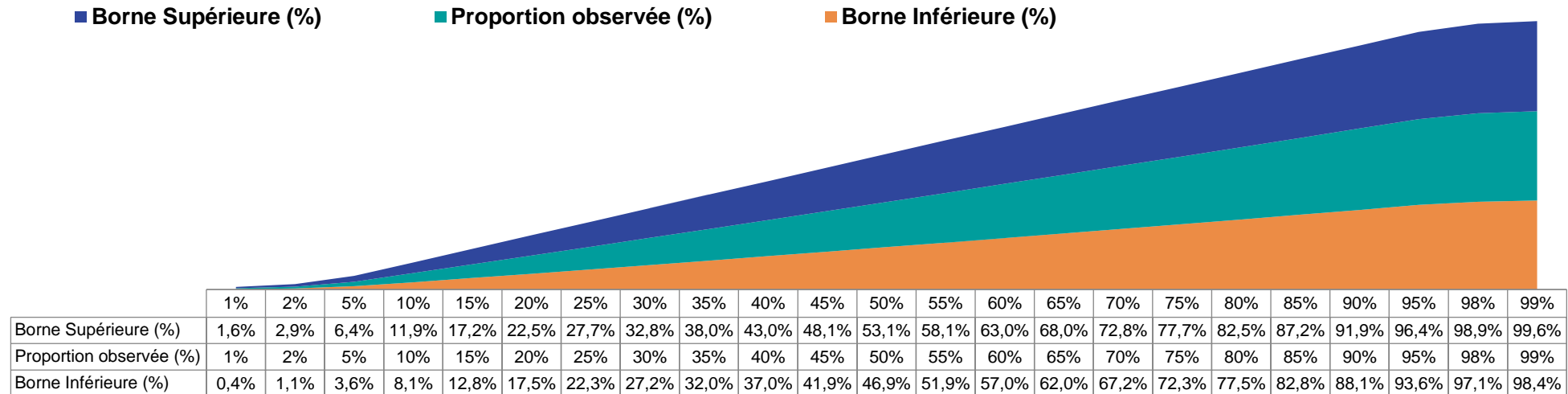
Fiabilité des résultats

Feuille de calcul

En l'occurrence s'agissant de cette étude :

- Intervalle de confiance : **95%**
- Taille d'échantillon : **1000**

Les proportions observées sont comprises entre :



A PROPOS D'IPSOS

Ipsos est le troisième Groupe mondial des études. Avec une présence effective sur 90 marchés, il emploie plus de 18 000 salariés et a la capacité de conduire des programmes de recherche dans plus de 100 pays.

Nos professionnels des études, analystes et scientifiques ont construit un groupe solide autour d'un positionnement unique multi-expertises – études marketing, opinion, citoyens, patients, gestion de la relation clients/employés. Nos 75 solutions sont basées sur des données primaires issues de nos enquêtes, de la surveillance des médias sociaux et de techniques qualitatives ou d'observation.

“Game Changers” – notre slogan– résume notre ambition d'aider nos 5 000 clients à naviguer plus facilement dans notre monde en profonde mutation.

Fondée en France en 1975, Ipsos est cotée sur Euronext Paris depuis le 1er juillet 1999. La société fait partie du SBF 120 et de l'indice Mid-60 et est éligible au Service de Règlement Différé (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP
www.ipsos.com

GAME CHANGERS

Dans un monde qui évolue rapidement, s'appuyer sur des données fiables pour prendre les bonnes décisions n'a jamais été aussi important.

Chez Ipsos, nous sommes convaincus que nos clients cherchent plus qu'un simple fournisseur de données. Ils ont besoin d'un véritable partenaire qui leur procure des informations précises et pertinentes, et les transforme en connaissances pour leur permettre de passer à l'action.

Voilà pourquoi nos experts, curieux et passionnés, délivrent les mesures les plus exactes pour en extraire l'information qui permettra d'avoir une vraie compréhension de la Société, des Marchés et des Gens.

Nous mêlons notre savoir-faire au meilleur des sciences et de la technologie, et appliquons nos quatre principes de sécurité, simplicité, rapidité et de substance à tout ce que nous produisons.

Pour permettre à nos clients d'agir avec plus de rapidité, d'ingéniosité et d'audace.

La clef du succès se résume par une vérité simple :
« **YOU ACT BETTER WHEN YOU ARE SURE*** »

*Pour prendre les bonnes décisions, il faut être sûr.

FICHE TECHNIQUE

FICHE TECHNIQUE

Étude CAWI sur panel IIS



ÉCHANTILLON

- **Population cible** : Français âgés de 18 ans et plus
- **Tirage de l'échantillon** : échantillon constitué par tirage aléatoire dans la base des panélistes éligibles pour l'étude.
- **Critères et sources de représentativité** : sexe - âge sur 5 tranches, zones UDA (données INSEE, du panel, ...)



COLLECTE DE DONNÉES

- **Dates de terrain** : Du 17 au 22 juillet 2024
- **Taille de l'échantillon final** : 1000 individus
- **Mode de recueil** : On line sur panel IIS
- **Type d'incentive** : Programme de fidélisation avec système de récompense par cumul de points pour les panélistes
- **Méthodes de contrôle de la qualité des réponses**: surveillance des comportements de réponse des panélistes (Repérage des réponses trop rapides ou négligées (cochées en ligne droite ou zig zag par exemple))
- Contrôle de l'IP et cohérence des données démographiques.
- Les données seront conservées 1 an



TRAITEMENTS DES DONNÉES

- Echantillon non pondéré

FICHE TECHNIQUE

Organisation (Étude sur panel online)



LES ACTIVITÉS CONDUITES OU COORDONNÉES PAR LES ÉQUIPES IPSOS EN FRANCE

- Design et méthodologie
- Elaboration du questionnaire / validation du scripting
- Coordination et validation des traductions
- Coordination de la collecte
- Coordination de la codification et validation du plan de codes
- Traitement des données
- Validation des analyses statistiques
- Elaboration du rapport d'étude
- Conception de la présentation des résultats
- Mise en forme des résultats



LES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR LES ÉQUIPES IPSOS LOCALES EXPERTES DE L'ACTIVITÉ

- Echantillonnage
- Scripting
- Emailing
- Collecte des données en France



LES ACTIVITÉS CONFIEES À NOS PARTENAIRES RÉFÉRENCÉS