

Les Français, l'e-administration et l'enregistrement de données personnelles en ligne

Sondage Harris Interactive pour Berger-Levrault

Enquête téléphonique réalisée par l'institut Harris Interactive du 13 au 18 janvier 2012. Echantillon national de 1005 individus représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région d'habitation de l'interviewé(e).

Harris Interactive a réalisé une enquête auprès d'un échantillon représentatif de Français pour **Berger-Levrault** afin de mesurer **leur perception de l'e-administration et de la possibilité offerte d'enregistrer des données personnelles en ligne** : l'e-administration est-elle perçue comme trop ou pas assez développée aujourd'hui en France ? Quelles sont les avantages et inconvénients perçus de l'enregistrement de données sur les sites d'e-administration ? Quelles données les Français sont-ils prêts ou non aujourd'hui à enregistrer sur la Toile ?

Cette enquête fait apparaître que :

- Si 47% des Français considèrent aujourd'hui qu'il n'y a ni trop ni pas assez de possibilités offertes d'effectuer des démarches en ligne, **22% considèrent que l'e-administration est trop développée et autant qu'elle ne l'est pas assez**, des lignes de fracture assez nettes apparaissant dans la population entre des catégories fortement « connectées » (jeunes, diplômés, cadres...) et des catégories plus distantes d'Internet (personnes âgées, peu ou pas diplômées, habitant en zone rurale...).
- Trois-quarts des Français estiment que **l'enregistrement de données personnelles en ligne permet de réaliser plus rapidement les démarches administratives** et plus de la moitié que cela permet d'offrir un service plus adapté. Cependant, il existe **de véritables craintes quant à la sécurisation de ces données** : en effet, beaucoup craignent une possible diffusion des données personnelles, voire leur récupération à des fins frauduleuses. De plus, **plus de 8 Français sur 10 estiment que le développement de l'e-**

administration et cet enregistrement des données sont susceptibles d'entraîner une perte de contact avec les agents administratifs et une difficulté à avoir un interlocuteur « en direct ».

- **48% des internautes indiquent avoir déjà enregistré des données personnelles sur le site d'une administration**, le plus souvent ayant trait à leur état civil ou à leur situation familiale. En revanche, **52% déclarent ne l'avoir jamais fait et 16% sont réticents à le faire, quel que soit le type d'information testé**. Cette réticence est surtout marquée lorsqu'il est question des coordonnées bancaires (77% indiquent n'être pas prêts à le faire), des revenus (70%) ainsi que du dossier médical (68%).

Dans le détail :

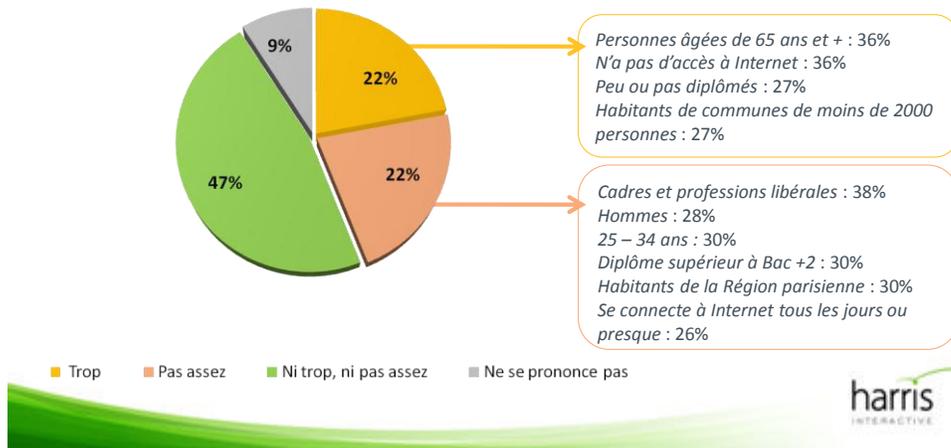
22% des Français estiment qu'il y a aujourd'hui trop de dématérialisation des services publics et autant considèrent qu'elle n'est pas assez poussée

Invités à se prononcer sur le niveau de dématérialisation des services publics, **la majorité des Français (47%) adopte un avis nuancé, jugeant qu'il n'y a aujourd'hui ni trop ni pas assez de possibilités offertes d'effectuer des démarches en ligne** sur les sites des administrations publiques. Ainsi, pour une large frange de la population, l'e-administration semble avoir atteint un niveau de développement satisfaisant.

En revanche, **22% des Français estiment aujourd'hui que cette dématérialisation a été trop loin et qu'il y a trop de possibilités offertes d'effectuer des démarches administratives en ligne**. Cette opinion est davantage soutenue par les personnes âgées de 65 ans et plus (36%), par les interviewés peu ou pas diplômés (27%), par les habitants en zone rurale (27%) ainsi que par les personnes ne disposant pas d'un accès à Internet (36%). **Une proportion identique (22%) considère en revanche qu'aujourd'hui, il n'y a pas suffisamment de possibilités offertes d'effectuer ses démarches administratives via Internet**. Ce manque de possibilités est davantage souligné par les hommes (28%), les personnes âgées de 25 à 34 ans (30%), les cadres et professions libérales (38%), les plus diplômés (30%), les habitants de région parisienne (30%) et les personnes qui se connectent à Internet tous les jours ou presque (26%).

22% des Français estiment qu'il y a aujourd'hui trop de dématérialisation des services publics et autant considèrent qu'il n'y en a pas assez

Aujourd'hui, de plus en plus de services publics sont « dématérialisés », c'est-à-dire que des procédures administratives et des échanges entre citoyens et administrations publiques peuvent se faire par voie électronique grâce aux nouvelles technologies (comme la déclaration de revenus pour les impôts, les relations avec la CAF...). Estimez-vous qu'aujourd'hui, il y a trop, pas assez ou ni trop ni pas assez de possibilités offertes d'effectuer des démarches administratives en ligne ?



Ainsi, on voit se dessiner une ligne de partage, qui recoupe la « fracture numérique » habituellement observée, entre des populations très « connectées » (plutôt jeunes, urbaines, appartenant aux catégories supérieures, utilisant souvent Internet) qui ne considèrent pas l'e-administration comme trop développée et dont une partie souhaite même encore le déploiement, et des populations plus éloignées d'Internet (plutôt âgées, rurales, peu ou pas diplômées et se connectant peu ou pas du tout à Internet), et qui pour certaines, remettent en cause ce qu'elles considèrent comme un excès de dématérialisation.

L'enregistrement de données personnelles en ligne : une opportunité porteuse de nombreuses inquiétudes

De plus en plus de sites d'administrations permettent d'enregistrer des données personnelles en ligne, comme par exemple des données d'état civil ou des informations concernant sa situation familiale, sa situation professionnelle ou encore les emplois à domicile auxquels on a recours, etc. Cette possibilité offerte d'enregistrer des données personnelles sur les sites d'e-administration bénéficie de l'assentiment des Français

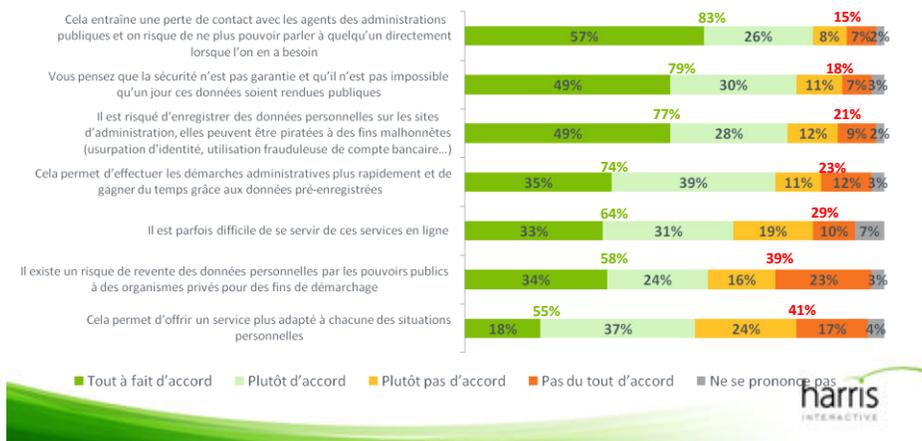
sur deux dimensions : ils sont en effet majoritairement d'accord pour dire que « **cela permet d'effectuer des démarches administratives plus rapidement et de gagner du temps grâce aux données pré-enregistrées** » (74%, dont 35% tout à fait d'accord) et, dans une moindre mesure, que « **cela permet d'offrir un service plus adapté à chacune des situations personnelles** » (55%, dont 18% tout à fait d'accord). Gain de temps et personnalisation du service apparaissent ainsi comme deux points forts, plus ou moins observés, de l'enregistrement de données personnelles en ligne. Le gain de temps est particulièrement mis en avant par les plus jeunes, par les catégories supérieures, par les salariés, par les plus diplômés, par les habitants de la région parisienne, par les internautes fréquents ainsi que par les personnes qui estiment qu'il n'y a pas aujourd'hui assez de possibilités offertes d'effectuer des démarches administratives en ligne. Quant à la meilleure adaptation du service rendu, ce point est davantage approuvé par les personnes de 25 à 49 ans, les ouvriers, les chômeurs, les internautes fréquents ainsi que les personnes qui appellent à plus de dématérialisation des services publics.

Mais si les Français reconnaissent les avantages d'une telle possibilité, ils en perçoivent aussi et surtout les risques. Leurs craintes sont de deux principaux ordres : la déshumanisation du service public et le défaut de sécurisation des données. Ainsi, 83% sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle « **cela entraîne une perte de contact avec les agents des administrations publiques et on risque de ne plus pouvoir parler à quelqu'un directement lorsqu'on en a besoin** » (dont 57% tout à fait d'accord). Près de huit Français sur dix estiment également que « **la sécurité n'est pas garantie et qu'il n'est pas impossible qu'un jour ces données soient rendues publiques** » (79%, dont 49% tout à fait d'accord) et que « **cela est risqué d'enregistrer des données personnelles sur les sites d'administration, elles peuvent être piratées à des fins malhonnêtes comme des usurpations d'identité, des utilisations frauduleuses de cartes bancaires...** » (77%, dont 49% tout à fait). Bien que perçu comme moins probable, les Français n'excluent pas non plus le « **risque de revente des données personnelles par les pouvoirs publics à des organismes privés pour des fins de démarchage** » (58%, dont 34% tout à fait). La crainte de ne plus pouvoir avoir affaire à des agents administratifs en personne est partagée par toutes les catégories de population mais particulièrement ressentie par les personnes de 35 à 64 ans, les employés, les internautes occasionnels et surtout par les salariés du secteur public (91%) qui peuvent percevoir la dématérialisation comme une forme de menace pesant sur leur emploi. Quant au défaut de sécurisation des données personnelles ainsi conservées, cette perspective semble également traverser l'ensemble des catégories de population, avec une inquiétude un peu plus marquée des catégories populaires. On remarque que l'hypothèse d'une revente des données par les pouvoirs publics est davantage supposée comme un risque par les sympathisants du Front de Gauche et de l'Extrême-Droite.

Enfin, notons que près des deux-tiers des Français soulignent également « **qu'il est parfois difficile de se servir de ces services en ligne** » (64%, dont 33% tout à fait d'accord). Ces difficultés d'utilisation et d'appropriation sont assez logiquement davantage soulignées par les personnes les plus âgées (40% des 50-64 ans et 44% des 65 ans et plus sont même tout à fait d'accord avec cette assertion), par les catégories populaires (72% d'accord) et par les personnes se connectant moins d'une fois par semaine sur Internet (80%). Notons que 72% des salariés du public sont également d'accord avec cette affirmation.

Adhésion à des affirmations sur l'enregistrement de données personnelles en ligne

De plus en plus d'administrations proposent d'enregistrer, via Internet, des données personnelles en ligne, comme par exemple vos données d'état civil ou des informations concernant votre situation financière, votre situation professionnelle, votre santé, les services auxquels vous recourez (emplois à domicile, soutien scolaire...) ou encore les activités municipales auxquelles vous êtes inscrit, etc. Pour chacune des affirmations suivantes, pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord ?



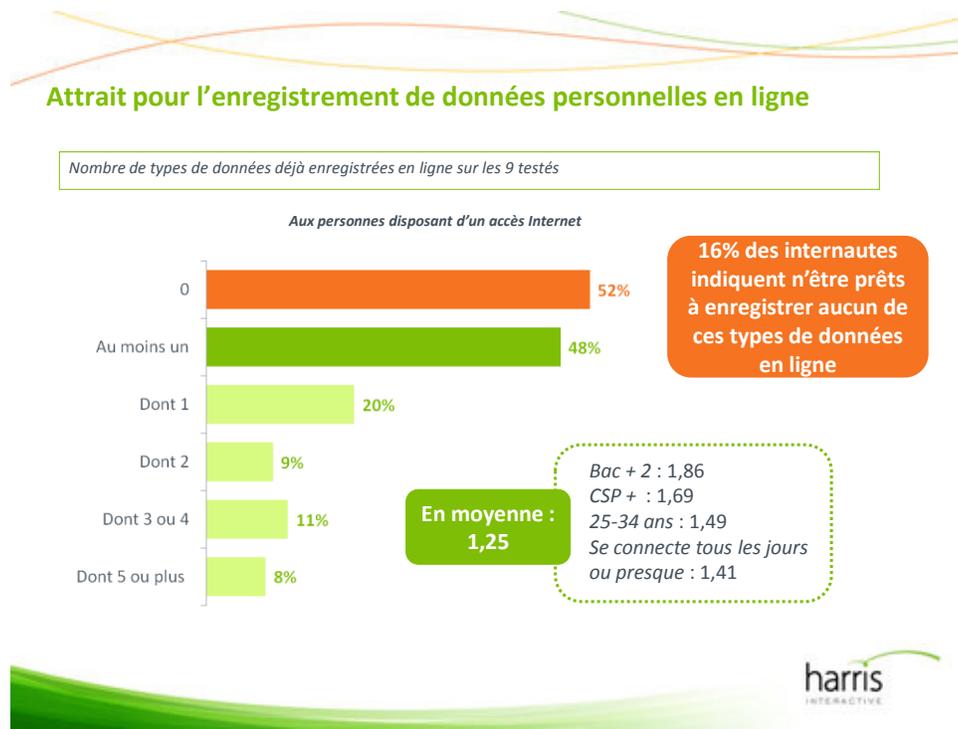
Si les internautes français se disent majoritairement prêts à enregistrer sur le site d'une administration des données ayant trait à leur situation personnelle ou professionnelle, une majorité s'oppose à l'enregistrement de données concernant leurs revenus, leurs comptes bancaires ou encore leur état de santé

Malgré les risques perçus, les internautes ne sont pas fermés à l'idée d'enregistrer des données personnelles sur les sites des administrations. Ainsi, près de trois sur dix (29%) indiquent même l'avoir déjà fait pour **des données d'Etat Civil** (nom, prénom, lieu de naissance...) et 34% être prêts à le faire pour ce type de données. De même, 18% déclarent avoir déjà enregistré des éléments ayant trait à **leur situation familiale** (mariage, Pacs, enfants...) et 40% être prêts à le faire. Ces proportions sont sensiblement les mêmes concernant les données ayant trait à **la situation professionnelle** (employeur, type de contrat...) : 16% ont déjà enregistré ce type de données, 38% sont prêts à le faire. S'il s'agit là de déclarations des interviewés, à prendre avec précaution du fait des confusions pouvant exister dans l'esprit des répondants, on peut estimer que ces données sont celles que les Français sont le plus souvent invités à renseigner (par exemple sur le site de la CAF ou des impôts) et qu'elles revêtent un caractère moins dangereux ou inviolable.

Les avis sont d'ores et déjà un peu plus partagés lorsqu'il est question de l'enregistrement de données comme **les prestations sociales dont on bénéficie** (13% indiquent l'avoir déjà fait, 32% être prêts à le faire contre 53% plutôt pas ou pas du tout prêts à le faire), **le casier judiciaire** (5% indiquent l'avoir déjà fait, 41% être prêts à le faire contre 53% plutôt pas ou pas du tout prêts à le faire) ou encore **les origines** à travers le nom, le prénom et le lieu de naissance des parents et grands-parents (9% indiquent l'avoir déjà fait, 37% être prêts à le faire contre 54% plutôt pas ou pas du tout prêts à le faire).

Et les internautes indiquent très majoritairement ne pas être prêts à enregistrer en ligne des données concernant **leur dossier médical** (4% indiquent l'avoir déjà fait, 28% être prêts à le faire contre 68% plutôt pas ou pas du tout prêts à le faire), **leur revenus** (13% indiquent l'avoir déjà fait, 17% être prêts à le faire contre 70% plutôt pas ou pas du tout prêts à le faire) **et surtout leur coordonnées bancaires** (17% indiquent l'avoir déjà fait, 6% être prêts à le faire contre 77% plutôt pas ou pas du tout prêts à le faire). Sur ce dernier point, on constate ainsi que si un peu moins d'un internaute sur cinq indiquent avoir déjà franchi le pas, il s'agit du type de

données pour lequel il y a le moins de marge de manœuvre puisque plus des trois-quarts des répondants se montrent hostiles à cette perspective.



Au final, 48% des Français disposant d'un accès à Internet indiquent avoir déjà enregistré au moins un des types de données testés en ligne¹. 20% ont enregistré un type de données, 9% deux, 11% 3 ou 4 et même 8% cinq ou plus. En revanche, **52% indiquent n'avoir jamais procédé à un tel enregistrement.** Cependant, cela ne signifie pas qu'ils ne le feront pas à l'avenir : en effet, **seuls 16% indiquent ne pas être prêts à enregistrer des données en ligne et ce, pour les neuf données testées,** cette frange de la population apparaissant ainsi réfractaire à l'idée même d'une conservation des données enregistrées en ligne. Cette attitude se retrouve davantage chez les personnes les plus âgées, les ouvriers, les peu ou pas diplômés, les ruraux et les internautes occasionnels. Pour les autres, les réponses dépendent davantage du type d'informations testé, traduisant un regard plus ambivalent sur cette question.

¹ Peut-être que, dans certains cas, les internautes confondent les émetteurs. Et considèrent avoir déjà enregistré des données auprès d'une administration alors même qu'il s'agissait d'une entreprise. Quoi qu'il en soit, le simple fait de penser avoir effectué une action nous renseigne sur son degré d'acceptabilité.

En moyenne, les internautes indiquent donc avoir enregistré 1,25 données en ligne (sur les neuf testées), cette moyenne étant plus élevée chez les personnes ayant été repérées comme les plus favorables à la dématérialisation, à savoir les individus les plus diplômés (1,86), les catégories supérieures (1,69), les 25-34 ans (1,49) et les internautes qui se connectent tous les jours ou presque (1,41).

*_**

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut – Harris Interactive-, la taille de l'échantillon.

A propos de Harris Interactive

Harris Interactive est un institut de référence sur le marché des études (6^{ème} rang mondial des sociétés d'étude ad hoc). La structure française, fondée en 1995 par Nathalie PERRIO-COMBEAUX et Patrick VAN BLOEME sous le nom de Novatris, a rejoint le groupe en mars 2004.

Harris Interactive propose des méthodes d'études innovantes ainsi que des analyses et un conseil stratégique qui aident les clients à prendre des décisions réfléchies et efficaces. Le groupe doit sa réputation aux sondages d'opinion « Harris Poll » et à son rôle précurseur dans les méthodes d'études en ligne. La société a mis en place ce qui, selon elle, constitue le panel le plus important au monde : le Harris Poll Online. Harris Interactive est au service de sa clientèle dans le monde entier grâce à ses bureaux en Amérique du Nord, en Europe et en Asie. Pour plus de renseignements sur Harris Interactive, veuillez consulter www.harrisinteractive.fr

Contact Harris Interactive en France:

Laurence Lavernhe - 5-7 rue du Sahel – 75012 Paris - Tel: 01 44 87 60 94 – 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr
Jean-Daniel Lévy – 01 44 87 60 30 – jdlevy@harrisinteractive.fr