



La vie numérique durant la crise sanitaire

Sondage Ifop pour la CNIL

N° 117536

Contacts Ifop :

Romain Bendavid / Flora Baumlin / Etienne Berthoz

Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

01 45 84 14 44

prenom.nom@ifop.com

Septembre 2020

CNIL.
COMMISSION NATIONALE
INFORMATIQUE & LIBERTÉS

1 | La méthodologie

Etude réalisée par l'Ifop pour la CNIL

Echantillon



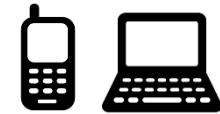
L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1001** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Méthodologie



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil



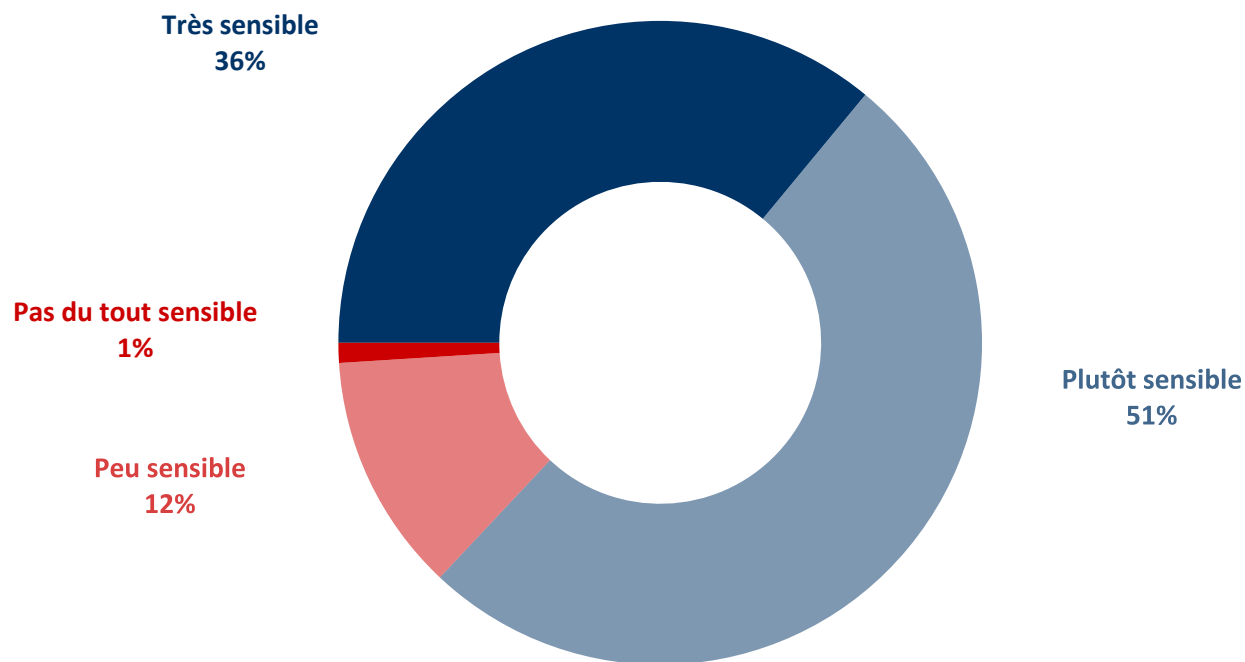
Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 25 au 31 août 2020.

2 | Les résultats de l'étude

A | *La sensibilité à la protection des données dans le contexte post confinement*

QUESTION : Diriez-vous que vous êtes très sensible, plutôt sensible, peu sensible ou pas du tout sensible à la question de la protection de vos données personnelles ?

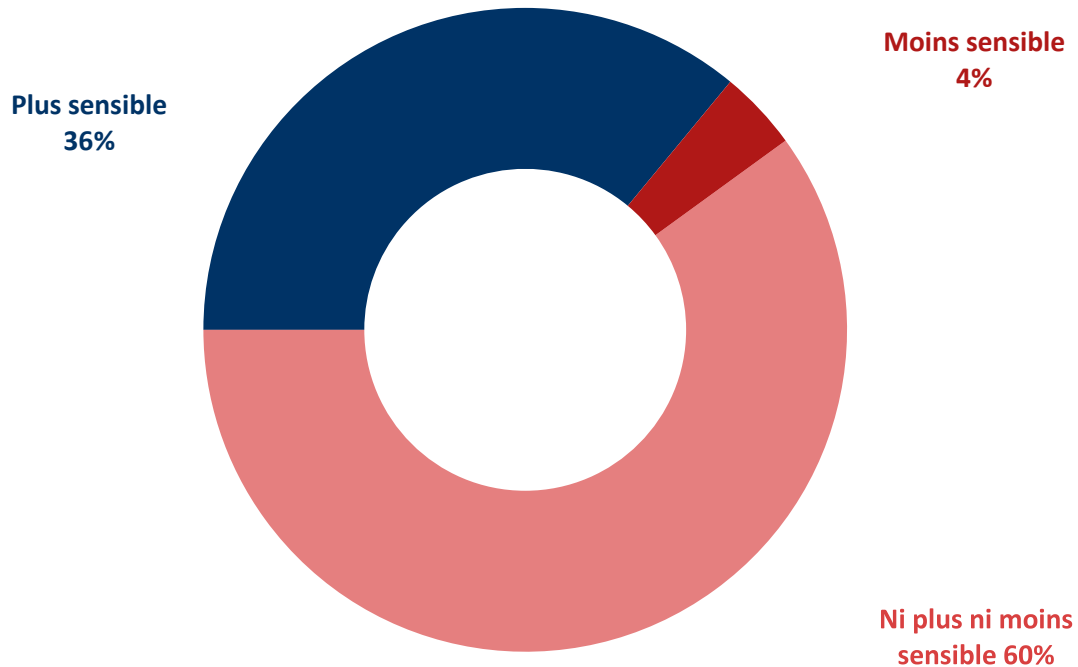
TOTAL Sensible
87%



TOTAL Pas sensible
13%

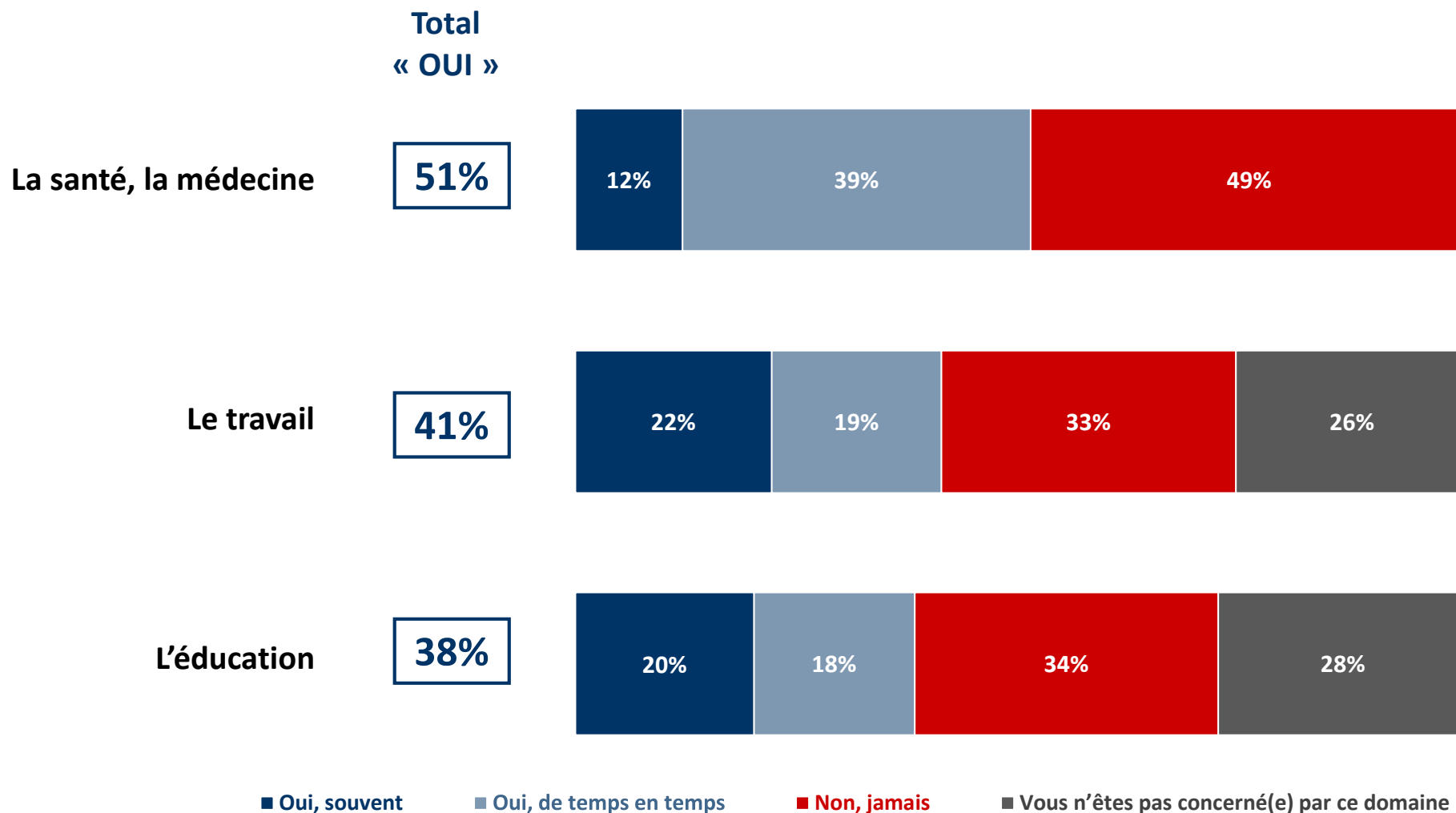
L'évolution de la sensibilité à la question de la protection des données personnelles depuis la crise sanitaire

QUESTION : Depuis la crise sanitaire liée à la Covid-19, diriez-vous que vous êtes plus, moins ou ni plus ni moins sensible à la question de la protection de vos données personnelles ?



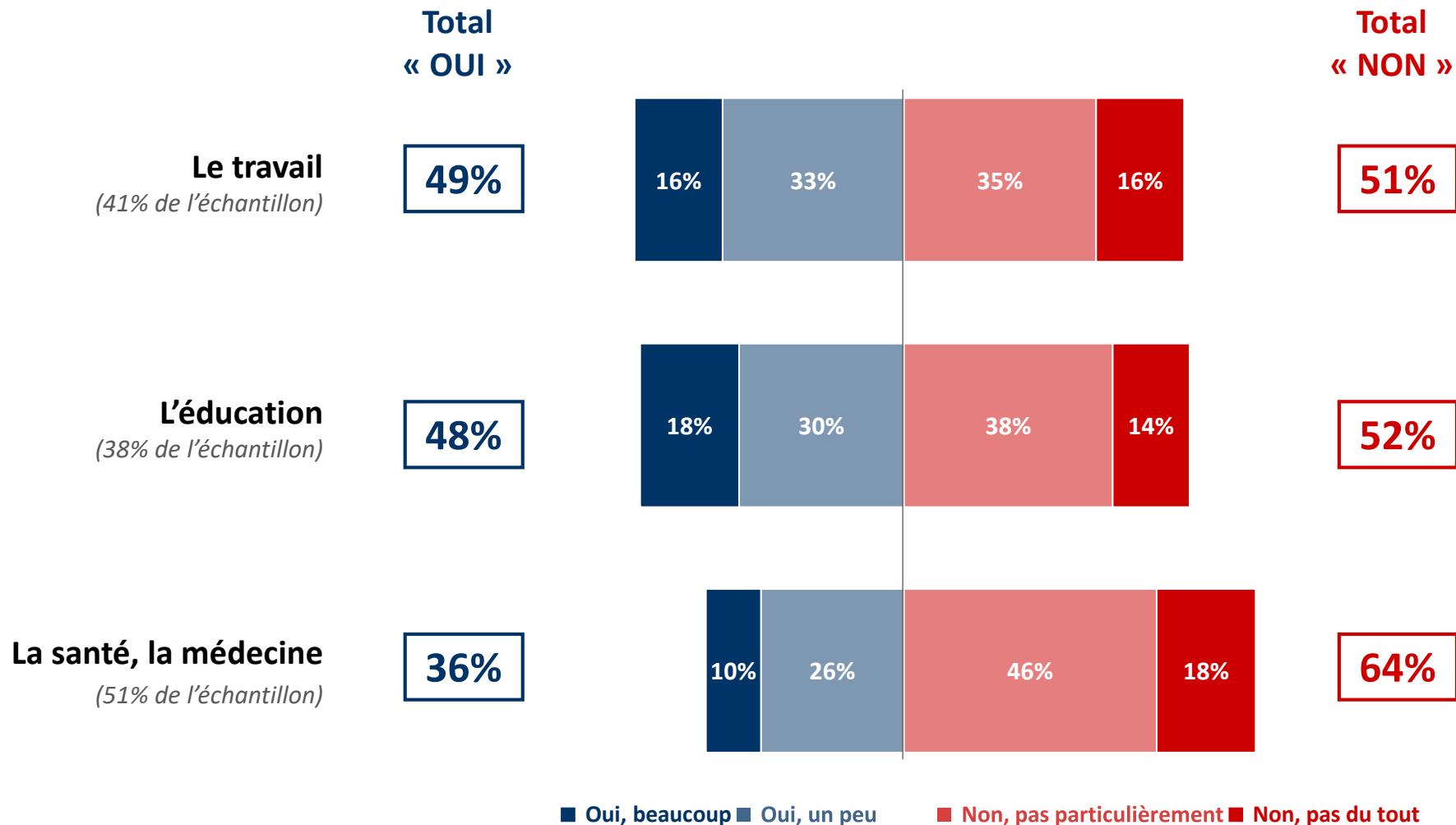
B | *Le rapport aux outils numériques depuis la crise sanitaire*

QUESTION : Durant cette crise sanitaire, avez-vous eu recours à des outils numériques (c'est-à-dire des outils accessibles via Internet ou une application) dans les domaines suivants ?

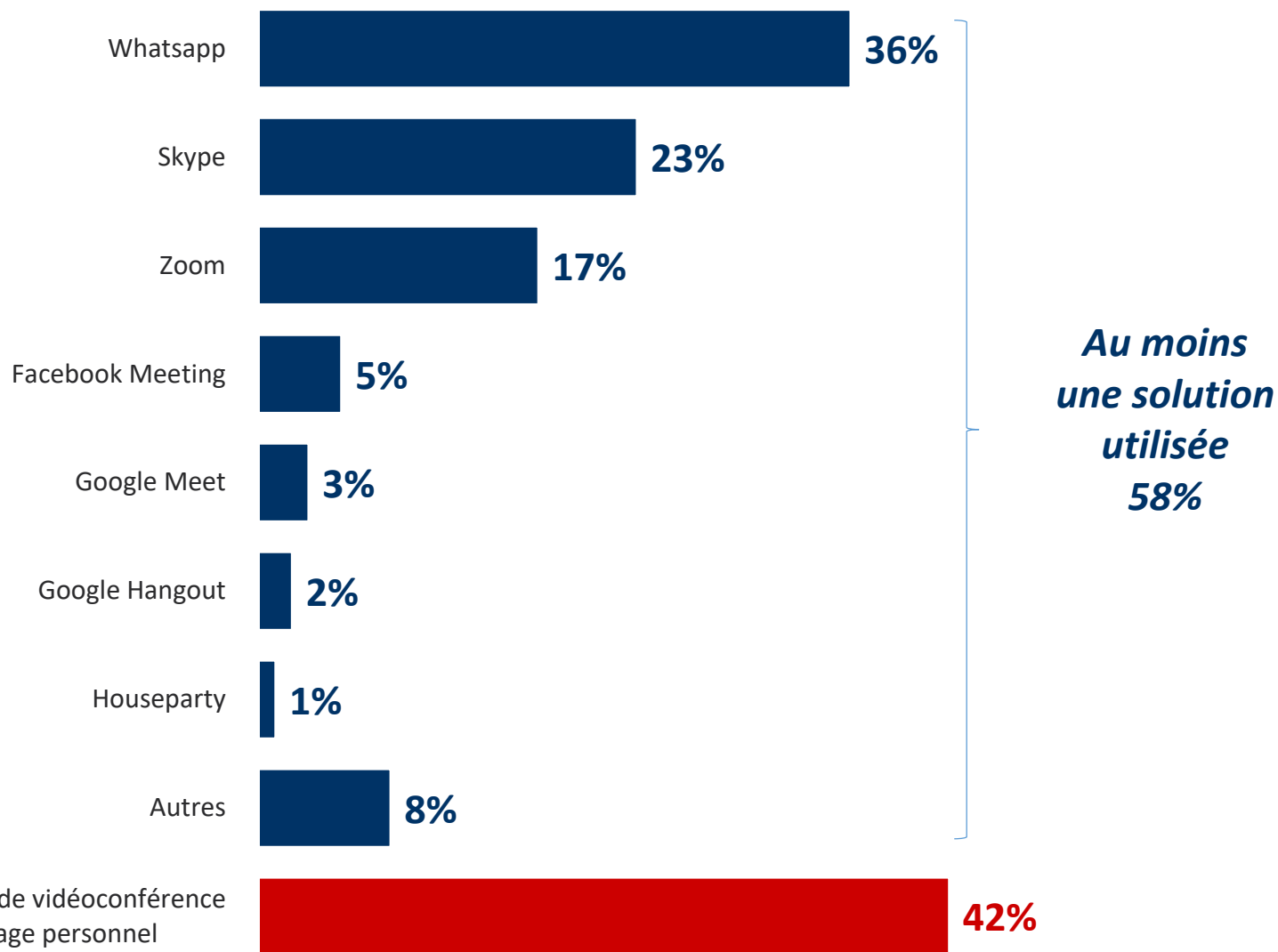


QUESTION : Durant la crise sanitaire, beaucoup de services n'ont pu être proposés que sous forme de vidéos accessibles via Internet ou application (par exemple la visioconférence). Pour chacun des domaines suivants, avez-vous perçu l'utilisation de ces services vidéo comme une intrusion dans votre espace personnel ?

Base : A ceux qui ont eu recours à des outils numériques pour chacun de ces domaines soit...



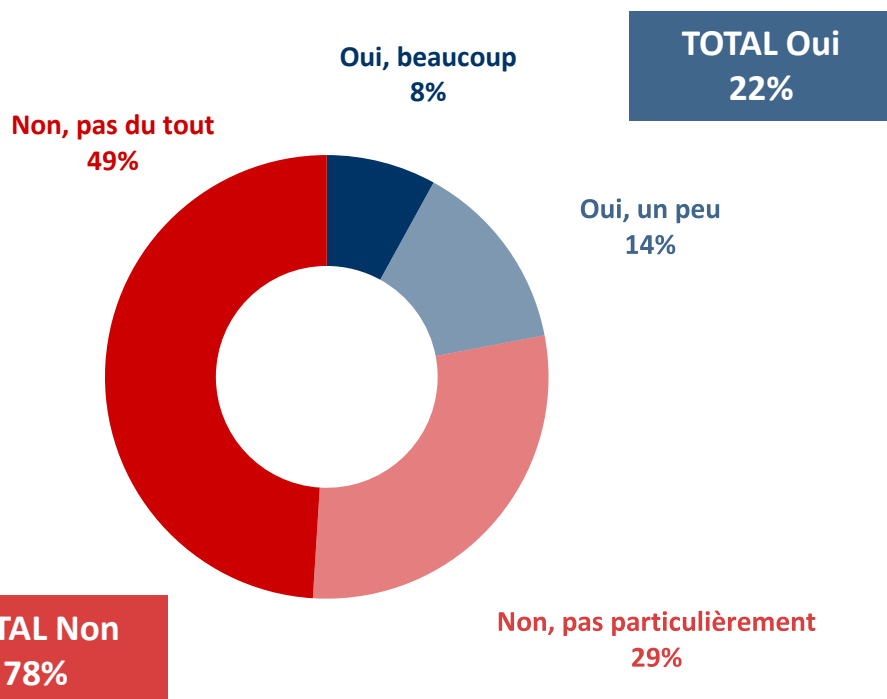
QUESTION : Avez-vous utilisé les solutions de vidéoconférence suivantes pendant le confinement pour un usage personnel ?



Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

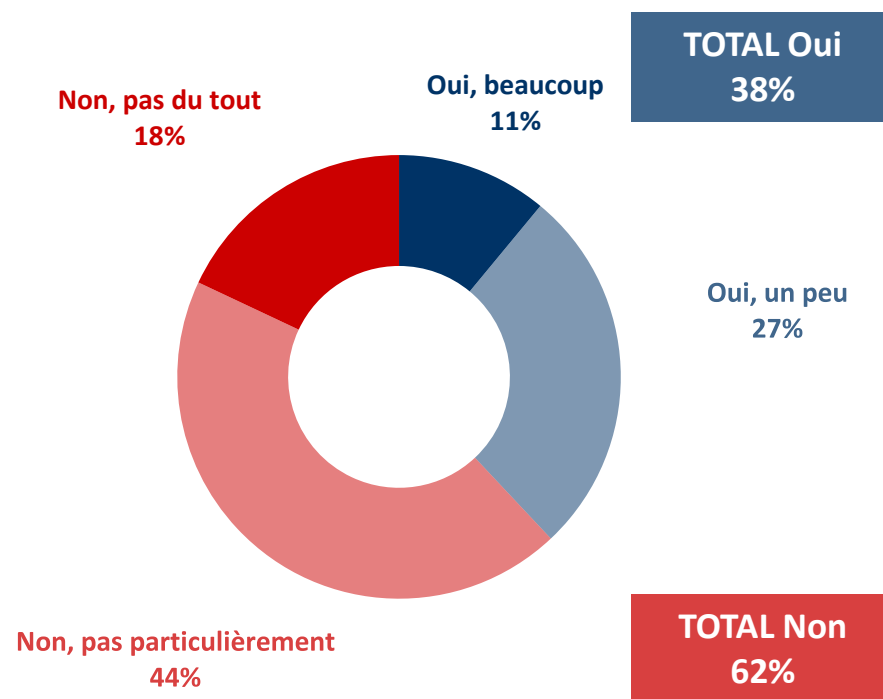
QUESTION : Est-ce que le critère protection des données personnelles a influencé votre choix de ne pas avoir recours à une solution de vidéoconférence ?

Base : A ceux qui n'ont utilisé aucune solution de vidéoconférence, soit 42% de l'échantillon



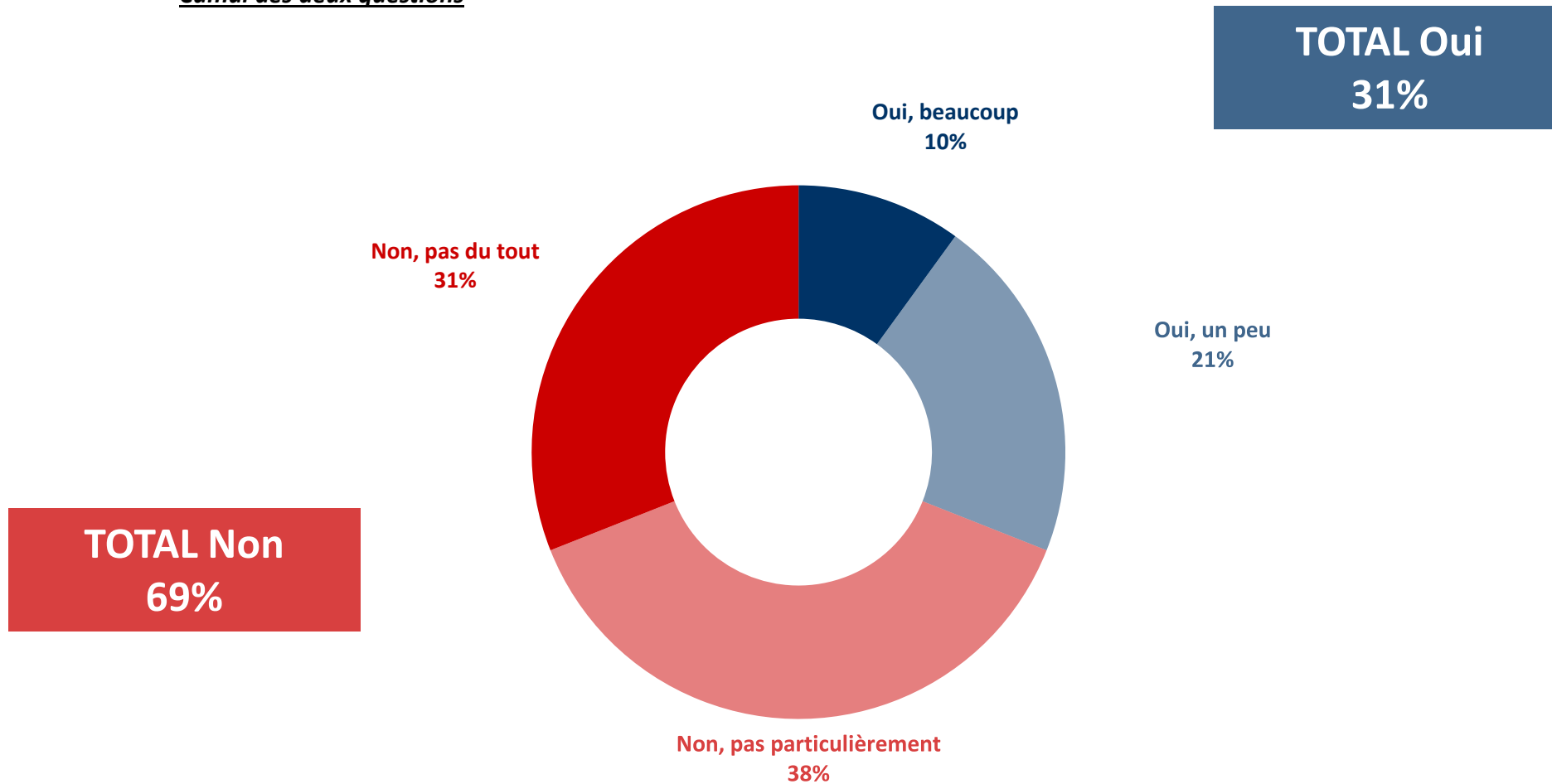
QUESTION : Est-ce que le critère protection des données personnelles a influencé votre choix de la solution de vidéoconférence utilisée ?

Base : A ceux qui ont utilisé au moins un outil de vidéoconférence, soit 58% de l'échantillon



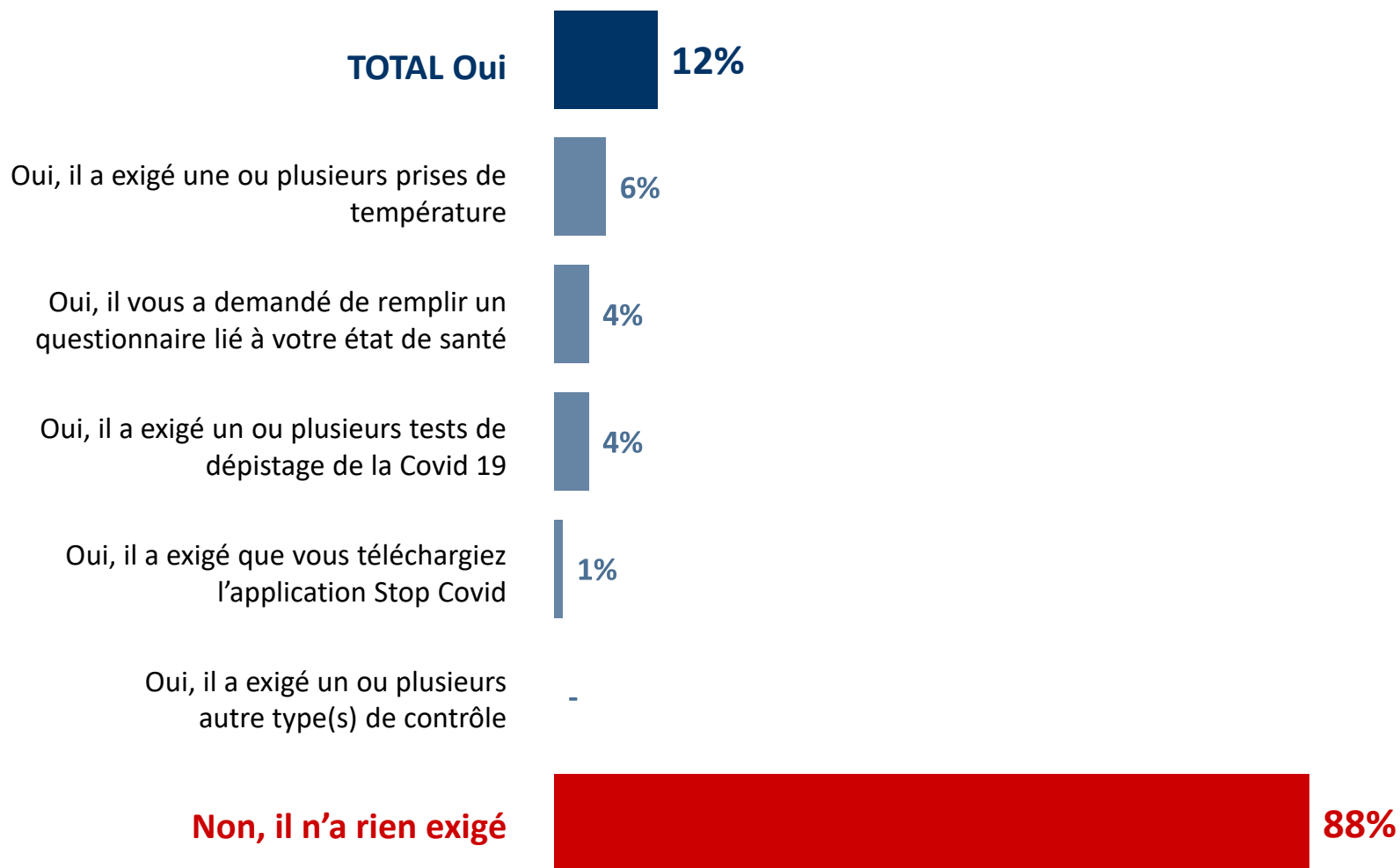
QUESTION : Est-ce que le critère protection des données personnelles a influencé votre choix de ne pas avoir recours à une solution de vidéoconférence ? / Est-ce que le critère protection des données personnelles a influencé votre choix de la solution de vidéoconférence utilisée ?

Cumul des deux questions



QUESTION : Durant le confinement obligatoire, votre employeur vous a-t-il imposé de faire un (ou plusieurs) contrôle(s) sur votre santé ?

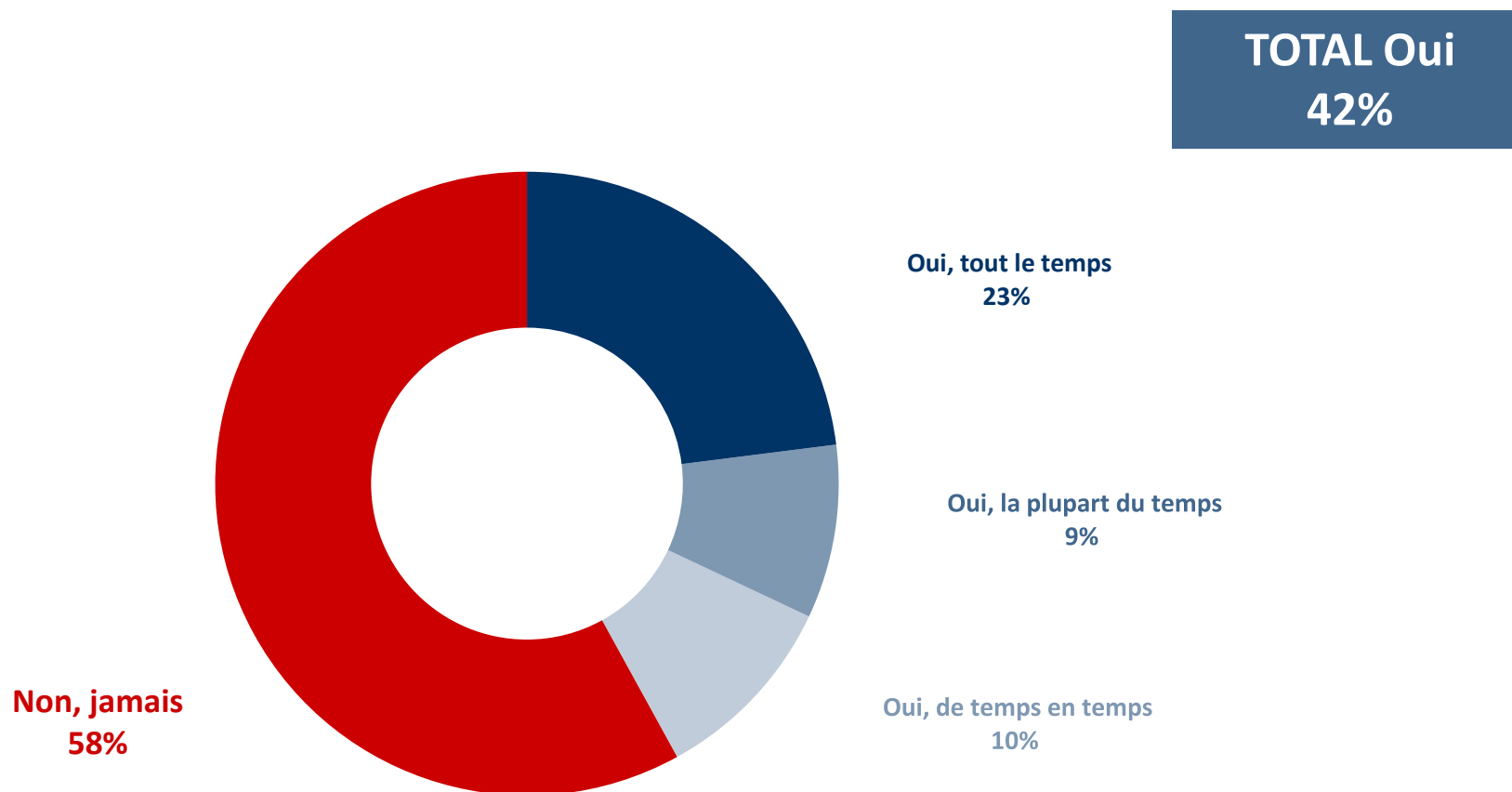
Base : Aux actifs en activité soit 51% de l'échantillon



C | *Focus sur la situation professionnelle et le télétravail*

QUESTION : Pendant le confinement obligatoire, avez-vous été en télétravail ?

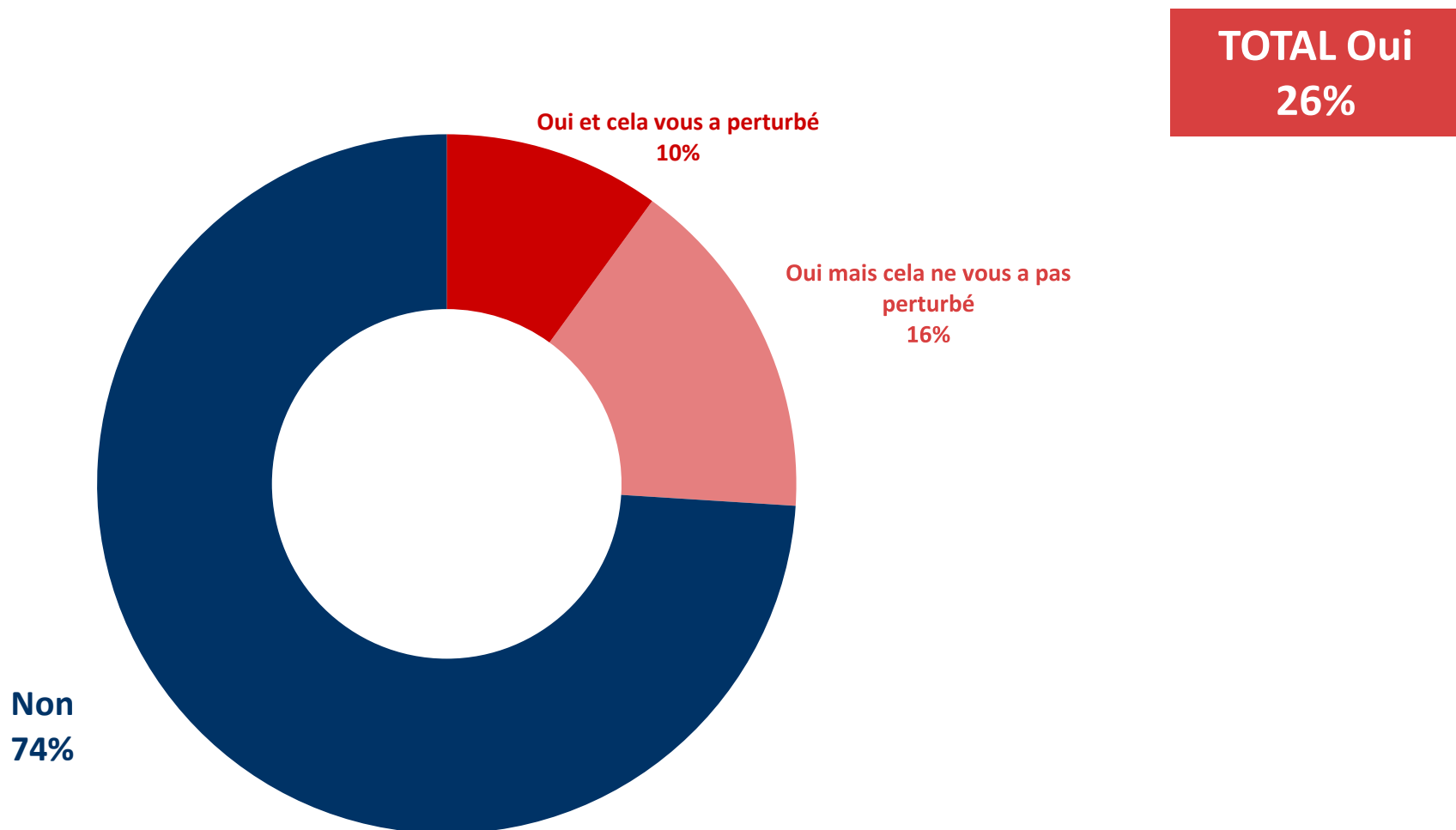
Base : Aux actifs en activité soit 51% de l'échantillon



L'impression d'avoir été davantage surveillé que d'habitude par son employeur pendant les périodes de télétravail liées au confinement obligatoire

QUESTION : Durant les périodes de télétravail pendant le confinement, avez-vous eu le sentiment d'avoir été davantage "surveillé" que d'habitude par votre employeur ?

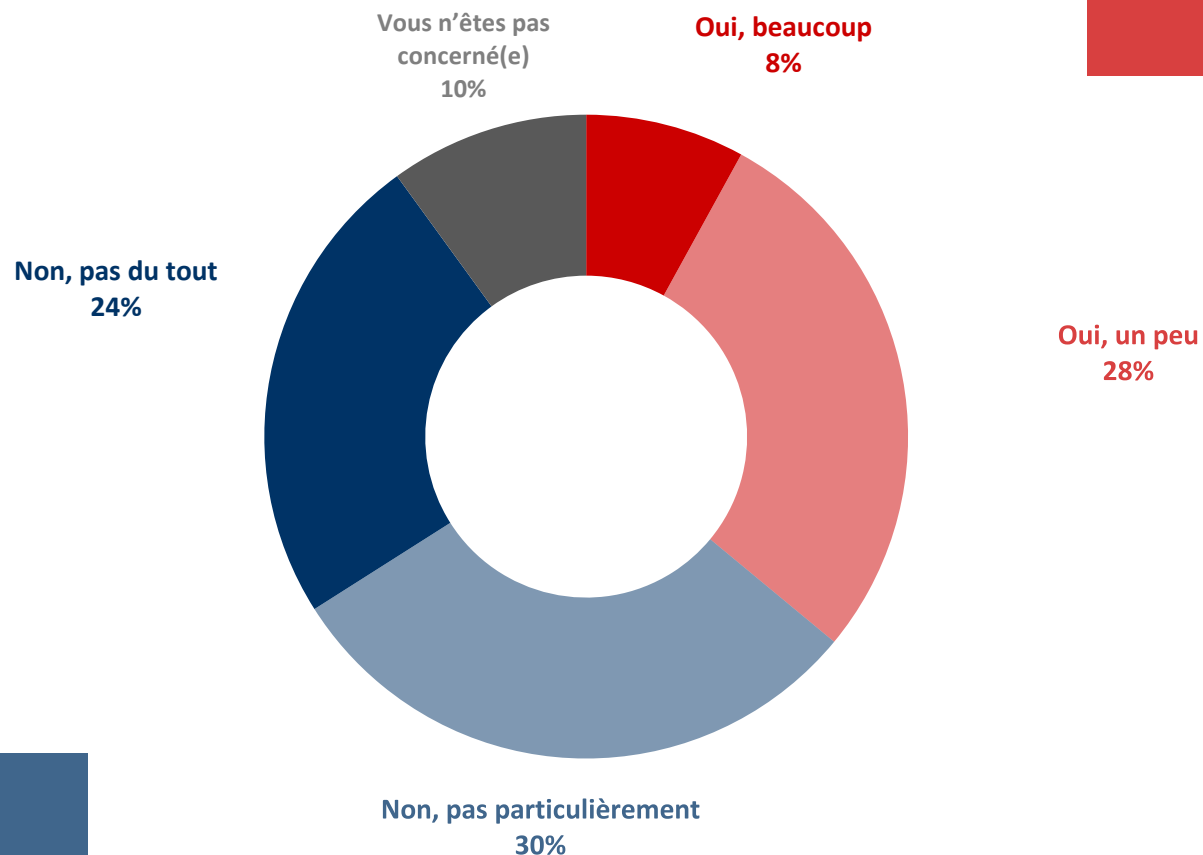
Base : A ceux qui ont fait du télétravail pendant le confinement, soit 22% de l'échantillon



Le malaise lié au fait que son employeur et ses collègues puissent voir l'intérieur de son foyer pendant le télétravail

QUESTION : Lorsque vous êtes en télétravail, le fait que votre employeur et vos collègues puissent voir l'intérieur de votre foyer, notamment à travers les outils de visioconférence, vous met-il mal à l'aise ?

Base : A ceux qui ont fait du télétravail pendant le confinement, soit 22% de l'échantillon

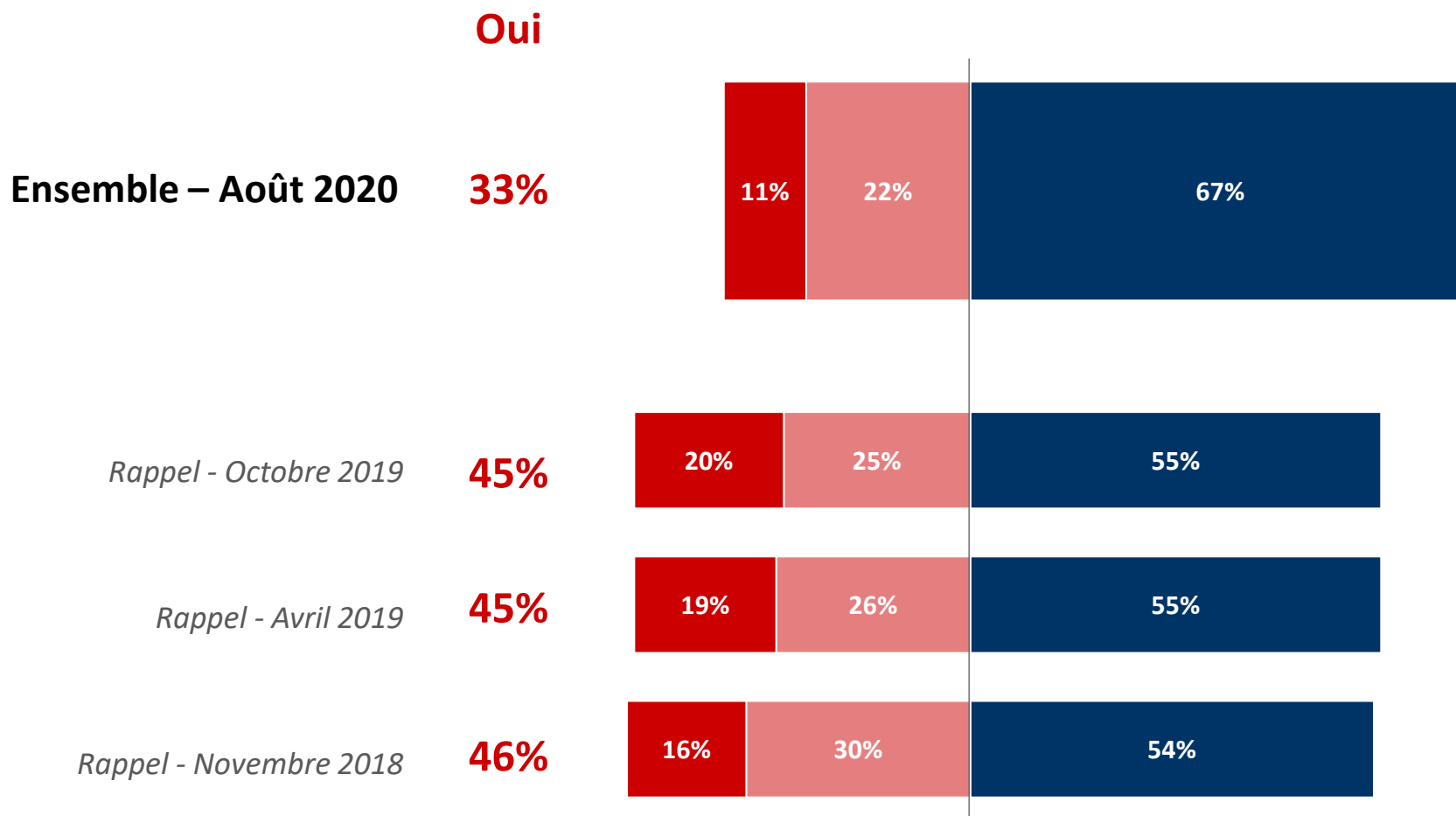


TOTAL Non
54%

TOTAL Oui
36%

D | *Les abus dans l'utilisation des données personnelles*

QUESTION : Avez-vous déjà constaté des abus dans l'utilisation de vos données personnelles ?

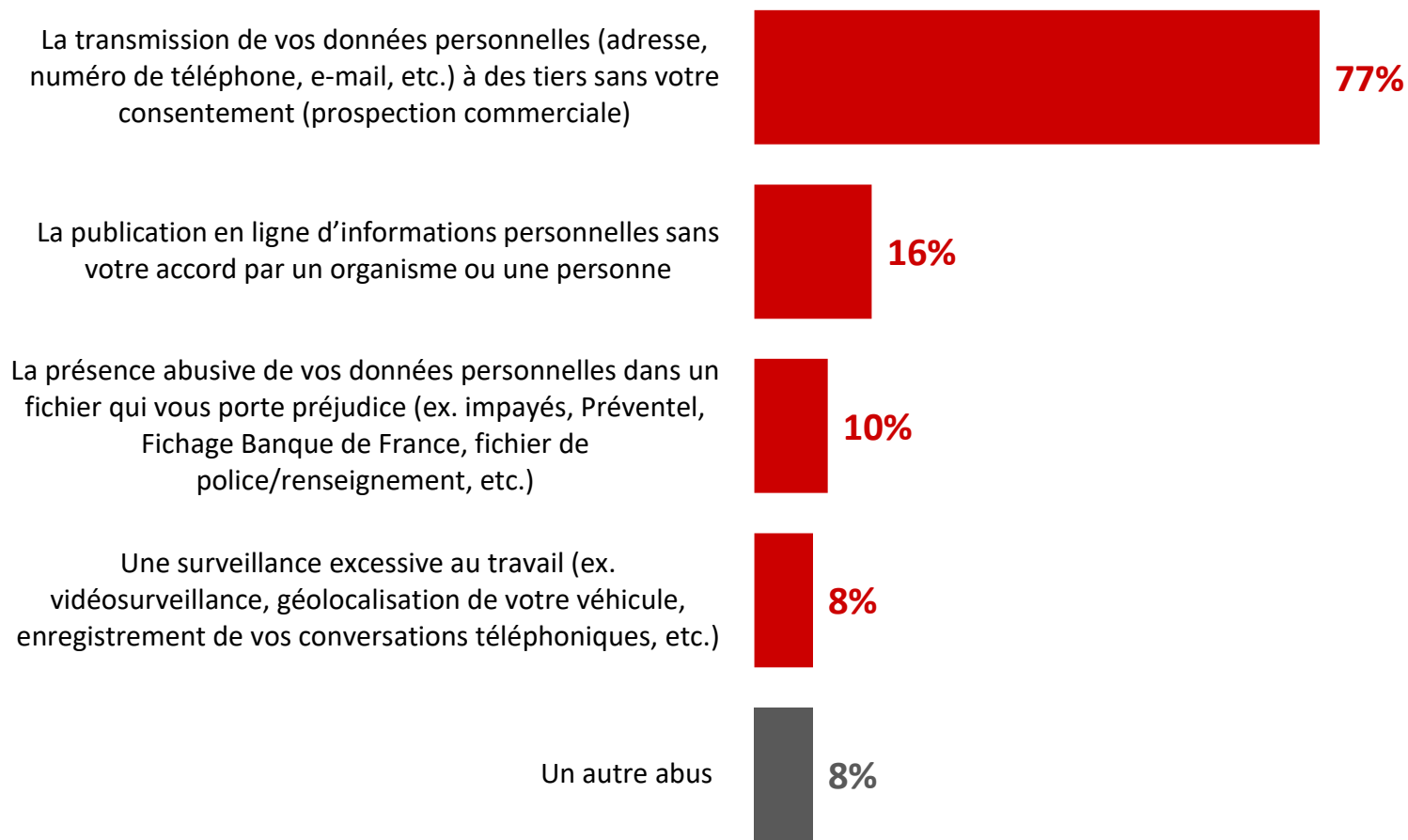


- **Oui, et vous avez fait un ou plusieurs signalement(s) ou action(s) en réponse à ces abus**
- **Oui, mais vous n'avez pas fait de signalement ou d'action en réponse à ces abus**

■ **Non, jamais**

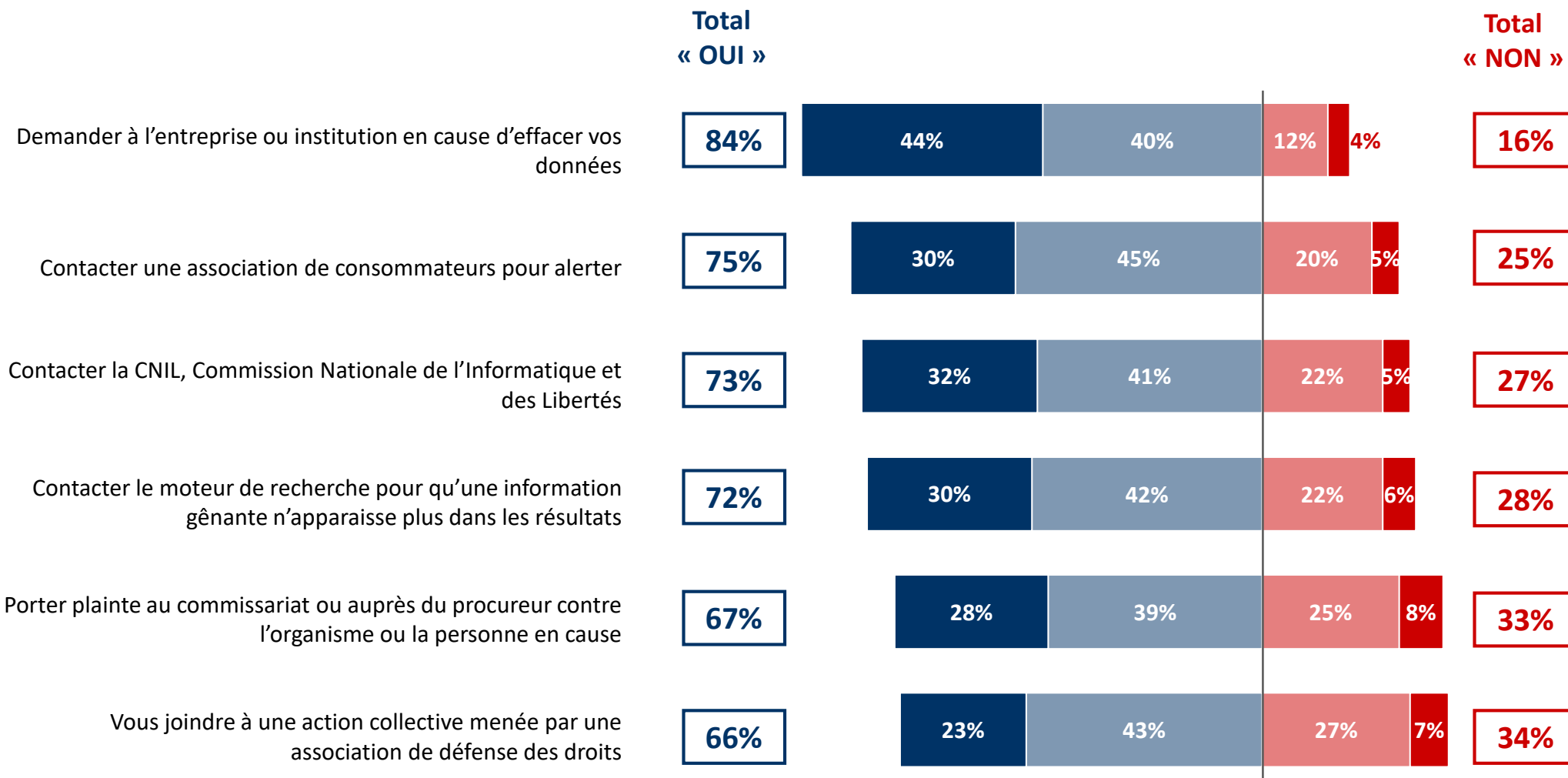
QUESTION : Quels étaient ces abus dans l'utilisation de vos données personnelles que vous avez constatés ?

Base : A ceux qui ont déjà constaté des abus dans l'utilisation de leurs données personnelles, soit 33% de l'échantillon



	Rappel Octobre 2019	Rappel Avril 2019	Rappel Novembre 2018
La transmission de vos données personnelles (adresse, numéro de téléphone, e-mail, etc.) à des tiers sans votre consentement (prospection commerciale)	70	71	77
La publication en ligne d'informations personnelles sans votre accord par un organisme ou une personne	21	22	20
La présence abusive de vos données personnelles dans un fichier qui vous porte préjudice (ex. impayés, Préventel, Fichage Banque de France, fichier de police/renseignement, etc.)	14	15	11
Une surveillance excessive au travail (ex. vidéosurveillance, géolocalisation de votre véhicule, enregistrement de vos conversations téléphoniques, etc.)	11	11	9
Un autre abus	15	10	8

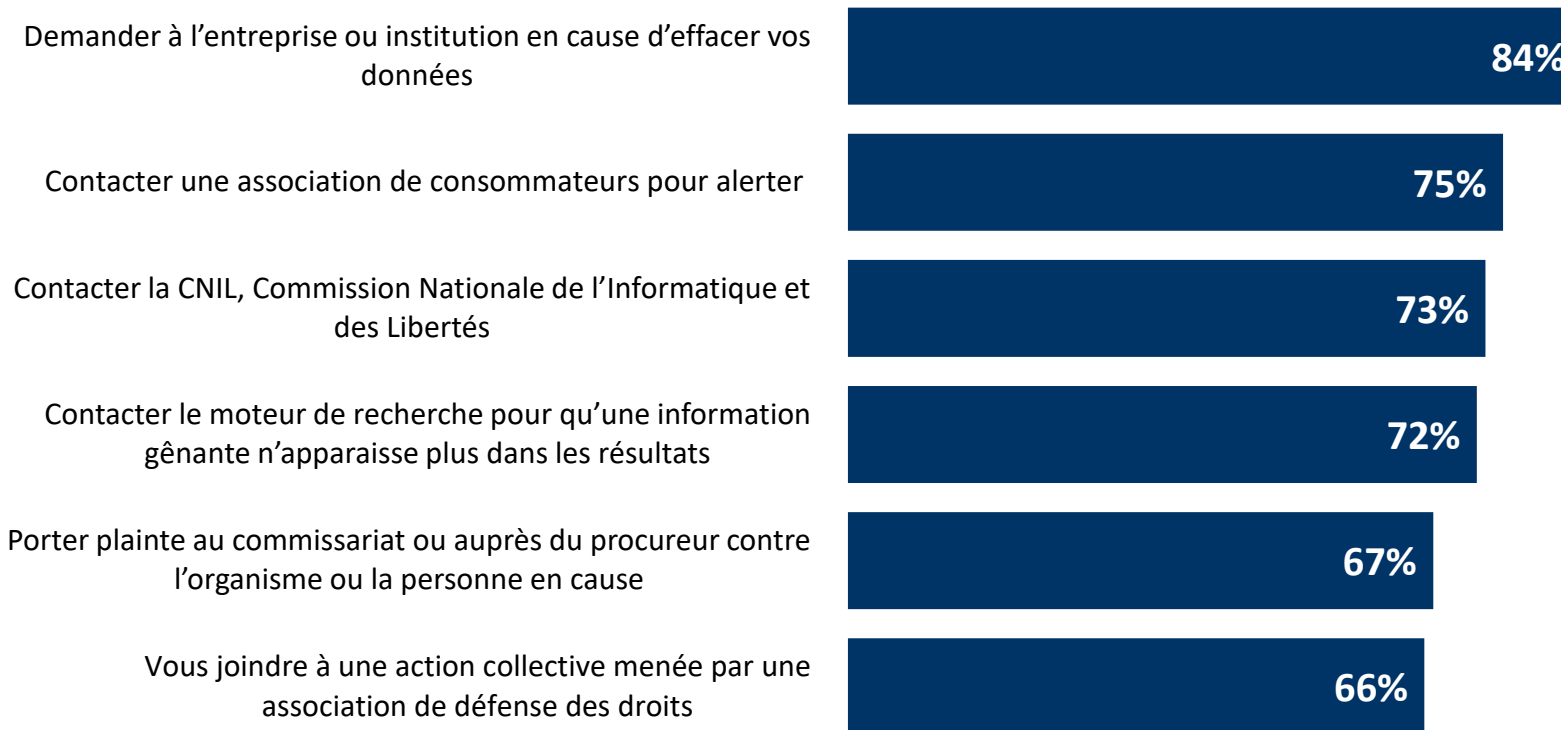
QUESTION : Dans le cas où vous constateriez des abus dans l'utilisation de vos données personnelles, seriez-vous prêt à ... ?



■ Oui, certainement ■ Oui, probablement ■ Non, probablement pas ■ Non, certainement pas

QUESTION : Dans le cas où vous constateriez des abus dans l'utilisation de vos données personnelles, seriez-vous prêt à ... ?

Focus Total « OUI »



Rappel Octobre 2019	Rappel Avril 2019	Rappel Novembre 2018
90	88	90
78	76	78
80	76	77
80	78	76
79	74	73
72	69	70

Récapitulatif

	Rappel Nov. 2018	Rappel Avril 2019	Rappel Oct. 2019	Août 2020
Prêt à réaliser au moins une action	96%	94%	95%	93%

Les Français sont très sensibles en ce qui concerne la protection des données personnelles, mais la crise sanitaire n'a eu qu'un impact limité sur cette sensibilité déjà forte

- **Près de 9 Français de 18 ans et plus sur 10 se déclarent sensibles à la question de la protection des données personnelles (87%) et plus d'1 sur 3 (36%) s'y considère même très sensible.** Le clivage générationnel observé lors de nos précédentes enquêtes est toujours à l'œuvre : Seuls 25% des moins de 25 ans sont très sensibles à la protection des données personnelles (-11pts vs l'ensemble) tandis que 42% des plus de 65 ans s'y déclarent très sensibles (+6pts vs l'ensemble).
- **Dans le même temps, une majorité des Français (60%) considère qu'ils ne sont ni plus ni moins sensibles à la question des données personnelles depuis la crise sanitaire de la covid-19, mais plus d'un tiers (36%) s'y déclare toutefois plus sensible qu'avant, et seuls 4% s'y déclarent moins sensibles qu'avant.** Les personnes issues des catégories populaires et celles ayant un diplôme inférieur au baccalauréat sont surreprésentées parmi celles qui s'y déclarent plus sensibles qu'avant : 40% des catégories populaires (+4pts vs l'ensemble), 44% des personnes avec un CAP/BEP (+8pts) et 48% des personnes sans diplôme ou avec un CEP/BEPC (+12pts).

Les Français ont largement eu recours aux outils numériques dans différents domaines durant la crise sanitaire avec toutefois un sentiment d'intrusion des vidéoconférences exacerbé dans le cas d'une utilisation contrainte, notamment chez les plus jeunes

- Durant la crise sanitaire, **51% des interviewés ont eu recours à des outils numériques** (accessibles via internet ou une application) **dans le domaine de la santé/ médecine, 41% dans le domaine du travail** (et 26% se déclaraient non concernés) et **38% dans le domaine de l'éducation** (28% de non-concernés). Mais ces taux de recours deviennent des phénomènes de masse auprès des personnes les plus concernées:
- **Parmi ceux qui ont le plus eu recours au numérique dans le domaine de la santé/médecine** : les catégories supérieures (57%, +6pts vs ensemble), les personnes habitant en région parisienne (55%, +6pts vs la province) et les personnes avec des enfants au foyer, notamment celles avec 3 enfants et plus (77%, +26pts vs l'ensemble).
- **Assez logiquement dans la mesure où forment le gros bataillon du télétravail, les catégories professionnelles supérieures et notamment les cadres ont quasiment tous eu recours aux outils numériques dans le cadre de leur travail (respectivement 83% et 90%)**. Les personnes habitant en région parisienne y ont également plus eu recours (55%, +14pts vs l'ensemble). A l'inverse 61% des 65 ans et plus, majoritairement retraités, ont déclaré n'être pas concernés par ce domaine (+35pts vs l'ensemble).
- **Les 18-24 ans sont quant à eux 75% à avoir eu recours aux outils numériques dans le domaine de l'éducation durant la crise sanitaire, de même que 81% des parents d'enfants qui ont du accompagner leur progéniture dans leur travail scolaire**. A l'inverse, 54% des 65 ans et plus, n'étant ni étudiants ni parents d'enfants encore scolarisés, ont déclaré n'être pas concernés par ce domaine (+26pts).
- **Parmi les utilisateurs d'outils numériques dans le domaine de la santé et la médecine, un peu plus d'un tiers (36%) a perçu l'utilisation de services vidéos comme une intrusion dans son espace personnel**. Cette proportion grimpe à 48% pour les utilisateurs d'outils numériques dans le domaine de l'éducation, et 49% pour les utilisateurs d'outils numériques dans le domaine du travail. **On peut faire l'hypothèse que plus l'utilisation des services vidéos est contrainte (requis dans le cas du travail ou de l'éducation), plus le sentiment d'intrusion est fort**. A l'inverse, le fait d'avoir recours aux outils numériques dans le domaine de la santé relève davantage d'un arbitrage personnel et peut donc accroître son acceptabilité.
- **Par ailleurs, qu'il s'agisse de la santé, du travail ou de l'éducation, on constate une plus forte sensibilité au caractère intrusif des services vidéos chez les plus jeunes**. Ainsi, 55% des 18-24 ans jugent intrusifs les services vidéos dans le domaine de la santé (+19pts vs l'ensemble), 61% dans le domaine de l'éducation (+13pts) et 66% dans le domaine professionnel (+17pts).

Durant le confinement, une majorité des personnes interrogées a eu recours à la vidéoconférence pour son usage personnel et plus d'un tiers d'entre eux a pris en considération la protection des données personnelles dans son utilisation

- **58% des Français ont utilisé au moins une solution de vidéoconférence pour leur usage personnel durant le confinement**, au premier rang desquelles Whatsapp (36%), Skype (23%) et Zoom (17%). Viennent ensuite de manière plus confidentielle Facebook Meeting (5%), Google Meet (3%), Google Hangout (2%), Houseparty (1%).
- **Les 18-24 ans, « digital natives » et donc naturellement habiles pour s'adapter aux contraintes imposées par cette période, sont particulièrement nombreux à avoir utilisé la vidéoconférence pendant le confinement** (79%, +21pts vs l'ensemble), de même que les catégories professionnelles supérieures et **notamment les cadres** (respectivement, 80%, +22pts et 90%, +32pts), ainsi **que les personnes vivant en région parisienne** (76%, +18pts).
- Dans l'ensemble, **31% des répondants considèrent que le critère de protection des données personnelles a joué un rôle dans leur utilisation (ou non) et leur choix de solution de vidéoconférence**. Il s'agit donc d'une dimension d'arbitrage importante mais qui n'est pas la seule à influencer l'usage de la vidéoconférence. Dans le détail, **le critère des données personnelles a influencé 22% des personnes qui n'ont pas eu recours à la vidéoconférence et 38% des personnes y ont eu recours dans le choix de l'outil**.
- **Le critère des données personnelles dans le non-recours à la visioconférence est deux fois plus important chez les jeunes que dans la population générale**: ainsi 45% des 18-24 ans qui n'y ont pas eu recours invoquent les données personnelles, vs 22% pour l'ensemble.
- En revanche, l'importance des données personnelles dans le choix d'une solution de vidéoconférence en particulier varie peu en fonction de l'âge des répondants. Ce sont ici les catégories populaires qui sont plus nombreuses à prendre ce critère en considération (47% vs 35% pour les catégories aisées).

1 actif sur 10 s'est vu imposer un contrôle de santé par son employeur et un quart des personnes en télétravail se sont senties davantage surveillées durant le confinement ; les plus jeunes ont été particulièrement mal à l'aise de dévoiler l'intérieur de leur foyer durant cette période

- **Les actifs en poste sont 12% à déclarer avoir eu un contrôle de santé imposé par leur employeur** : 6% une ou plusieurs prise de température, 4% ont dû remplir un questionnaire sur leur état de santé, 4% ont eu à réaliser un test de dépistage de la covid-19 et 1% se sont vu demander de télécharger StopCovid. Parmi les actifs qui ont été soumis à un contrôle de santé imposé par leur employeur, les 18-24 ans sont surreprésentés (29%, +17pts), ainsi que les ouvriers (16%, +4pts).
- 42% des actifs en poste ont été en télétravail pendant le confinement obligatoire et cette part monte à 86% chez les cadres et professions intellectuelles supérieures. **Parmi ces personnes en télétravail, 1 sur 4 (26%) a le sentiment d'avoir davantage été surveillée par son employeur pendant cette période. Chez les personnes qui expriment ce sentiment 10% en ont été perturbés et 16% ne l'ont pas été.** Les 18-24 ans sont particulièrement nombreux à avoir le sentiment d'avoir été davantage surveillés (69%, +43pts).
- **1 personne sur 3 qui a été en télétravail a été mal à l'aise que son employeur et ses collègues puissent voir à l'intérieur de son foyer durant cette période.** Là encore, c'est particulièrement le cas des jeunes (51% des moins de 35 ans, +15pts) et notamment des 18-24 ans (66%, +30pts), mais également des personnes en agglomération parisienne (50%, +14pts).

La part des Français ayant constaté des abus dans l'utilisation de leurs données personnelles est en baisse, notamment ceux qui déclarent avoir entrepris des actions pour y répondre, signe de priorités un peu différentes durant cette période particulière

- **Un Français sur 3 (33%) affirme avoir déjà constaté des abus dans l'utilisation de ses données personnelles, une forte baisse par rapport à octobre 2019 (-12pts). Cette évolution est avant tout portée par la proportion de ceux déclarant avoir déjà entrepris des actions pour répondre aux abus qui diminue de moitié, passant de 20% à 11%.** Cette baisse notable est probablement imputable à la période particulière traversée, qui a pu conduire à une redistribution des priorités des Français. Si la sensibilité aux données personnelles reste forte, la volonté d'entreprendre des actions pour en dénoncer les abus a pu faiblir au cours des derniers mois.
- Les 25-34 ans et les 65 ans et plus déclarent davantage constater des abus dans l'utilisation de leurs données privées que la moyenne (respectivement 40% et 38% d'entre eux, +7pts et +5pts vs l'ensemble). Enfin, assez logiquement, seulement 17% des personnes se déclarant peu ou pas sensibles à la question de la protection des données personnelles répondent avoir constaté des abus dans l'utilisation de leurs données personnelles.

La transmission des données personnelles à des tiers demeure l'abus le plus répandu. Parallèlement, l'intention d'entreprendre des actions est toujours très forte

- **Dans le détail du type d'abus constaté, la transmission des données personnelles à des tiers sans consentement arrive encore une fois largement en tête du classement (77%) et progresse de 7pts.** Il en résulte une hiérarchie identique mais encore plus nette dans la mesure où les autres types d'abus diminuent : la publication en ligne d'informations personnelles sans accord est citée par 16% des répondants (-5pts), la présence abusive dans un fichier qui porte préjudice par 10% (-4pts) et une surveillance excessive au travail par 8% (-3pts).
- La transmission à des tiers sans consentement est davantage notifiée par les CSP+ (83%, +6pts) et par les professions intermédiaires (81%, +4pts).
- **Les écarts dans les types d'abus en fonction de l'âge, déjà repérés lors des vagues précédentes, se confirment. Ainsi, les plus jeunes restent moins impactés par la transmission de données à des tiers, leur génération étant sans doute plus familière de la culture du partage de données, mais sont plus concernés par les autres types d'abus.** A titre d'exemple, 23% des 18-24 ans déclarent avoir déjà constaté la publication en ligne d'informations personnelles les concernant sans leur accord (+7pts vs la moyenne) et 19% des 25-34 ans évoquent la présence abusive de leurs données dans un fichier qui leur porte préjudice (+9pts vs la moyenne).
- La surveillance excessive au travail, citée par 8 %, est particulièrement évoquée par les moins de 35 ans (18%) et par les CSP- (15%).
- **La proportion d'individus prêts à réaliser au moins une des six actions en réaction à un abus dans l'utilisation de leurs données personnelles demeure massive, 93% (-2pts).** Confirmant la redistribution des priorités liée à la situation sanitaire évoquée précédemment, quelle que soit l'action testée, les Français se déclarent moins enclins que l'année passée à l'entreprendre, les scores évoluant tout de même entre 66% et 84%. La demande de suppression des données à l'organisation en question arrive de nouveau en tête à 84% (-6pts), suivie du contact d'une association de consommateurs pour alerter (75%, -3pts) et du recours à la CNIL (73%, -7pts).