

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

Sondage Harris Interactive pour Berger-Levrault

Enquête téléphonique réalisée par l'institut Harris Interactive du 27 septembre au 2 octobre 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).

A la demande de Berger-Levrault, Harris Interactive a interrogé un échantillon représentatif de Français afin de mesurer **leur perception de l'e-administration, de la possibilité offerte d'enregistrer des données personnelles en ligne et de l'Open Data, en reprenant les questions barométriques posées lors de la deuxième vague de cette enquête, en janvier 2012¹.**

Que retenir de cette enquête ?

- **La dématérialisation des services publics partage les Français : 27%** la jugent **trop présente (+5 points)**, **26%** déclarent au contraire qu'il n'y a aujourd'hui **pas assez de possibilités offertes d'effectuer des démarches administratives en ligne (+4 points)** et **44%** considèrent que ces possibilités ne sont **ni trop ni pas assez importantes**.

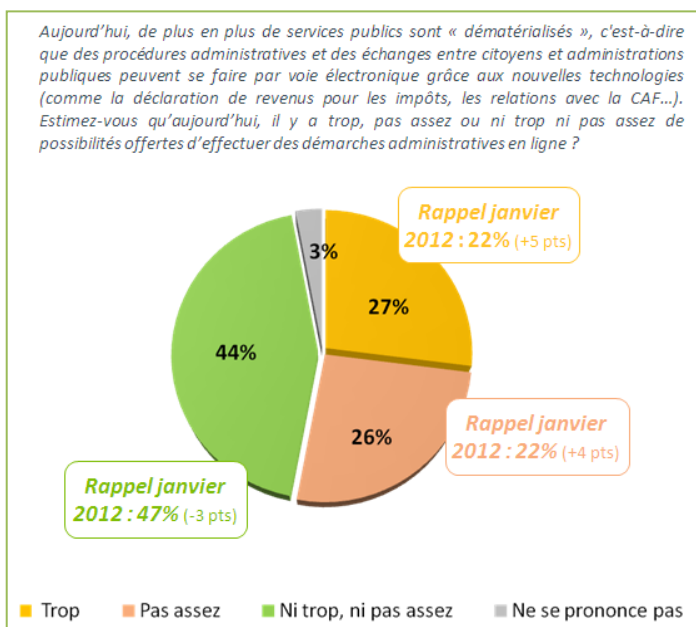
¹Rappels : Enquête réalisée par téléphone du 13 au 18 janvier 2012, auprès d'un échantillon de 1005 individus représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).

- **L'enregistrement de données personnelles en ligne soulève des inquiétudes parmi les Français qui soulignent avant tous les aspects négatifs de cette démarche avant d'en reconnaître les avantages :** tout comme lors de l'enquête réalisée au début de l'année 2012, ces derniers **craignent majoritairement dans un premier temps une possible déshumanisation des services publics et s'interrogent sur la sécurisation et la confidentialité des données enregistrées en ligne**, même s'ils reconnaissent également un apport, notamment en termes **d'accessibilité et d'adaptabilité**.
- **Les Français reconnaissent majoritairement des avantages à l'Open Data :** ils soulignent l'impact positif de ce mouvement en termes **d'accessibilité pour tous à l'information** et considèrent également cette diffusion comme **une avancée pour chaque citoyen**, reconnaissant également dans une moindre mesure qu'il pourrait d'agir d'un progrès pour la démocratie, qui gagnerait en transparence.
- **Plus largement, soulignons que face à ces différentes questions, la ligne de partage correspondant à la « fracture numérique » observée en début d'année 2012 se confirme :** une distinction s'opère toujours entre **des populations « très connectées »** (plutôt jeunes, urbaines, appartenant aux catégories supérieures, utilisant souvent Internet) qui plébiscitent le développement de l'e-administration, y voient des avantages et y ont recours et **des populations plus éloignées d'Internet** (plutôt âgées, rurales, peu ou pas diplômées et se connectant peu ou pas du tout à Internet), qui ont davantage tendance à remettre en cause les nouvelles possibilités permettant d'effectuer des démarches administratives en ligne, qui suscitent chez elles des inquiétudes.

Dans le détail :

Une dématérialisation des services publics qui partage les Français, 27% la jugeant trop présente et 26% déclarant au contraire qu'il n'y a aujourd'hui pas assez de possibilités offertes d'effectuer des démarches administratives en ligne

Les Français apparaissent relativement partagés quant à la dématérialisation des services publics en France. En effet, 44% d'entre eux estiment qu'il n'y a aujourd'hui ni trop ni pas assez de possibilités offertes d'effectuer des



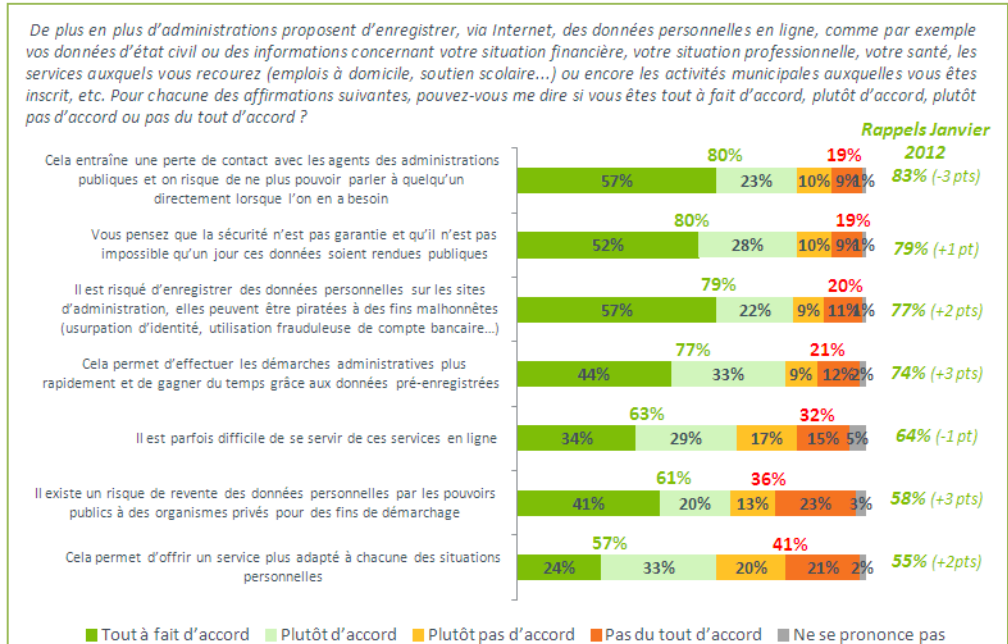
démarches en ligne sur les sites des administrations publiques soit 3 points de moins que lors de la vague d'enquête réalisée en janvier 2012, signe que l'e-administration semble avoir atteint un niveau de développement satisfaisant pour près d'un Français sur deux. Malgré tout, l'autre part de la population française apparaît divisée face à cette question. En effet, 27% jugent qu'il y a aujourd'hui trop de possibilités offertes d'effectuer des démarches administratives en ligne (+5 points par rapport à janvier 2012), quand une proportion sensiblement équivalente estime

le contraire, jugeant ces possibilités trop peu nombreuses (26%, +4 points). Globalement, les Français semblent donc exprimer un avis plus tranché qu'au début de l'année 2012, ce qui révèle peut-être une meilleure appropriation du sujet par les Français, qui éprouvent alors plus de facilité à se positionner face à cette question. Notons que les Français estimant aujourd'hui que cette dématérialisation a été trop loin se distinguent avant tout par leur âge, 34% des personnes âgées de 65 ans et plus étant de cet avis, tout comme les Français n'ayant pas accès à Internet (45%) et ceux étant les moins diplômés (34%). A l'inverse, les hommes (29%), les plus diplômés (36%), les habitants de la région parisienne (33%), ainsi que les Français se connectant à Internet tous les jours ou presque (30%) attendent que la dématérialisation des services publics se développe davantage.

L'enregistrement de données personnelles en ligne soulève des inquiétudes parmi les Français qui soulignent avant tous les aspects négatifs de cette démarche avant d'en reconnaître les avantages

Si la possibilité d'enregistrer des données personnelles en ligne sur les sites Internet d'administrations se développe, cette possibilité offerte aux usagers des services publics ne recueille pas à tout point de vue l'assentiment des Français. Ainsi, tout comme lors de l'enquête réalisée au début de l'année 2012, les Français font **dans un premier temps preuve d'inquiétude** face à ces nouvelles possibilités, soulignant une possible **déshumanisation des services publics et s'interrogeant sur la sécurisation et la confidentialité des données enregistrées en ligne**. Huit Français sur dix considèrent alors que « **cela entraîne une perte de contact avec les**

agents des administrations publiques et que l'on risque de ne plus pouvoir parler à quelqu'un directement lorsqu'on en a besoin » (dont 57% tout à fait d'accord) et que « **la sécurité n'est pas garantie et qu'il n'est pas impossible qu'un jour ces données soient**



rendues publiques » (dont 52% tout à fait d'accord, +3 points par rapport à Janvier). Une proportion relativement semblable, 79%, juge « **qu'il 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...** » (dont 57% tout à fait, +8 points par rapport à Janvier), quand 61% soulignent également le risque de revente **des données personnelles par les pouvoirs publics à des organismes privés pour des fins de démarchage** » (dont 34% tout à fait).

Malgré tout, une majorité de Français reconnaît en cette possibilité d'enregistrement en ligne des avantages non négligeables. Ainsi, 77% se déclarent d'accord avec l'idée selon laquelle « **cela permet d'effectuer des**

démarches administratives plus rapidement et de gagner du temps grâce aux données pré-enregistrées » (dont 44% tout à fait d'accord, +9 points par rapport à janvier 2012) et, dans une moindre mesure, que **« cela permet d'offrir un service plus adapté à chacune des situations personnelles »** (57% ; dont 24% tout à fait d'accord, +6 points). **Gain de temps et personnalisation du service** apparaissent ainsi comme deux points forts de l'enregistrement de données personnelles en ligne, même si les Français soulignent la difficulté, pour certains, d'utiliser ces services, estimant à hauteur **de 63% « qu'il est parfois difficile de se servir de ces services en ligne »** (dont 34% tout à fait d'accord). **Les arguments en faveur et contre l'e-administration se renforcent donc en parallèle**, faisant alors écho au sentiment général plus tranché des interviewés face à l'e-administration lors de cette vague d'enquête qu'au début de l'année.

Globalement, **les Français les plus âgés expriment davantage de scepticisme face à cette nouvelle alternative**, tout comme ceux jugeant trop nombreuses ces possibilités d'effectuer des démarches administratives en ligne, contrairement aux plus jeunes, aux plus diplômés et à ceux déclarant souhaiter voir se développer l'e-administration.

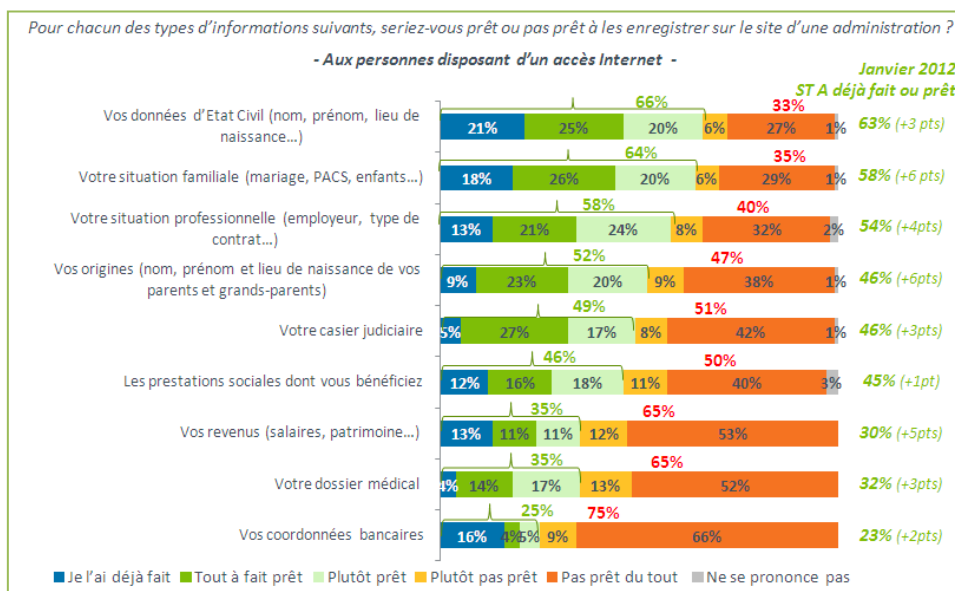
Les Français se montrent davantage prêts qu'au début de l'année 2012 à enregistrer des informations en ligne sur le site d'une administration, même si une majorité d'entre eux ne demeure pas prête à enregistrer des données concernant ses revenus, son dossier médical ou ses coordonnées bancaires

Si l'enregistrement de données personnelles en ligne suscite des inquiétudes parmi les Français qui soulignent alors les risques potentiels qui y sont liés, les **internauts se montrent malgré tout relativement prêts à enregistrer ce type de données sur le site d'une administration, et ce dans une proportion supérieure à celle relevée au début de l'année 2012**. Les **données d'Etat Civil** ressortent comme étant celles les plus susceptibles d'être enregistrées en ligne par les internautes, 21% l'ayant déjà fait et 55% étant prêts à le faire, soit 63% au total (+3 points par rapport à janvier 2012), devant les données relatives à **la situation familiale** (mariage, PACS, enfants...) que 18% des internautes déclarent avoir déjà enregistrées en ligne, et 46% prêts à le faire (soit, un total de 64%, +6 points par rapport à janvier). Ces proportions sont sensiblement les mêmes concernant les données ayant trait à **la situation professionnelle** (employeur, type de contrat...), 13% ayant déjà enregistré ce type de données, et 45% prêts à le faire (soit une progression totale de 4 points). **Près d'un internaute sur deux indique ensuite avoir déjà enregistré ou être prêt à le faire des données relative à ses origines** à travers le nom, le prénom et le lieu de naissance des parents et grands-parents (9% indiquent l'avoir déjà fait, 43% être

prêts à le faire, +6 points au total), **ou des données concernant son casier judiciaire** (5% indiquent l'avoir déjà fait, 44% être prêts à le faire, +3 points).

En revanche, **les internautes indiquent majoritairement ne pas être prêts à enregistrer des informations relatives aux prestations sociales dont ils bénéficient** (51%), à leur **dossier médical** (65%), ou encore leur **revenus** (65%) ou leurs **coordonnées bancaires** (75%), même si ces proportions sont en sensible baisse par rapport à la vague d'enquête de janvier.

Notons que dans le détail, **les plus jeunes se montrent plus enclins à enregistrer des données personnelles** sur



le site d'une administration, tout comme les **membres des catégories supérieures et les plus diplômés**, ainsi que les internautes se connectant tous les jours ou presque et estimant qu'il n'y a pas aujourd'hui assez de possibilités offertes d'effectuer des démarches administratives en ligne. A l'inverse, les internautes les

plus âgés se montrent ici aussi plus sceptiques, tout comme les membres des catégories populaires, et ceux percevant déjà comme trop importantes les possibilités d'effectuer des démarches en ligne.

Les Français reconnaissent majoritairement des avantages à l'Open Data

« L'Open Data » désigne le mouvement visant à rendre accessible à tous via Internet les données publiques non nominatives collectées par les organismes publics, comme par exemple des données concernant la structure de la population, des données économiques ou encore des données ayant trait aux établissements scolaires ou aux établissements de santé. Cette accessibilité apparaît globalement positive aux yeux des Français, notamment en termes **d'accessibilité de l'information pour tous**. Ainsi, **77% estiment que cela « va permettre aux étudiants,**

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 et en Europe. Pour plus de renseignements sur Harris Interactive, veuillez consulter www.harrisinteractive.fr

Contact Harris Interactive en France:

Laurence Lavernhe – 39 rue Crozatier – 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