

Tome 3

Christophe
Benavent

Eric
Dagiral

Caroline
Miltgen

Sarah
Medjek

RAPPORT DE RECHERCHE MESINFOS

Octobre 2014





SOMMAIRE

■ 01 - INTRODUCTION

■ 02 - PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE N°3

2.1 Profil des répondants

■ 03 - RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE

3.1 Présentation des nouvelles variables

- *Experience feedback (retour sur expérience)*
- *Empowerment (redonner de la maîtrise)*
- *Commitment (fidélité)*
- *Satisfaction*

3.2 Présentation de l'évolution des variables Privacy Concerns, Privacy self efficacy T1 <> T2

■ 04 - CONCLUSION

■ 05 - ANNEXES

01

INTRODUCTION

L'expérimentation MesInfos nous livre de nouveaux résultats à travers le questionnaire N°3, qui vient clôturer une série d'enquêtes menée depuis octobre 2013.

données personnelles, et d'un autre côté, de comprendre les raisons qui ont poussé un certain nombre de panélistes à interrompre leur participation.

Après plus de six mois d'expérimentation, de restitution de données, de test d'applications, d'animation et d'enquête, le questionnaire N°3 est venu clôturer le processus d'observation mené afin de suivre les trajectoires des testeurs. Ce questionnaire vise à comprendre comment les testeurs ont vécu cette expérience ; qu'ont-ils pensé de l'expérience MesInfos ? Pourquoi un tel usage de la plateforme ? Leurs perceptions concernant les données personnelles ont-elles changé ? Autant de questions auxquelles cette ultime enquête aspire à répondre.

Afin d'apporter les réponses les plus complètes possibles, il a été décidé d'envoyer le questionnaire à tous les individus ayant fait partie de la communauté MesInfos, ceux ayant poursuivi l'expérimentation MesInfos jusqu'au bout mais également ceux ayant arrêté l'expérimentation en cours de route. Pour ce faire, le questionnaire N°3 a été divisé en deux questionnaires distincts : un questionnaire principal incluant 84 questions, qui a été envoyé aux testeurs actifs et un questionnaire Bis incluant 25 questions, qui a été envoyé aux panélistes ayant interrompu leur participation. L'objectif de cette méthode était, d'un côté, de recueillir les impressions de ceux qui ont vécu l'expérience et de voir comment cela a pu influencer leur comportement vis à vis des données et des services à base de

VARIABLES QUESTIONNAIRE PRINCIPAL

1. Usages
2. privacy Involvement
3. Previous privacy experience
4. Sympathie
5. Enjoyment / Pleasure
6. Satisfaction
7. Customer empowerment
8. Value
9. Anxiety
10. Intention to re-use
11. Experience feedback
12. Customer commitment
13. Privacy concerns
14. Awareness
15. Trust
16. Benefits
17. Privacy self efficacy

>>
>>
>>
>>
>>

VARIABLES QUESTIONNAIRE BIS

1. Privacy concerns
2. Awareness
3. Trust
4. Benefits
5. Privacy self efficacy

Non adoption

18. Lack of interest
19. Does not satisfy needs
20. Dislike use of technology
21. Resistance to change
22. Restrictions
23. Technophobia
24. Idiological refusal

>>
>>
>>
>>
>>
>>
>>

Non adoption

6. Lack of interest
7. Doesn't satisfy needs
8. Dislike use of technology
9. Resistance to change
10. Restrictions
11. Technophobia
12. Idiological refusal

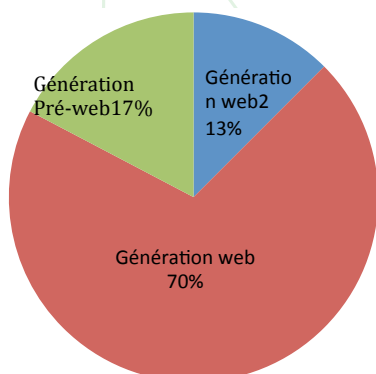
02

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE N°3

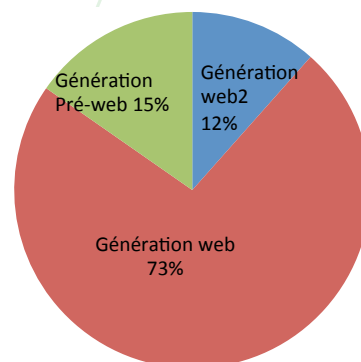
2.1 - PROFIL DES RÉPONDANTS

Le questionnaire N°3 a été envoyé aux testeurs de l'expérimentation MesInfos en juillet 2014. Six semaines après son envoi, le questionnaire a été clôturé et les résultats récoltés. 104 personnes ont répondu à ce questionnaire soit 33% des répondants initiaux. Toutefois ces 33% restent tout à fait représentatifs du panel initial comme le montrent les graphiques ci-dessous.

1. EXPERIENCE PANEL Q3¹



2. EXPERIENCE PANEL INITIAL

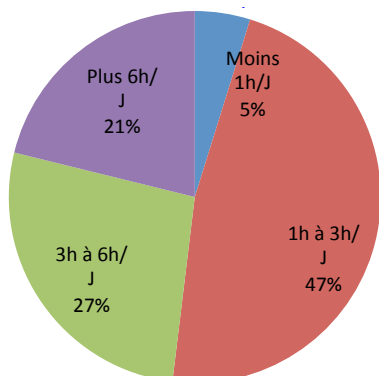


1
Génération pré-web : Plus de 15 ans d'utilisation de l'Internet

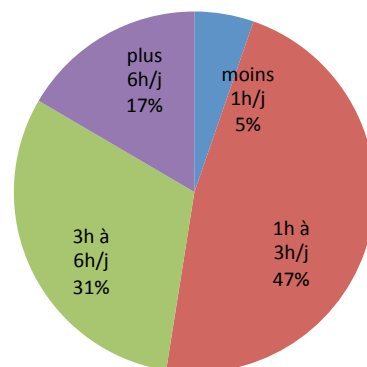
Génération web : Entre 8 et 15 ans d'utilisation de l'Internet

WGénération web 2 : Moins de 8 ans d'utilisation de l'Internet

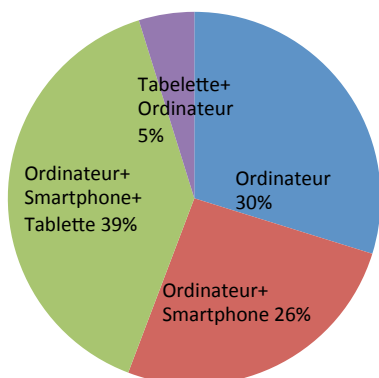
3. DURÉE CONNEXION PANEL Q3



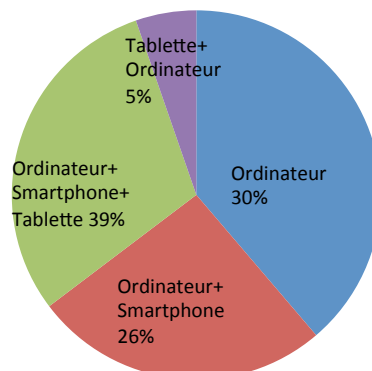
4. DURÉE CONNEXION PANEL INITIAL



5 SUPPORTS CONNEXION PANEL Q3



6. SUPPORTS CONNEXION PANEL INITIAL



03

RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE

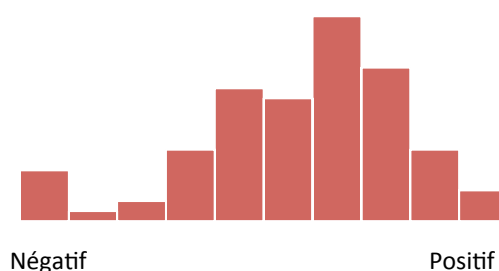
3.1 - RÉSULTATS DES NOUVELLES VARIABLES DU QUESTIONNAIRE N°3

Avant de présenter les résultats de ce questionnaire il est important de rappeler que toutes les variables utilisées lors de cette enquête sont issues d'échelles références ayant déjà fait preuve d'efficacité lors de précédents travaux de recherche autour de la vie privée, de l'utilisation et l'adoption des nouvelles technologies.

1- Experience feedback (retour sur l'expérience MesInfos)

L'un des principaux objectifs du questionnaire N°3 était de revenir sur l'expérience vécue par les testeurs et de déterminer si celle-ci leur a apporté du nouveau, comme apprendre de nouvelles choses les concernant à travers les données restituées, prendre conscience de leur potentiel à travers les services ou encore à mieux maîtriser le privacy.

À cette question **67% des participants** au questionnaire N°3 ont indiqué que MesInfos les a aidé à acquérir de nouvelles connaissances sur le sujet des data et sur eux-mêmes.



7. RETOUR SUR EXPERIENCE

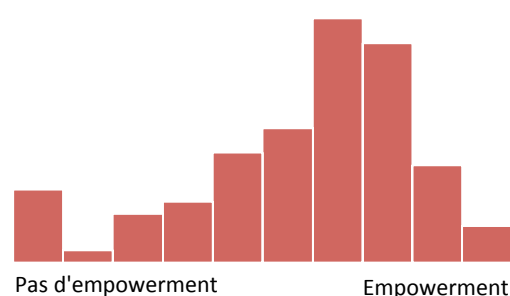
2. Customer empowerment

Rappelons que la question de l'empowerment a été au cœur de l'expérimentation MesInfos et cela depuis le début, comment redonner aux individus du pouvoir sur leurs propres données personnelles ? Est ce que la restitution des données peut conduire à plus de pouvoir ?

À travers la variable appelée « **customer empowerment** » l'objectif des chercheurs était de déterminer si, dans le cadre de l'expérimentation MesInfos, les testeurs avaient pu retrouver un certain pouvoir sur leurs données personnelles ; on entend par là le pouvoir d'en disposer, de les utiliser et les exploiter de manière à ce que les individus puissent profiter eux même profiter de leurs données (moi, individu, j'utilise mes données comme bon me semble)

À cette question, **70% des participants** à l'enquête ont répondu se sentir plus en mesure

de contrôler, de protéger et d'exploiter leurs données personnelles. Contrairement à la variable «Self Efficacy», cette variable mesure uniquement l'expérience durant l'expérimentation MesInfos ; et donc, si les individus ont pu retrouver du pouvoir sur leurs données personnelles.



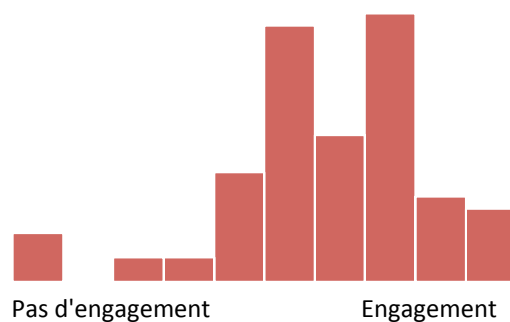
8. CUSTOMER EMPOWERMENT

3- Customer commitment (engagement des consommateurs envers les entreprises)

Nous avons pu observer lors de précédentes enquêtes qu'une majorité d'individus estimait que les entreprises détentrices de leurs données personnelles n'étaient pas assez transparentes quant à la manière dont elles récoltent, stockent et utilisent les données, et que cela menait à une certaine méfiance de la part de ces individus. Mais est-ce que dans le cas où ces entreprises acceptaient de restituer les données, cela allait transformer ce sentiment de méfiance en une relation étroite, à un engagement plus important de la part des individus envers les entreprises ?

Voici une question à laquelle les chercheurs ont souhaité répondre à travers la variable appelée « **customer commitment** » qui mesure l'attention, l'attachement, le sentiment d'appartenance et la fidélité des testeurs envers les entreprises partenaires et cela suite à leur participation à MesInfos.

À cette question, **80% des testeurs ont répondu de manière positive**, c'est à dire qu'ils indiquent avoir plus d'intérêt et ressentir plus d'attachement envers les entreprises ayant restitué les données car ils estiment que cela est une preuve de transparence.



9. CUSTOMER COMMITMENT

4. Satisfaction

Plusieurs mois ont été passés à développer la plateforme et les services de l'expérimentation MesInfos, et des mois ont été passés à les tester, il était donc important pour les chercheurs de mesurer le degré de satisfaction des testeurs quant à la qualité de ces services. Pour cela ils ont eu recours à une échelle habituellement utilisée pour mesurer le degré de satisfaction d'utilisateurs de logiciels informatiques qu'ils ont adaptée au cas MesInfos. À cette question les testeurs ont répondu à 83% être assez ou très satisfaits par la plateforme et par les services proposés.

En revanche cela soulève une question : pourquoi avec un tel degré de satisfaction l'utilisation de la plateforme a-t-elle été dans son ensemble assez modeste ? Pour répondre à cette question les chercheurs ont inclus des questions appelées « Non-adoption » visant à comprendre les raisons pour lesquelles les utilisateurs n'ont pas beaucoup ou pas du tout utilisé la plateforme :

- **Manque d'intérêt**
 - *La plateforme et les applications proposées étaient ennuyeuses.*
 - *Je ne m'intéresse pas beaucoup aux nouvelles technologies.*
 - *Cela n'avait aucune importance pour moi.*
- **Manque de satisfaction**
 - *Les services proposés ne répondaient pas à mes besoins.*
 - *J'ai été rebuté(e) par ma première utilisation.*
 - *La qualité des applications de MesInfos n'était pas satisfaisante.*
 - *Je trouvais que l'espace MesInfos était de moindre qualité que d'autres services du même type déjà existant.*
- **Aversion envers la technologie**
 - *Je n'approuve pas le concept de réutilisation des données personnelles.*
 - *Je considère que c'est une perte de temps.*
 - *Je préfère des activités où j'interagie avec des personnes et non pas des machines.*
- **Résistance au changement**
 - *Je considère être trop vieux/vieille pour utiliser ce genre de technologie.*
 - *Je n'ai pas les compétences nécessaires pour utiliser ce genre de technologie.*

- *J'ai eu peur de faire une mauvaise manipulation.*

- **Restrictions**

- *J'ai rencontré des problèmes techniques lors de mes premières connexions.*
- *L'utilisation de l'espace MesInfos demandait beaucoup d'efforts.*
- *Je n'avais pas le temps/l'espace nécessaires pour y accéder.*

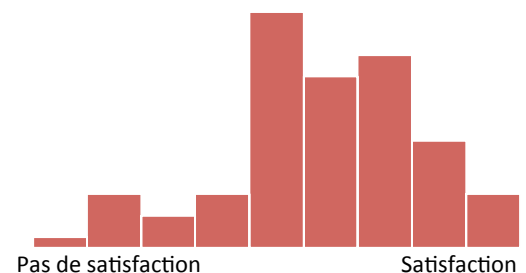
- **Refus idéologique**

- *Cela va à l'encontre de mes valeurs.*

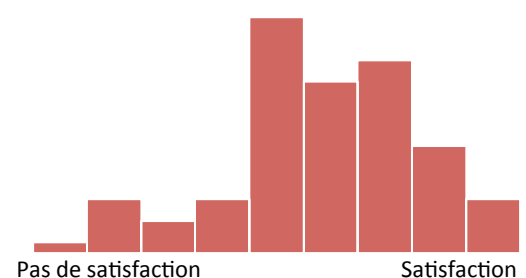
- **Technophobie**

- *Je n'aime pas ce genre de technologie.*

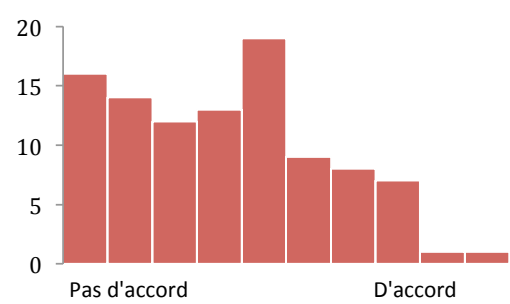
Les histogrammes ci-dessous montrent l'échelle d'attitude des individus face aux différentes propositions de non adoption. Comme nous pouvons le constater la variable « Restrictions » est celle avec laquelle les participants sont le plus d'accord, ainsi nos testeurs estiment que s'ils n'ont pas tout à fait adopté leurs espaces personnels MesInfos c'est principalement à cause d'un manque de temps/ d'espace ou à cause de problèmes techniques survenus lors des premières utilisations.



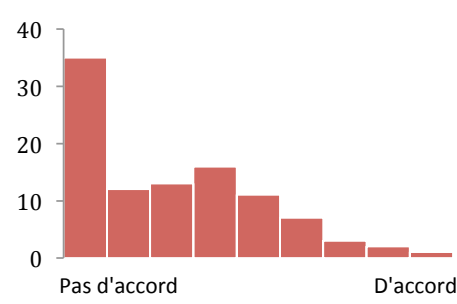
10. MANQUE D'INTERET



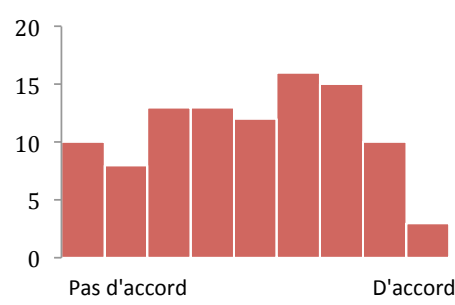
11. NE SATISFAIT PAS LES BESOINS



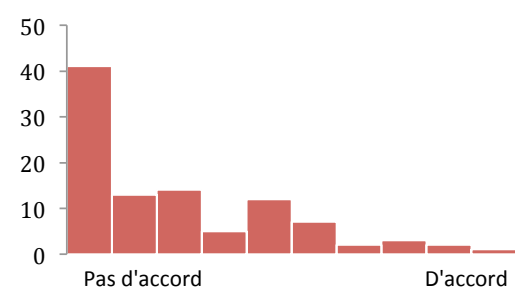
12. N'AIME PAS LES TECHNOLOGIES



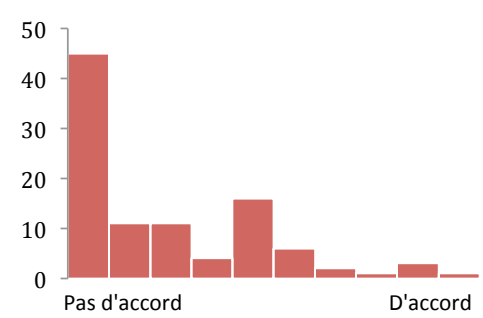
13. RESISTANCE AU CHANGEMENT



14. RESTRICTIONS



15. TECHNOPHOBIE



16. REFUS IDIOLOGIQUE

3.2 - RÉSULTATS DES NOUVELLES VARIABLES DU QUESTIONNAIRE N°3

2

La préoccupation des individus envers l'utilisation de leurs données personnelles et l'impact que cela peut avoir sur leur vie privée.

1- Évolution du Privacy Concern ² :

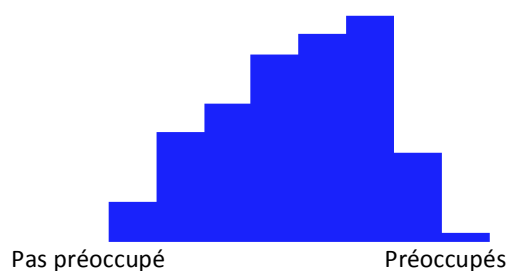
Comme indiqué précédemment, un des principaux objectifs de la troisième enquête était de mesurer l'impact de la restitution des données sur le privacy concerns. Pour cela, seuls les résultats des 102 participants au questionnaire N°3 ont été pris en compte, à noter que les questions liées au privacy concerns ont été incluses dans les deux versions de l'enquête N°3.

NB : À noter que dans le cadre de cette enquête les modalités de réponses s'étendaient sur une échelle allant de 1 à 10, le 1 représentant le « Pas du tout d'accord » et le 10 le « tout à fait d'accord »

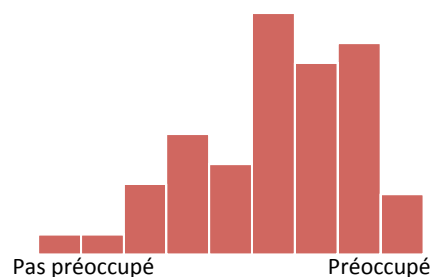
La variable du Privacy Concern ou « Préoccupation à l'égard des données personnelles » mesure, comme son nom l'indique, le niveau de préoccupation des individus à l'égard de leurs données : sont-ils préoccupés par ce sujet ? S'inquiètent-ils de l'utilisation de leurs données personnelles ?

Lors de la première enquête menée au début de l'expérimentation, 28% des panélistes ont répondu être peu ou pas du tout préoccupés par leurs données personnelles contre 72% des panélistes qui ont répondu être assez ou très préoccupés par ce sujet.

Lors de la troisième enquête nous avons pu constater une légère évolution. En effet, 23% des panélistes ont indiqué être peu ou pas du tout préoccupés, alors que 77% des panélistes indiquaient être assez ou très préoccupés par leurs données personnelles, soit un écart de 5%. Ainsi, le nombre de personnes dont le niveau d'inquiétude est élevé a augmenté. Cela pourrait être expliqué par le fait qu'après une longue expérimentation autour des données les testeurs soient plus sensibles à la récolte de leurs données personnelles. Cela étant, il ne s'agit là que d'une hypothèse car l'écart est loin d'être significatif. De plus on notera que le Privacy Concern avait baissé lors de l'enquête N°2 pour remonter en T3 au même niveau que lors du T1.



17. PRIVACY CONCERNS T1



18. PRIVACY CONCERNS T3

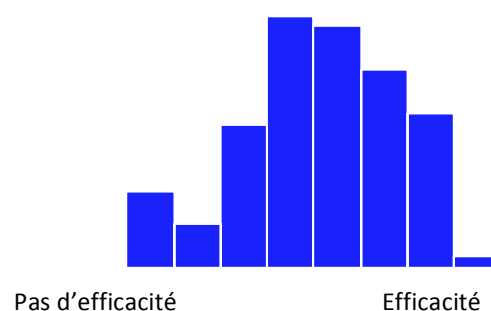
2 - Évolution du Privacy self efficacy (efficacité à protéger ses données personnelles) :

Le Privacy self efficacy est une variable qui fait référence aux capacités d'un individu à mettre en place les actions nécessaires afin de protéger tout ce qui peut concerner ses données personnelles et sa vie privée comme détecter les sites web dangereux, utiliser un pseudonyme ou encore savoir évaluer l'efficacité d'une politique de confidentialité. Suite aux deux premières enquêtes menées par l'équipe recherche, cette variable s'est avérée très importante dans le processus de partage des données de l'individu > entreprise/administration. En effet, plus un individu se sent capable de se protéger et plus il accepte de partager ses données, à l'inverse, celui ayant un niveau de PSE bas partage moins de données.

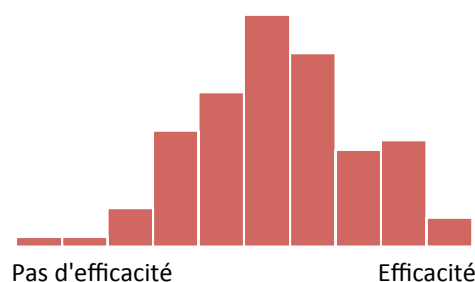
Lors de la première enquête 24% des panélistes avaient répondu entre 1 et 5, estimant ainsi ne pas être en mesure de protéger leurs données personnelles, tandis que les 76% restant estimaient être à-même de protéger leurs données personnelles.

Lors de la troisième enquête, 33% des panélistes ont répondu ne pas avoir les capacités nécessaires pour protéger leurs données contre 67% qui estimaient en être capable, soit un écart de 9%.

Nous émettons comme hypothèse que la restitution a permis aux testeurs de voir la quantité de données détenue par les entreprises, une quantité plus importante qu'ils ne pensaient, et prenant ainsi conscience que leurs capacités à se protéger étaient, elles, plus réduites qu'ils ne le pensaient. Cependant cette hypothèse est à prendre avec précaution car la différence n'est pas très significative.



19. PRIVACY SELF EFFICACE T1



20. PRIVACY SELF EFFICACY T3

04

CONCLUSION

Après des mois d'une expérimentation riche en enseignements, nous pouvons dire que l'impact de l'expérimentation MesInfos (c'est à dire du retour des données personnelles aux individus) sur les variables de la Privacy n'est pas particulièrement significatif. En effet, la comparaison entre le T1 et T3 nous démontre des évolutions allant de 5% à 10% ; cela a déjà été le cas entre le T1 et le T2, ce qui nous mène à déduire que la perception des testeurs concernant le sujet des données personnelles et de la vie privée n'a pas été bouleversée par la restitution.

Cependant, nous pouvons constater que l'impact de MesInfos sur les questions de l'empowerment et de la confiance (envers les partenaires) est assez positif. En effet, 70% des testeurs indiquent retrouver un rôle de « pilote » sur leurs données personnelles suite à l'expérimentation. De même, 80% d'entre eux indiquent porter davantage d'intérêt aux entreprises partenaires et être ravis de faire partie de leurs clients.

Par ailleurs, comme cela a été indiqué dans les précédents rapports, l'adoption de la plateforme et des services a été modeste. A cela, les testeurs répondent que c'est principalement dû à des restrictions de temps et d'espace, ce qui est compréhensible pour une expérimentation telle que MesInfos, qui a demandé beaucoup de temps et d'effort aux testeurs.

Le rapport final de la recherche viendra compléter tous ces enseignements, car il s'appuiera, en plus des résultats récoltés grâce aux

questionnaires, sur les données de tracking des activités des testeurs sur leur Cozy ainsi que les entretiens menés par Eric Dagiral.

05

ANNEXES

ANNEXE 1

Données personnelles et vie privée
J'ai accédé à mon espace MesInfos pour la dernière fois il y a :
Sur la totalité de l'expérimentation, Je pense m'être connecté à mon espace personnel MesInfos :
Comparé aux autres internautes, je suis plus sensible à la manière dont les sites web gèrent mes données personnelles.
Parmi les sujets qui comptent pour moi, celui de la protection de ma vie privée est très important.
Tout compte fait, Internet constitue un risque sérieux pour la vie privée.
Le plus important pour moi est de garder ma vie privée hors d'atteinte des entreprises de l'Internet.
Je suis actuellement préoccupé(e) par les risques d'atteinte à ma vie privée.
Je pense que les sites web récoltent trop d'informations sur moi et cela me préoccupe.
Certaines entreprises utilisent mes données personnelles pour faire plus de profit, cela me gêne.
Protéger ma vie privée :
Je suis tout à fait conscient des enjeux et des pratiques liées à la protection de la vie privée dans notre société actuelle.
Je suis avec intérêt l'actualité liée aux problèmes de vie privée.

Je me tiens à jour sur les questions de confidentialité ainsi que sur les solutions que les entreprises et le gouvernement mettent en place pour protéger ma vie privée.
Combien de fois avez-vous vécu personnellement un incident où vos données personnelles ont été utilisées par un site web sans votre autorisation?
Combien de fois vous êtes vous sentis victime d'une atteinte à votre vie privée?
Combien de fois avez-vous lu ou entendu parler, au cours de la dernière année, de l'usage abusif des données personnelles des consommateurs?
Je suis sûr(e) que MesInfos a pris mes intérêts en compte concernant l'utilisation de mes données personnelles.
MesInfos a tenu ses engagements concernant les données personnelles de ses utilisateurs.
MesInfos a utilisé mes données personnelles de manière claire et cohérente.
Je pense que MesInfos a fait preuve de transparence avec ses utilisateurs lorsqu'il s'agissait d'utiliser leurs données personnelles.
J'ai confiance dans la manière avec laquelle MesInfos a traité mes données personnelles.
Utiliser la plateforme MesInfos me permettait de bénéficier d'une navigation plus fluide
Fournir mes données personnelles à MesInfos m' a aidé à mieux les protéger.
J'ai communiqué mes données personnelles à MesInfos pour bénéficier de services personnalisés.
J'ai communiqué mes données personnelles à MesInfos pour bénéficier d'un meilleur service.
J'ai divulgué mes informations personnelles afin de recevoir des informations pertinentes.
Communiquer mes données personnelles m'a permis d'entrer en contact avec d'anciens ou de nouveaux amis et d'interagir avec eux.
Donner mes informations personnelles m'a permis de m'exprimer et de donner mon avis. (ex.: je renseigne Twitter sur mes données personnelles pour l'utiliser et exprimer mes idées)
Je sais comment identifier les sites avec des serveurs sécurisés.
Je sais comment évaluer les politiques de confidentialité en ligne.
J'utilise une boîte mail factice pour protéger mon identité.
Je suis capable de me protéger contre l'utilisation de mes données personnelles.
Dans l'ensemble je suis convaincu que je peux protéger ma vie privée en ligne.

L'expérience MesInfos
Après avoir participé à l'expérimentation MesInfos, Je trouve que la réutilisation des données personnelles est très intéressante.
Utiliser mes données personnelles dans le cadre de MesInfos m'a permis de découvrir des choses nouvelles me concernant.
Suite à ma participation à l'expérimentation MesInfos, je considère le fait que les entreprises récoltent autant d'informations sur leurs clients comme tout à fait compréhensible.
Naviguer sur mon espace MesInfos m'a amusé
Utiliser l'espace MesInfos m'a donné beaucoup de plaisir. Je maîtrise mieux le sujet des données personnelles grâce à MesInfos.
L'espace MesInfos m'a permis d'utiliser mes données personnelles de manière agréable.
L'espace MesInfos m'a permis d'exploiter mes données de manière optimale.
L'espace MesInfos m'a permis de tirer le meilleur de mes propres données personnelles.
Malgré l'effort que j'ai dû fournir pour utiliser l'espace MesInfos, cela a été bénéfique pour moi.
j'ai passé du temps sur l'espace MesInfos et cela en valait la peine.
Dans l'ensemble, l'utilisation de l'espace MesInfos m'a apporté plus d'avantages que d'inconvénients.
Utiliser l'espace personnel MesInfos m'a vraiment rendu service.
L'utilisation de l'espace MesInfos m'a un peu inquiété(e).
J'avais peur de perdre mes données personnelles à cause d'une mauvaise manipulation.
J'ai hésité à utiliser l'espace MesInfos de peur de commettre une erreur irréversible.
L'espace MesInfos m'intimidait un peu.
Si mon espace MesInfos était encore actif, je l'utiliserais certainement.
Je recommanderais volontiers des plateformes telle que MesInfos à mes amis.
Si l'espace personnel MesInfos reste fonctionnel, je continuerais à l'utiliser.
L'expérimentation MesInfos m'a permis de prendre conscience de l'importance de mes données personnelles.
Grâce à l'expérimentation MesInfos j'ai appris beaucoup de choses sur moi même.
Désormais, grâce à cette expérimentation, je me sens en mesure de mieux protéger mes données personnelles.

Ma participation à MesInfos m'a ouvert les yeux sur le potentiel que je pouvais tirer de mes propres données personnelles.
Je suis ravi(e) d'être client d'une entreprise qui accepte de partager avec chaque client les données qu'elle possède sur lui.
Le fait que les entreprises partenaires de MesInfos acceptent de me restituer mes données personnelles conforte le lien que j'ai avec elles.
Désormais, je vais prêter attention au devenir des entreprises partenaires de MesInfos.
Je serai plus fidèle aux entreprises qui ont participé à l'expérimentation MesInfos.

l'utilisation de l'espace MesInfos	
Je n'ai pas utilisé/peu utilisé l'espace MesInfos car :	La plateforme et les applications proposées étaient ennuyeuses. Je ne m'intéresse pas beaucoup aux nouvelles technologies. Cela n'avait aucune importance pour moi.
Je n'ai pas utilisé/peu utilisé l'espace MesInfos car:	Les services proposés ne répondaient pas à mes besoins. J'ai été rebuté(e) par ma première utilisation. La qualité des applications de MesInfos n'était pas satisfaisante. Je trouvais que l'espace MesInfos était de moindre qualité que d'autres services du même type déjà existant.
Je n'ai pas utilisé/peu utilisé l'espace MesInfos car:	Je n'approuve pas le concept de réutilisation des données personnelles. Je considère que c'est une perte de temps. Je préfère des activités où j'interagie avec des personnes et non pas des machines.
Je n'ai pas utilisé/peu utilisé l'espace MesInfos car :	Je considère être trop vieux/vieille pour utiliser ce genre de technologie. Je n'ai pas les compétences nécessaires pour utiliser ce genre de technologie. J'ai eu peur de faire une mauvaise manipulation.
Je n'ai pas utilisé/peu utilisé l'espace MesInfos car :	J'ai rencontré des problèmes techniques lors de mes premières connexions. L'utilisation de l'espace MesInfos demandait beaucoup d'efforts. Je n'avais pas le temps/l'espace nécessaires pour y accéder.
Je n'ai pas utilisé/peu utilisé l'espace MesInfos car :	Je n'aime pas ce genre de technologie. Cela va à l'encontre de mes valeurs. Autres.

EN SAVOIR PLUS

TOUT SAVOIR SUR LE PROJET ET LE CONCOURS MESINFOS

Le Site - <http://mesinfos.fing.org>

Le Blog - <http://mesinfos.fing.org/blog>

CONTACT

Marine Albarède - malbarede@fing.org

Renaud Francou - rfrancou@fing.org

Sarah Medjek - smedjek@fing.org

PARTENAIRES



PARTENAIRES ASSOCIÉS

