
Christophe
BENAVENT

Yann
BRUNA

Caroline
MILTGEN

Sarah
MEDJEK

Valérie
PEUGEOT

PILOTE MESINFOS 2016 -2018

RAPPORT RECHERCHE FINAL

APPROCHES QUANTITATIVES, QUALITATIVES ET RETOURS DES ATELIERS DU LIVING LAB LYONNAIS





SOMMAIRE

P.01 ■ 01 - INTRODUCTION

P.03 ■ 02 - CADRE DE RECHERCHE

P.07 ■ 03 - MÉTHODOLOGIE

- Recrutement des testeurs
- Collecte des données scientifiques

P.10 ■ 04 - RÉSULTATS

- Perceptions et attitudes
- Usage de Cozy
- Évolution des attitudes
- Adoption de Cozy et déterminants de l'adoption

P.20 ■ 05 - CONCLUSION

P.22 ■ 06 - ZOOM

- Résultats complets des questionnaires
- Analyse intégrale des entretiens MesInfos (à partir des verbatims triés)
- Synthèse des ateliers du living lab lyonnais

P.81 ■ 07 - ANNEXES

01

INTRODUCTION

Dans un monde d'hyperconnectivité, la collecte des données personnelles n'a jamais été aussi massive, posant ainsi de sérieuses questions sur le respect de la vie privée des individus, leurs libertés, voire même sur la démocratie.

Cette capture sans précédent entraîne une érosion de la confiance et exacerbe la méfiance des individus (clients/usagers/utilisateurs...etc.) envers les entreprises, remettant sérieusement en question cette fameuse relation client censée être mutuellement bénéfique.

Pourtant il serait prématuré de croire que la bataille pour le contrôle des données personnelles est d'ores et déjà perdue. À l'instar du RGPD et de son fameux article 20 sur le droit à la portabilité, face à cette situation alarmante des initiatives voient le jour à travers le monde et appellent à une utilisation plus frugale et plus responsable des données personnelles. Ces initiatives réclament une répartition plus équilibrée, entre individus et organisations, de la valeur d'usage des données. Du VRM au Blue Button, en passant par MyData et MesInfos, les initiatives se multiplient créant un nouvel écosystème de services.

Apportant une promesse inédite et des usages inconnus jusque là (contrôle et exploitation des données personnelles

par les individus eux-mêmes), la question de l'utilisation et de l'adoption de ces services reste à explorer, la mise en place du pilote MesInfos offre un excellent terrain pour tenter d'y répondre.

Expérimentation menée par la Fing et ses partenaires entre juin 2017 et juillet 2018, elle a permis à près de 2500 individus de se voir restituer leurs données personnelles sur Cozy Cloud. C'est dans ce cadre que le comportement d'usage et d'adoption d'un outil offrant une toute nouvelle perspective de production et d'exploitation des données personnelles a été mesuré. S'appuyant sur une méthodologie complète et un traitement des données original, ce rapport en présente les principaux résultats.

02

CADRE DE RECHERCHE

Dans une société où les individus s'équipent de plus en plus, la compréhension du processus et des facteurs de l'adoption d'une nouvelle technologie est devenue, depuis une trentaine d'années, un enjeu majeur et un des axes de recherche les plus explorés en sciences de gestion et systèmes d'informations.

Cette abondance de recherches a donné lieu à un large spectre de définitions de ce qu'est l'adoption, et tout un éventail de modèles exposant les différentes variables qui influencent l'adoption d'une nouvelle technologie.

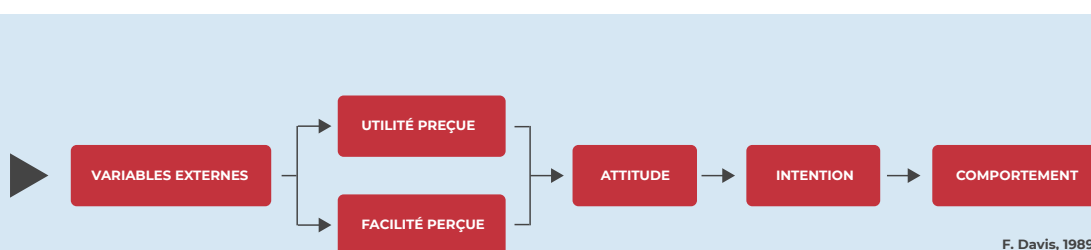
Pour les besoins de notre recherche, nous retiendrons la définition de Rogers qui présente l'adoption comme la décision d'utiliser pleinement une innovation¹ (2003) et cela de manière continue (1962). Par ailleurs, nous nous appuierons, notamment pour les questionnaires quantitatifs, sur les modèles TAM (Davis, 1989) et UTAUT (Venkatesh et al., 2003).

LES MODÈLES D'ACCEPTATION ET D'ADOPTION TECHNOLOGIQUE :

De nombreux modèles théoriques ont été déployés pour expliquer l'adoption d'une innovation. Le TAM (*Technology Acceptance Model*) est certainement le plus connu et le plus utilisé. En raison de son applicabilité à différents contextes, ce modèle a été employé à différentes technologies (ordinateur personnel, services mobiles...etc.) et à différents domaines (éducation, santé...etc.). S'inscrivant dans le champ de la théorie de l'action raisonnée (Ajzen et Fishbein, 1975) ce modèle attribue un rôle prépondérant à l'attitude et l'intention dans la détermination du comportement final, l'adoption.

Par ailleurs, selon ce modèle, l'attitude et l'intention (d'effectuer un comportement) sont elles-mêmes déterminées par deux croyances :

1. **l'utilité perçue** : dans quelle mesure une personne croit que l'utilisation d'un service augmenterait son rendement²;
2. **la facilité d'utilisation perçue** : dans quelle mesure une personne croit que l'utilisation d'un service serait sans effort.



1. Toujours selon Roger, toute idée ou pratique perçue comme « nouvelle » par le consommateur/ utilisateur.

2. Ce modèle a été développé pour expliquer l'adoption en milieu professionnel, d'où l'utilisation du « rendement », dans le cas de MesInfos cela été remplacé par l'efficacité à protéger ses données personnelles.

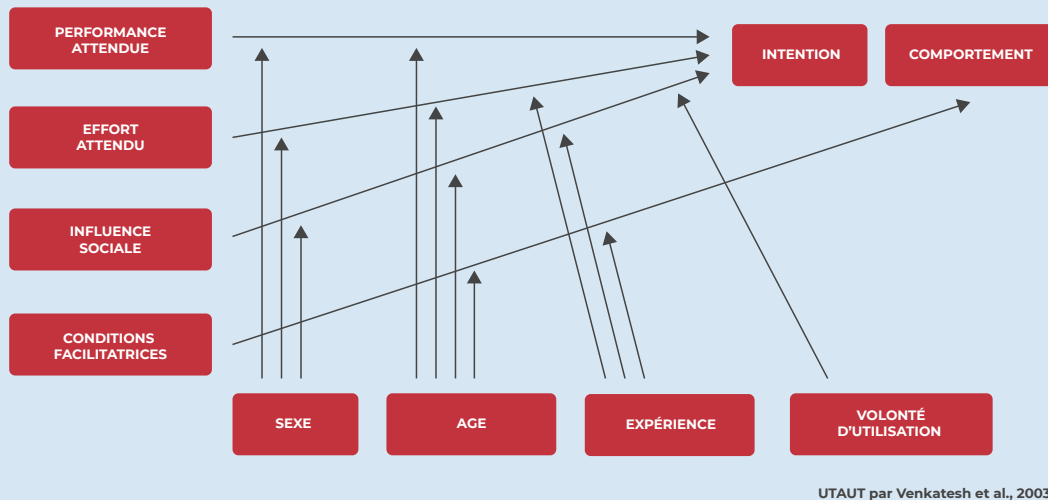
Au fil de son application, le TAM s'est développé et a été à son tour une source d'inspiration pour d'autres échelles de mesure comme le UTAUT (*Unified Technology Acceptance Theory* Venkatesh et al., 2003). Celui-ci vise à unifier les différents modèles proposés et ainsi couvrir un large spectre de facteurs.

Le UTAUT repose essentiellement sur quatre facteurs influençant l'intention d'un

individu à effectuer un comportement :

1. **la performance attendue** : à l'image

Par ailleurs, du fait de la spécificité de l'outil observé dans le cadre de MesInfos (données personnelles et vie privée) d'autres variables issues du champ de la *privacy* ont également été mesurées, car elles peuvent influencer significativement l'utilisation et l'adoption du cloud personnel Cozy, et c'est l'échelle IUIPC qui a été mise à contribution.

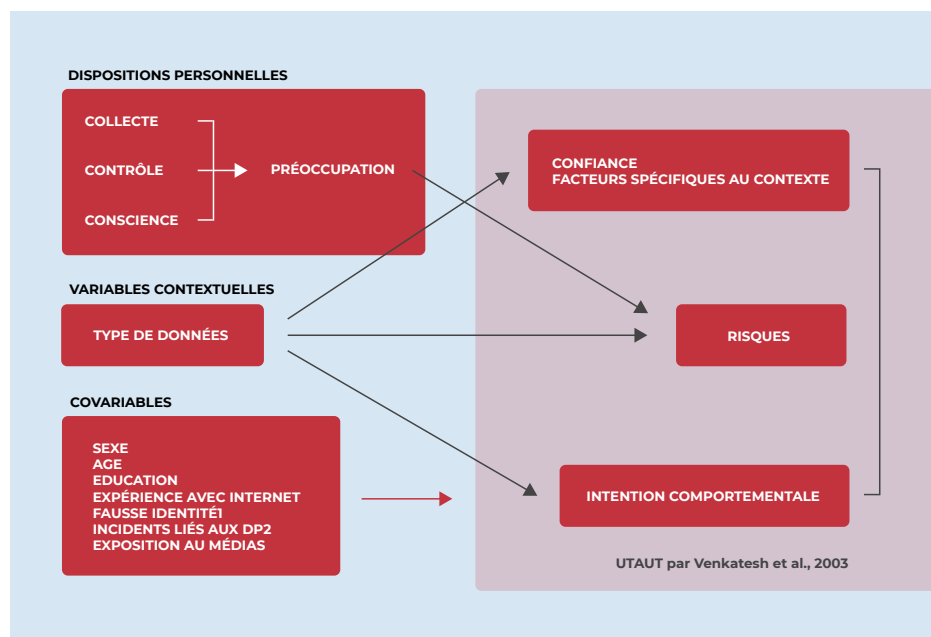


Outre l'axe de l'adoption, celui de la *privacy* a été particulièrement exploité à travers les différentes

de l'utilité, il s'agit du degré auquel une personne croit que l'utilisation d'un service lui permettrait d'être plus performante ;

2. **l'effort attendu** : il s'agit là de la facilité qu'un individu va associer à l'utilisation d'un service ;
3. **l'influence sociale** : elle renvoie à l'impact des variables externes (comme l'avis de son entourage) sur l'individu ;
4. **les conditions facilitatrices** : la mesure dans laquelle une personne estime avoir à sa disposition les moyens et l'aide nécessaires pour faciliter l'utilisation du service.

enquêtes MesInfos. Comme évoqué précédemment, en plus des variables liées à l'usage d'une nouvelle technologie ou d'une innovation, d'autres variables attitudinales comme la confiance, le niveau de préoccupation et la perception des risques, etc., ont été mesurées. Pour cela, c'est l'échelle IUIPC (*Internet User Information Privacy Concerns* Malhotra et al., 2004) qui



a été exploitée. Celle-ci cherche à déterminer les facteurs qui pourraient freiner l'intention d'utiliser des services requérant la divulgation de données personnelles (ex: e-commerce), et cela en prenant appui principalement sur le niveau de préoccupation (*privacy concerns*). Ainsi, plus le niveau de préoccupation d'un individu est élevé, moins celui-ci est enclin à utiliser des services à travers lesquels il doit communiquer ses données personnelles, et inversement.

■ HYPOTHÈSES

En nous appuyant sur les différentes recherches menées jusqu'à maintenant en termes d'adoption et de *privacy*, nous émettons deux principales hypothèses concernant les testeurs MesInfos :

- l'adoption de la plateforme Cozy par les testeurs dépend du niveau de leurs variables attitudinales (confiance, préoccupation, perception des risques, bénéfices attendus et innovativité) ;
- le niveau de confiance (envers les organisations détentrices de données) sera modifié par la mise à disposition de Cozy (données personnelles et services tiers).

03

MÉTHODOLOGIE

RECRUTEMENT DES TESTEURS

Le recrutement des testeurs a été pensé en deux phases. Une première vague est arrivée en novembre 2016 : 300 salariés des partenaires du projet, principalement de la Maif, ont accepté "d'essayer les plâtres", de faire des retours objectifs et ont permis de rectifier certains aspects du recrutement, depuis les éléments de langage à l'onboarding sur Cozy et à la réparation de quelques "bugs".

La seconde vague de recrutement était cette fois destinée à de "réels" utilisateurs (hors salariés des partenaires). Le parcours de recrutement a été repensé de nombreuses fois afin de rendre l'expérience des testeurs la plus fluide possible. Cela a été fait en étroite collaboration avec Cozy et la Maif pendant plusieurs mois. L'objectif du projet a dû également être clarifié tout en restant simple. Le Self Data et l'utilisation d'une plateforme comme Cozy peuvent être incertains pour les néophytes. Il a fallu introduire le sujet plus global des données personnelles pour susciter l'intérêt, sensibiliser au Self Data et aux champs d'usages qui gravitent autour de ce concept, racon-

ter le pilote pour inviter de possibles testeurs et enfin faciliter l'activation de leurs clouds personnels, leur fournir l'expérience la plus fluide possible et les guider dans la prise en main de leur Cozy.

Suite aux différentes étapes du processus de recrutement, 2300 testeurs ont souhaité faire partie du panel et ont rejoint l'aventure MesInfos. Ils ont accepté également qu'une équipe pluridisciplinaire de chercheurs observe leurs attentes, leurs impressions et leurs usages.

Processus de recrutement de la seconde vague de testeurs

Un article est publié sur le blog des sociétaires de la MAIF pour introduire la thématique des données personnelles et mesurer leur appétence pour le sujet : recueil des coordonnées des personnes se déclarant intéressées.

Les sociétaires Maif reçoivent un mail qui illustre le concept de Self Data et le pilote MesInfos et les invite à un événement autour de ce sujet au Maif Social Club pour échanger.

Un million de sociétaires se voient offrir la possibilité de participer au pilote et de recevoir un Cozy (recueil des coordonnées). Une vidéo de 2min accompagne cette invitation pour démontrer les avantages du Self Data

Les sociétaires inscrits précédemment sont invités à confirmer leur participation au pilote et à la recherche liée puis à créer directement leur Cozy !

Guider les testeurs lors de leurs arrivées

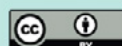
> CGU claires et courtes

> Diaporama des services et usages possibles

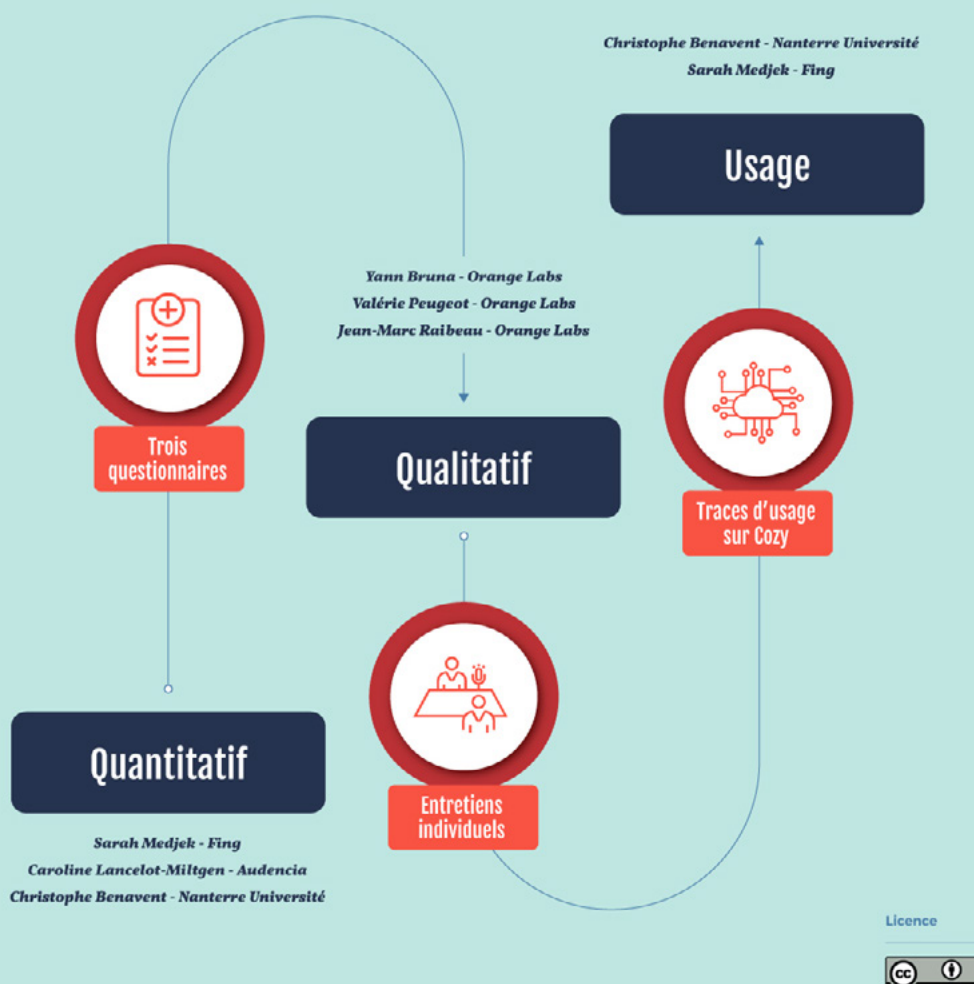
> Ouverture de l'application CozyCollect, pour synchroniser ses données et conseils d'utilisation.



Licence



Le dispositif recherche du pilote MesInfos



perceptions et attitudes pouvant avoir une influence sur l'utilisation de Cozy.

- Deuxième et troisième questionnaires : mesurer l'utilisation/adoption de Cozy par les testeurs de l'expérimentation.

2 Traces d'usages :

- Utilisation de Cozy par les testeurs, de juin 2017 à juillet 2018.

MÉTHODES QUALITATIVES :

3 Entretiens individuels

- Interviews menées avec douze testeurs de l'expérimentation MesInfos, six testeurs en région parisienne et six testeurs à Lyon. Ces entretiens semi-directifs s'appuient sur une grille composée de quatre parties³ :

- o l'individu, ses usages et habitudes de connexions,
- o l'individu et sa vision de ses données personnelles,

- o utilisation générale de Cozy,

- o usages extérieurs à Cozy depuis la découverte de l'outil.

RECUEIL DES DONNÉES DE RECHERCHE

Pour recueillir les données de mesure des attitudes et usages, un processus d'observation en quatre parties a été mis en place.

MÉTHODES QUANTITATIVES :

1 Questionnaires :

- Premier questionnaire : mesurer les

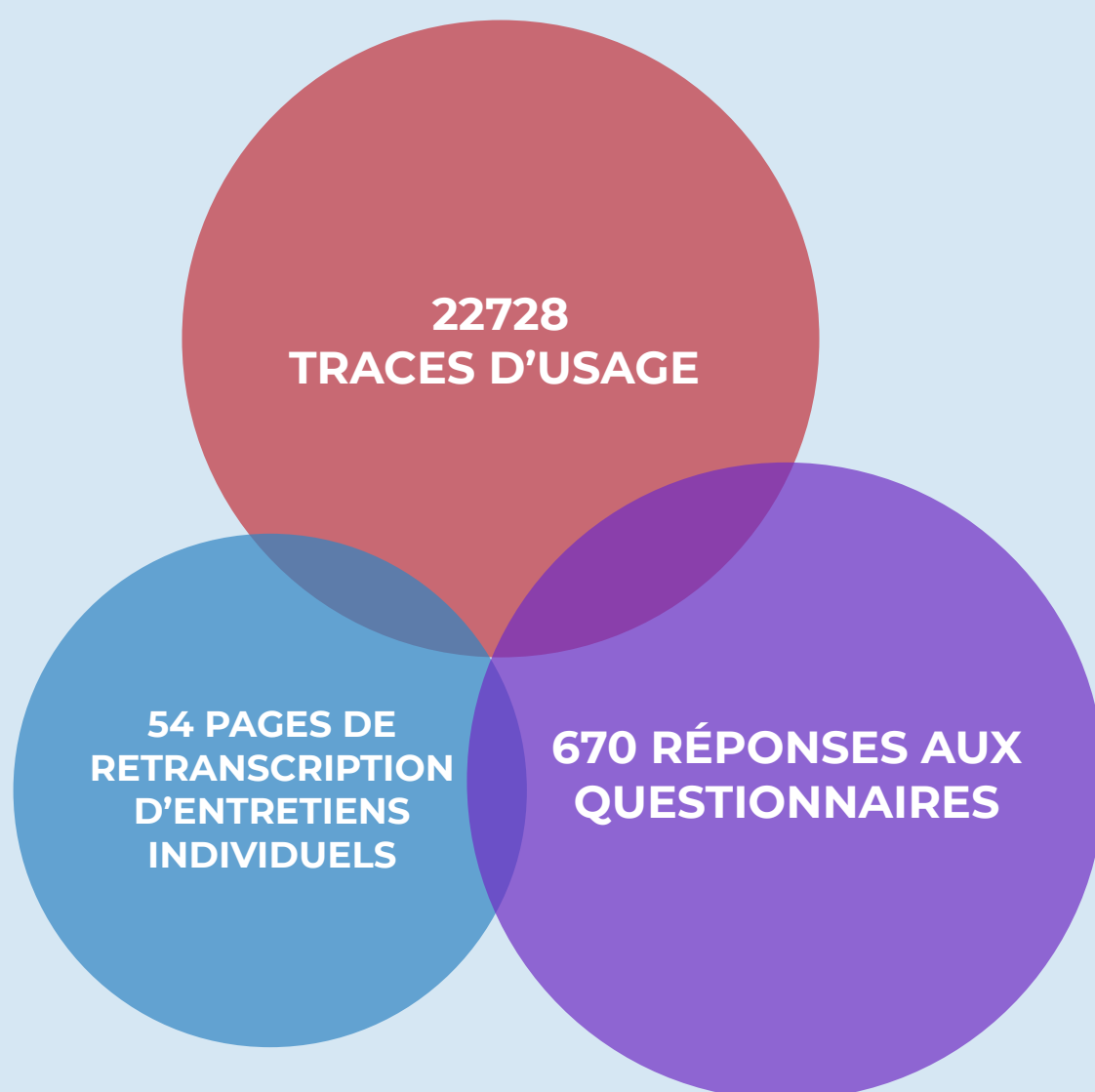
4. Ateliers de groupes

- Trois ateliers de groupes ont été menés en collaboration avec le Tubà, à Lyon. Ces ateliers ont rassemblé une quinzaine de testeurs à chaque édition afin de discuter de leurs attentes (services) et de leurs usages de Cozy (zoom sur MonLogis, Banks et les services du « challenge Self Data »).

04

RÉSULTATS

LE PROCESSUS D'OBSERVATION EN CHIFFRES



■ PERCEPTIONS ET ATTITUDES

CE QUE DISENT LES RÉSULTATS DES ENTRETIENS QUALITATIFS

Comme cela a été énoncé dans la partie dédiée au cadre de recherche, les perceptions et les attitudes ont un rôle déterminant dans le comportement d'adoption. Avant de pouvoir recueillir les dispositions des testeurs vis-à-vis de l'utilisation de Cozy (possible uniquement après des semaines d'usage), nous avons commencé, par mesurer celles liées à la collecte et à l'utilisation des données personnelles par les organisations.

Les entretiens menés auprès des testeurs ont ainsi permis d'identifier quatre grandes approches utilisées par ces derniers pour définir les données personnelles :



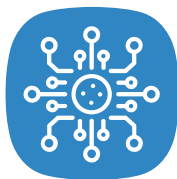
DÉFINITIONS PROCHES DU DROIT :

c'est une donnée définie par sa nature (nom, prénom), qui doit avoir un lien avec l'individu. Relative à l'identité (donnée identifiante) et aux centres d'intérêt (cités à plusieurs reprises) ;



DÉFINITIONS COMPARATIVES :

c'est une donnée qui se distingue des données professionnelles et qui est confidentielle (i.e. « *les données personnelles qu'on ne souhaite pas partager* ») ;



DÉFINITIONS LIÉES AUX SERVICES NUMÉRIQUES :

« *c'est une trace de notre activité en ligne* », « *ma géolocalisation, les trajets que je fais* », « *c'est du stockage d'info, c'est du big data dedans* », « *c'est une donnée que je ne souhaite pas divulguer en ligne* » ;



DÉFINITIONS EN RELATION AVEC LES RESPONSABLES DE TRAITEMENT :

« *ce sont des données qui sont quelque part et qui ne nous appartiennent pas* ».

CE QUE DISENT LES RÉSULTATS DES ENTRETIENS QUALITATIFS

Ces entretiens nous renseignent également sur les craintes des testeurs concernant la collecte et l'utilisation de leurs données personnelles :



- les possibles utilisations commerciales et politiques des données sont très souvent mises en avant par les testeurs ;
- l'impact de la navigation Internet, les recherches futures, idée d'un contrôle, d'une invisible orientation des consciences, crainte que les contenus affichés ne soient pas neutres également, mais « *fabriqués pour l'individu en question* ». Dans le cadre de la publicité ciblée, cela est jugé « *agressif* ». Dans le cadre de la politique, « *dangereux* » ;
- la non-conformité aux réglementations « *les GAFA ne vont malheureusement pas se conformer au RGPD* ». Sentiment que les GAFA vont passer outre, sont « *au-dessus* » des lois.

Enfin, au fil des entretiens nous arrivons à mieux cerner les aspirations des testeurs concernant leurs données :



- de la transparence de la part des entreprises détentrices de leurs données; ils souhaitent disposer de plus d'informations sur la nature des données collectées, si elles sont revendues, et si oui à qui, et pour quelles finalités.

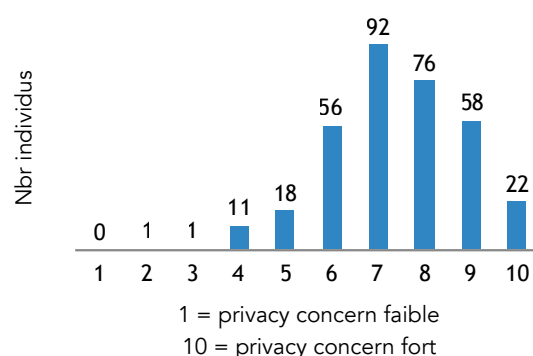
CE QUE DISENT LES RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE QUANTITATIF N°1

Les questionnaires quantitatifs ont également permis de nous renseigner sur les attitudes des testeurs, entre préoccupation, bénéfices et innovativité, en voici les résultats :

La préoccupation liée à la vie privée est une variable centrale dans le cas de MesInfos. Celle-ci indique le niveau d'inquiétude qu'une personne peut avoir concernant la collecte et l'utilisation de ses données personnelles par les organisations, et l'impact que cela pourrait avoir sur sa vie privée (intrusion, surveillance, piratage etc.). Ainsi, plus ce niveau de préoccupation est élevé et moins la personne est disposée à divulguer ses données personnelles, plus le niveau de préoccupation est élevé, plus la personne est à la recherche de moyens pour protéger ses données. Dans le cas de Cozy cela pourrait constituer un facteur favorisant son utilisation, voire adoption.

D'après les résultats du premier questionnaire, les testeurs présentent, pour 91% d'entre eux, un niveau de préoccupation élevé.

PRIVACY CONCERNS

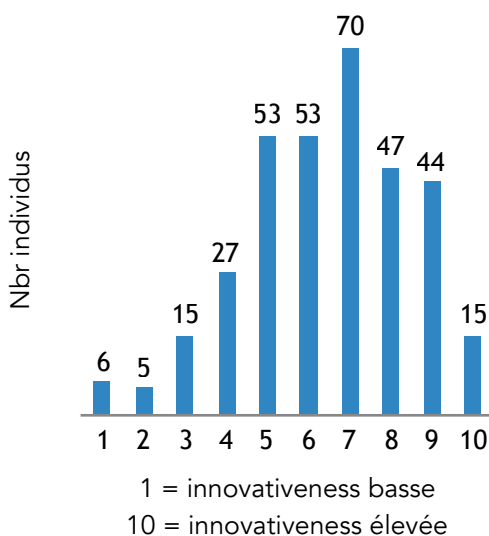


Ce facteur mesure le niveau de risques perçus par les testeurs quant à l'utilisation de Cozy (risques d'insécurité et de potentiel impact négatif sur leur vie privée).

Plus les individus perçoivent de risques et moins ils seront susceptibles de stocker et/ou de réutiliser leurs données personnelles sur le Cozy.

Les résultats de ce premier questionnaire nous montrent un panel avec une faible perception du risque (66% des répondants estiment qu'il y a peu de risques à stocker leurs données sur le Cozy).

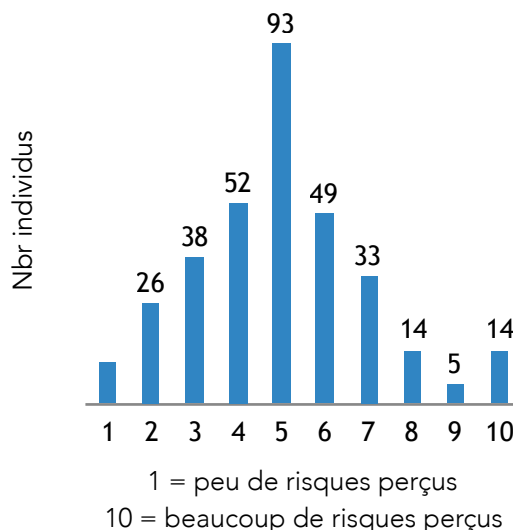
INNOVATIVITÉ



À travers cette variable, nous mesurons le niveau d'attente des testeurs vis-à-vis de Cozy, c'est-à-dire les avantages escomptés liés au stockage et à la réutilisation de leurs données personnelles sur Cozy. Ces bénéfices peuvent être de différentes natures : protection, contrôle...etc. Plus ces attentes sont élevées et plus les testeurs seront susceptibles d'utiliser leur cloud personnel.

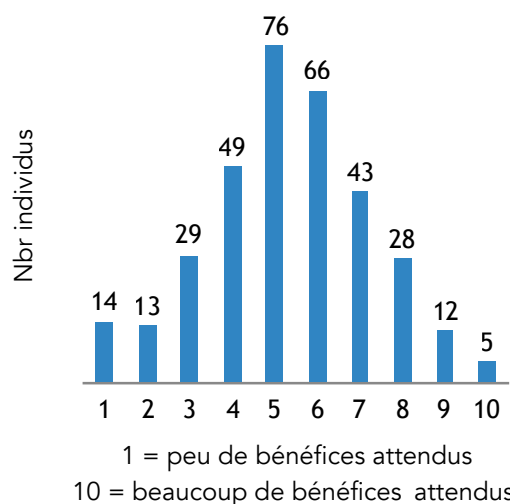
À ce propos, 46 % d'entre eux présentent un niveau élevé d'attente de bénéfices vis-à-vis de Cozy.

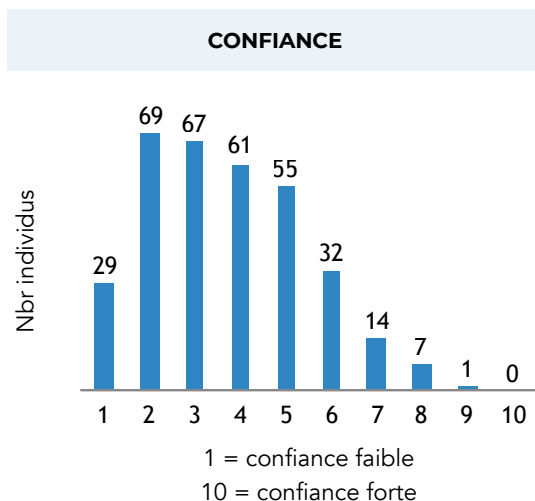
RISQUES PERÇUS



L'innovativité désigne la tendance d'un individu à essayer et à utiliser de nouveaux produits. Dans le cadre du pilote MesInfos, cet attrait pour la nouveauté peut avoir un impact sur l'usage de Cozy et son adoption par les testeurs. D'ailleurs, 68% d'entre eux déclarent être « amateur » des nouveautés technologiques.

BÉNÉFICES ATTENDUS





Dans le cadre de la privacy, la confiance est définie comme étant la conviction d'un individu (ou sa perception) qu'une entreprise dont il est client met en place les actions nécessaires pour protéger ses données et sa vie privée.

Les actions pouvant être mises en place par les entreprises englobent l'utilisation des données (à des fins connues) ainsi que leur stockage (technologies sécurisées) et leur partage avec des tiers (partenaires de confiance).

Après le recueil des perceptions et attitudes des testeurs, les deux hypothèses se précisent :

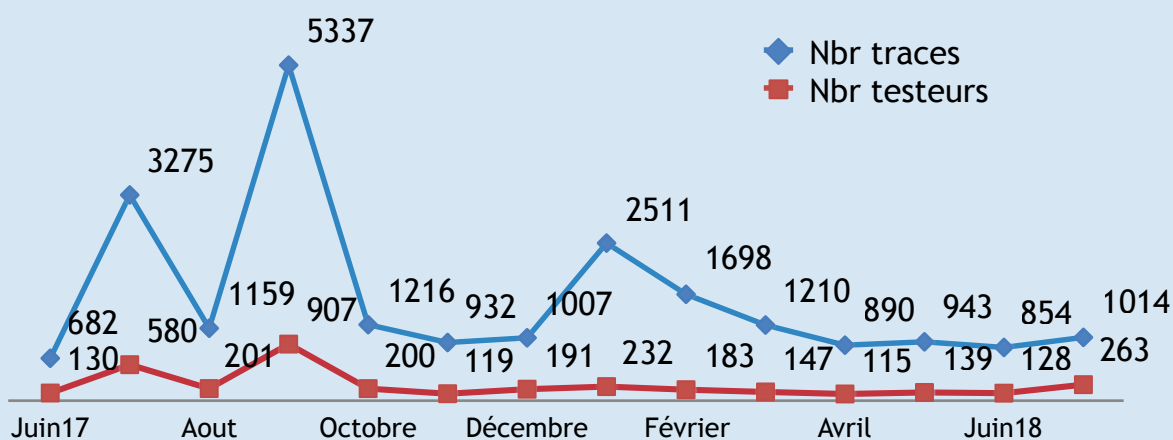
1. les niveaux des variables attitudinales des testeurs (préoccupation élevée, confiance basse, innovativité élevée) et leurs aspirations à une transparence plus grande influenceraient positivement leur utilisation (et adoption) de Cozy ;
2. la restitution et la réutilisation des données personnelles via la mise à disposition de Cozy impacteraient leurs niveaux de préoccupation (baisse), risques perçus (baisse) et confiance (hausse).

CE QUE NOUS DISENT LES TRACES D'USAGE

Les traces d'usage ont été recueillies entre juin 2017 et juillet 2018 afin d'avoir une vision claire de l'usage qui est fait de Cozy, et surtout de dépasser le biais du déclaratif (décalage entre comportement perçu et comportement réel).

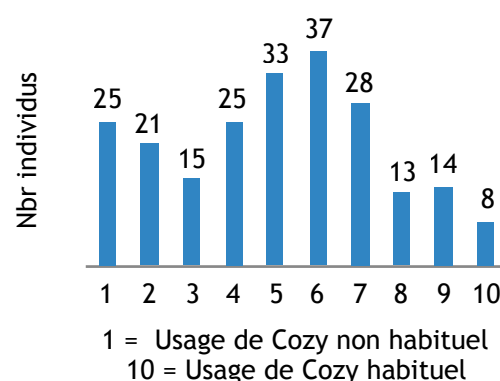
Les traces nous indiquent que 1708 testeurs ont utilisé Cozy (à des degrés différents) tout au long de l'expérimentation. Une vue générale de ces traces nous montre quatre pics d'activité sur cette même période.

Si les deux premiers correspondent aux deux vagues de recrutement, les deux autres, eux, correspondent à des périodes de forte communication autour de Cozy (lancement de la version commerciale fin janvier et événement de clôture le 21 juin).



Cela signifie que malgré le fait que Cozy se soit constitué un noyau d'une centaine d'utilisateurs réguliers (entre 7% et 10% selon les mois), pour le reste d'entre eux, l'utilisation de Cozy n'est pas encore une habitude et un effort de communication est toujours nécessaire pour les amener sur Cozy. D'ailleurs, les réponses à la troisième enquête viennent étayer cette observation, puisque pour 56%⁴ d'entre eux l'utilisation de Cozy n'est pas encore entrée dans leurs habitudes quotidiennes.

HABITUDE



4. 56% des 219 répondants au questionnaire n°3

■ UTILISATION DE COZY

CE QUE NOUS DISENT LES ENTRETIENS QUALITATIFS

Les entretiens individuels, quant à eux, nous indiquent que les testeurs ont des usages plutôt homogènes. Les applications « Drive », « Collect » et « Banks » (dans cet ordre) semblent être les trois usages principaux de Cozy pour les interviewés. Des résultats qui sont conformes aux statistiques d'usages (à l'exception de « Photo » qui arrive en troisième position).

Le Drive, lui, sert principalement au stockage de documents administratifs en provenance de services que les testeurs n'ont pas relié (ex. impôts). De plus, les individus soulignent une fois encore le côté pratique de la centralisation, et le gain de temps offert par cet aspect « tout-en-un ».

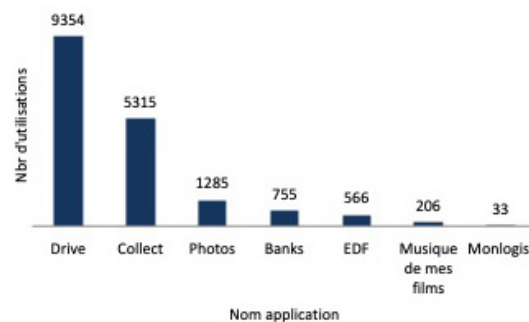
Cet usage utilitaire a également été mis en avant lors des ateliers de groupes où les testeurs ont fait état de leur souhait de disposer de deux types de services :

1. des services d'émancipation ou d'agentivité⁵ : des outils qui permettent de mieux contrôler leurs données (détenneurs, finalité, lieu de stockage, vente... etc.)
2. des services utilitaires : des applications qui permettent de réutiliser leurs données personnelles (mieux se connaître, se comparer, faire des économies, etc.).

À ce propos les testeurs ont bien indiqué que les services utilitaires (stockage notamment) constituent certainement le point d'entrée vers d'autres usages plus développés. L'explication à cela réside notamment dans le fait qu'il s'agit d'outils et d'usages avec lesquels ils sont familiers,

car nombreux sont ceux qui indiquent disposer de plusieurs espaces de stockage (Google Drive, Dropbox, etc)

UTILISATION DES APPLICATIONS SUR COZY

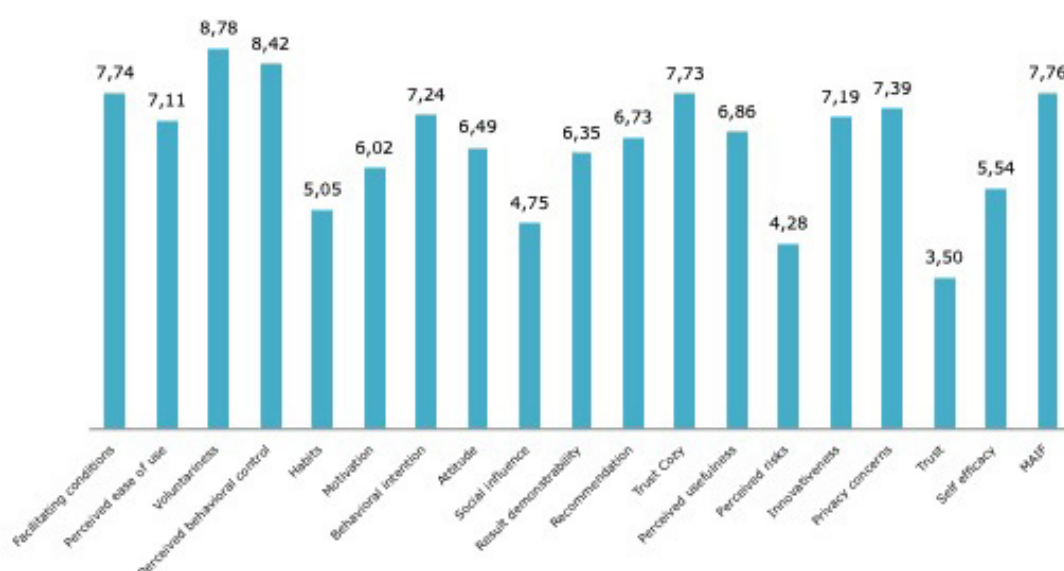


5. Le concept d'agentivité désigne, selon le psychologue américain Albert Bandura, la capacité des individus à être des agents actifs de leur propre vie, c'est-à-dire à exercer un contrôle et une régulation de leurs actes.

CE QUE NOUS DIT LE DERNIER QUESTIONNAIRE

Si les premières étapes du processus d'observation ont permis une meilleure connaissance des dispositions des testeurs en amont de leur usage de Cozy, la seconde partie, elle, était consacrée à la mesure des attitudes post-usage et aux intentions d'adoption.

MOYENNES DES VARIABLES TESTÉES EN Q3



Les résultats du questionnaire n°3 nous révèlent que les testeurs estiment Cozy relativement facile à utiliser, cela malgré les difficultés rencontrées et pointées lors des entretiens. Les testeurs jugent également Cozy comme utile au quotidien (notamment pour le stockage de leurs fichiers, documents, etc.). En revanche, ils ne sont pas nombreux à qualifier l'utilisation de Cozy comme une habitude inscrite dans leur vie quotidienne.

Par ailleurs, nous pouvons aussi observer quelques points de divergence entre les réponses à ce questionnaire et les traces d'usage.

À la question sur leur volontarisme, les testeurs affirment à une large majorité utiliser Cozy de leur propre initiative, or les traces d'usage nous indiquent de manière significative que l'utilisation de Cozy nécessite

encore certains efforts de communication (en effet, les pics d'usage correspondent aux envois de newsletters par l'équipe d'animation pour informer les testeurs des nouveautés sur Cozy).

Autre point de divergence, et certainement le plus important, le décalage entre le niveau de confiance accordée à Cozy via les questionnaires, et la méfiance qu'elle suscite auprès des testeurs ayant participé aux entretiens individuels. Si la confiance des

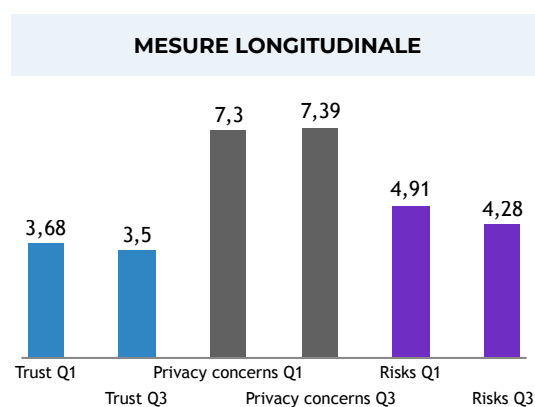
testeurs envers Cozy est nettement plus élevée que celle envers les organisations détentrices de données, elle est sujette à beaucoup d'interrogations voire de méfiance. Les testeurs s'interrogent ainsi sur le lieu de stockage des données, sur l'avenir de leurs données en cas de rachat de Cozy ou encore sur l'utilisation du domaine .io, les testeurs estiment également que Cozy ne donne pas assez de preuves concrètes de son « exemplarité ».

Même s'il est difficile d'apporter une explication catégorique à ce décalage, cela pourrait bien être lié aux profils des testeurs interviewés, des individus issus du monde de la recherche avec un certain esprit d'investigation.

■ ÉVOLUTION DES ATTITUDES

MESURE LONGITUDINALE

La confiance, la préoccupation et la perception des risques sont trois variables centrales mesurées de manière longitudinale (retestées à travers le questionnaire 3), afin d'évaluer l'impact de la mise à disposition de Cozy.



```
> leveneTest(TrustScore ~ Temps, data=Dataset,
center="mean")
Levene's Test for Homogeneity of Variance
(center = "mean")
      Df F value Pr(>F)
group  1  0.9068 0.3424
      162
> AnovaModel.2 <- aov(TrustScore ~ Temps,
data=Dataset)
> summary(AnovaModel.2)
              Df Sum Sq Mean Sq F value Pr(>F)
Temps          1    1.2   1.161   0.385 0.536
Residuals    162  488.5   3.015
> with(Dataset, numSummary(TrustScore,
groups=Temps, statistics=c("mean",
+ "sd")))
      mean      sd data:n
Q1 3.680488 1.672393   82
Q3 3.512195 1.798243   82
```

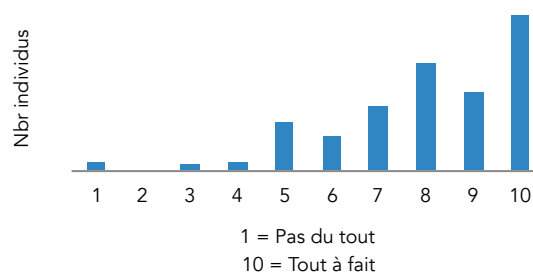
Le graphique ci-dessus indique une très faible différence des moyennes lors de la première et de la troisième enquêtes. Une analyse de variance à un facteur vient confirmer l'égalité des moyennes, ce qui indique qu'il n'y a pas eu d'impact sur ces trois variables.

L'explication à ce niveau inchangé sur ces trois variables pourrait résider dans la

complexité du sujet des données personnelles qui a été exprimée par les testeurs, notamment lors des ateliers. En effet, ils ont été nombreux à pointer la difficulté de saisir tous les enjeux liés à la collecte et/ou à la restitution des données personnelles. Cette difficulté a pu freiner le changement dans le niveau de confiance, car la confiance suppose une connaissance des pratiques, capacités et volontés des organisations à protéger les données, ainsi que le coût/effort que cela représente pour elles de restituer les données. Or dans le cas de MesInfos, et bien qu'un travail soutenu pour trouver le bon vocabulaire et transmettre toutes les informations nécessaires ait été fourni, le sujet, et dans une certaine mesure l'expérimentation, demeuraient incompris par nombreux testeurs. Cela renforce l'hypothèse selon laquelle un travail sur la littératie des données personnelles doit être engagé.

En revanche le point positif est du côté de l'engagement. À la question de savoir si cette expérimentation a renforcé leur intérêt et leur fidélité envers la MAIF (rappelons que les testeurs sont des sociétaires de la MAIF), les testeurs ont répondu en grande majorité entre 8 et 10/ 10.

CETTE INITIATIVE RENFORCE MA FIDÉLITÉ ENVERS LA MAIF



En nous appuyant sur les différentes réponses aux entretiens/questionnaires et aux traces d'usages, nous émettons deux nouvelles hypothèses :

1. l'adoption de Cozy dépend de l'attitude des testeurs,
2. l'adoption de Cozy dépend de l'expérience sur Cozy.

■ ADOPTION DE COZY

ANALYSE DE SURVIE

Pour tenter de répondre à la question de l'adoption et continuité d'usage de Cozy par les testeurs de l'expérimentation, un modèle de recherche s'appuyant sur deux hypothèses principales a été développé :

1. la première hypothèse, qui s'inscrit dans la perspective de l'action raisonnée, suppose que le comportement (usage et adoption) dépend d'attitudes initiales. Dans le cas d'un cloud hébergeant et réutilisant des données personnelles, cette attitude est fortement liée au niveau de préoccupation (*privacy concerns*) ;
2. la seconde suppose que le comportement (usage et adoption) est lié à l'utilisation de Cozy, c'est-à-dire l'expérience du testeur avec son cloud personnel.

Ces deux hypothèses ont été testées avec une analyse de survie (modèle statistique de Cox) qui permet de relier un événement (ici l'arrêt de l'utilisation de Cozy) à un certain nombre de variables explicatives, dans notre cas il s'agit des attitudes (préoccupation, confiance, confiance en soi, innovativité, bénéfices attendus, équité perçue de Cozy) et de l'expérience sur Cozy (date de première connexion, durée moyenne entre deux connexions).

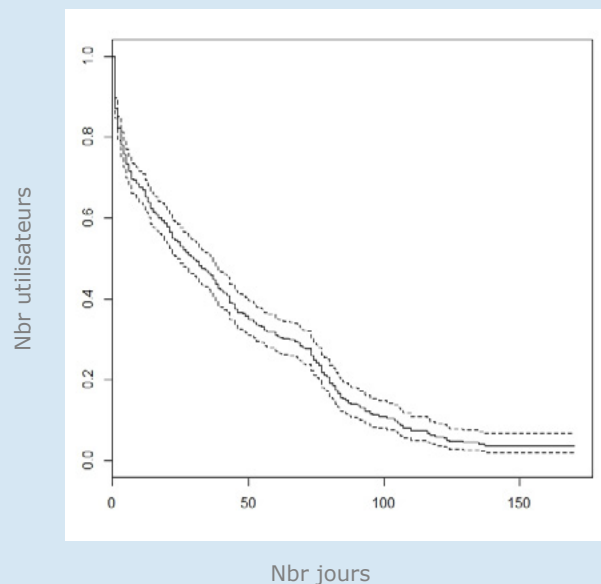
Cette analyse de survie nous indique trois principaux résultats :

1. entre 80 et 85% des testeurs cessent l'utilisation de Cozy après 120 jours (et jusqu' à 90% après 150 jours) le taux de rétention est d'environ 10% ;
2. les variables attitudinales ont peu de pouvoir explicatif (le niveau de préoccupation, confiance...etc.) et semblent

n'avoir aucun effet sur l'adoption de la plateforme ;

3. l'introduction de la variable "action" semble avoir un effet négatif, chaque connexion influence négativement la suivante. Les testeurs étant arrivés le plus tard sur la plateforme (2e vague de recrutement) y restent plus longtemps (Cozy ayant été nettement amélioré entre juin 2017 et janvier 2018 en perspective du lancement officiel).

En conclusion, les différents résultats de ce pilote nous indiquent que les testeurs sont à la recherche de services utilitaires (usefulness), et que leur adoption de Cozy dépend fortement des expériences précédentes qu'ils ont eues sur cette même plateforme (ease of use), confirmant une nouvelle fois la pertinence du modèle TAM.



05

CONCLUSION

Après trois ans d'expérimentation, dont un an avec les testeurs, MesInfos nous livre de nombreux et précieux enseignements sur l'implémentation du Self Data : les organisations détentrices de données, l'écosystème d'innovation (voir la synthèse de la Fing <http://mesinfos.fing.org/pilote-mesinfos-synthese-enseignements-actions/>) et bien sûr, sur les testeurs. En ce qui concerne ces derniers, nous retiendrons tout d'abord le décalage entre leur inquiétude et leur usage effectif de Cozy. Bien qu'ayant exprimé une forte préoccupation et une volonté de gestion de leurs données personnelles, les MesInfonautes ont finalement été peu nombreux à utiliser pleinement Cozy, notamment les services permettant une réelle réutilisation des données. Néanmoins, la complexité du concept Self Data et de la question des données personnelles de manière générale y sont certainement pour quelque chose, confirmant ainsi la nécessité de mettre en place des actions de littératie et d'acculturation.

Nous noterons ensuite l'usage utilitaire qui prédomine au sein de notre panel. Bien que l'usage ait été relevé via différentes méthodes, les résultats s'accordent sur l'utilisation prépondérante de « Cozy Collect » et « Cozy Drive ». En revanche la divergence réside dans la confiance des testeurs envers Cozy. Entre la bienveillance exprimée via les questionnaires et la

méfiance déclarée lors des entretiens, les testeurs exigent de Cozy une exemplarité dont les GAFAM ne peuvent se prévaloir.

Enfin, si Cozy semble s'être constitué un noyau d'utilisateurs réguliers dans le cadre du pilote MesInfos, l'adoption de l'outil ne semble en rien influencée par des facteurs attitudeaux, mais bien par l'expérience vécue sur l'outil lui-même. Au-delà de l'expérience utilisateur réussie que Cozy doit offrir, il est surtout essentiel d'apporter de réelles solutions pour la réutilisation des données personnelles et pour répondre à la problématique du Self Data.

06

ZOOM

**RETROUVEZ TOUS
LES RÉSULTATS
DES QUESTIONNAIRES**

■ GLOSSAIRE

VARIABLES MESURÉES QUANTITATIVEMENT

1. Anxiété (*anxiety*)

Réaction émotionnelle anxieuse d'une personne lorsqu'elle utilise un service / produit.

2. Attitude (*attitude*)

État d'esprit favorable ou défavorable à l'utilisation d'un service / produit.

3. Aversion à la perte (*loss aversion*)

Sensibilité d'une personne à l'égard des pertes et son désir de les éviter.

4. Bénéfices (*benefits*)

Avantages attendus par un individu suite à l'utilisation d'un service / produit.

5. Besoin d'information (*need for cognition*)

Besoin ressenti par une personne de recueillir beaucoup d'informations concernant un sujet (service / produit) et à fournir un effort cognitif pour le comprendre.

6. Biais d'optimisme (*optimistic bias*)

Tendances à minimiser les risques.

7. Conditions facilitatrices (*facilitating conditions*)

Moyens mis en place par une entreprise pour faciliter l'utilisation de son service / produit.

8. Confiance (*trust*)

Conviction d'un individu qu'une entreprise dont il est client met en place les actions nécessaires pour protéger ses données et sa vie privée.

9. Confiance en soi / auto-efficacité (*privacy self efficacy*)

Capacités d'une personne à assurer elle-même la protection de ses données personnelles et de sa vie privée.

10. Confiance envers Cozy (*trust Cozy*)

Conviction d'un individu (ici testeurs MesIn-fos) que Cozy met en place les actions nécessaires pour protéger ses données personnelles et sa vie privée.

11. Contrôle comportemental perçu (*perceived behavioral control*)

Perception d'un individu concernant sa capacité à adopter un comportement donné.

12. Contrôle de l'information perçu (*perceived information control*)

Perception d'une personne vis-à-vis de sa capacité à contrôler ses données personnelles, ici grâce à l'utilisation de Cozy.

13. Démonstrabilité des résultats (*results demonstrability*)

Observabilité et communicabilité des résultats liés à l'utilisation d'un service/produit.

14. Engagement (*commitment*)

Attachement d'un individu envers une entreprise, ici envers la MAIF.

15. Équité perçue (*perceived equity*)

Mesure dans laquelle un individu juge qu'une entreprise tient ses engagements et ses promesses, dans notre cas il s'agit des engagements en matière de gestion des données personnelles.

16. Facilité d'utilisation (*ease of use*)

Utilisation (d'un service / produit) qui ne demande pas beaucoup d'efforts.

17. Habitudes (*habits*)

Mesure dans laquelle l'utilisation d'un service / produit devient une habitude.

18. Influence sociale (*social influence*)

Mesure dans laquelle un individu pense que l'utilisation d'un service / produit est importante pour son entourage/les personnes qui lui sont chères.

19. Innovativité (*innovativeness*)

Propension à rechercher des nouveautés pour les tester et/ou les utiliser.

20. Intention de réutilisation (*intention to reuse*)

Disposition d'une personne à poursuivre l'utilisation d'un service/produit.

21. Motivations (*motivations*)

Facteurs internes et externes poussant à l'utilisation d'un service/produit.

22. Plaisir (*enjoyment*)

Utilisation d'un service/produit agréable et procurant de la joie.

23. Préoccupation (*privacy concerns*)

Niveau d'inquiétude d'un individu lié à la collecte, stockage et utilisation de ses données personnelles par une organisation.

24. Profile numérique (*internet profil*)

Habitudes numériques : équipements utilisés, activités sur internet, etc.

25. Propriété perçue (*perceived ownership*)

Mesure dans laquelle une personne croit que ses données personnelles lui appartiennent.

26. Recommandation (*recommendation*)

Conseiller l'utilisation d'un service/produit à ses proches.

27. Risques perçus (*risks perception*)

Incertitudes ou menaces liées à la divulgation des données personnelles ou à l'utilisation d'un service/produit.

28. Satisfaction (*satisfaction*)

Qualité d'un service ou d'un produit perçue comme conforme aux attentes de l'utilisateur.

29. Traits de personnalité (*personality traits*)

Caractéristiques mesurables et relativement stables de la personnalité.

30. Utilisation de Cozy (*Cozy use*)

Usage de Cozy : nombre de connexions/jour, durée de connexion, applications utilisées, etc.

31. Utilité (*usefulness*)

Utilisation d'un service/produit permettant à l'utilisateur d'augmenter son efficacité et/ou sa performance.

32. Valeur perçue (*perceived value*)

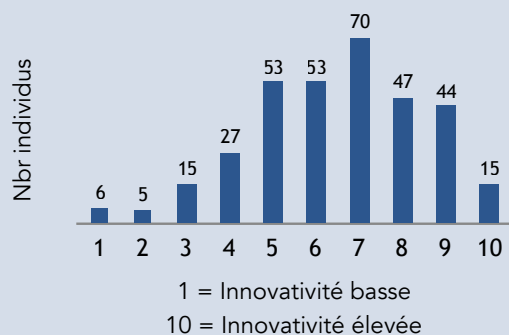
Valeur accordée par une personne à un service/produit après estimation des coûts et avantages liés à son utilisation.

33. Volontarisme (*voluntariness*)

Mesure dans laquelle l'utilisation d'un service/produit est volontaire et découle d'un libre arbitre.

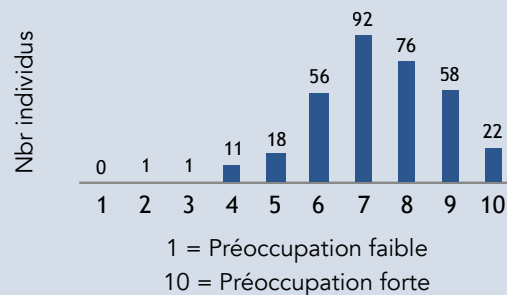
■ QUESTIONNAIRE N°1

INNOVATIVITÉ



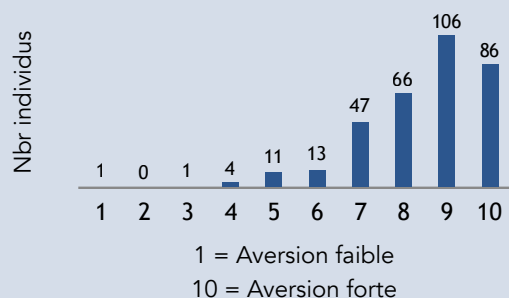
Moyenne : 6,36
Écart type : 1,99

PRÉOCCUPATION



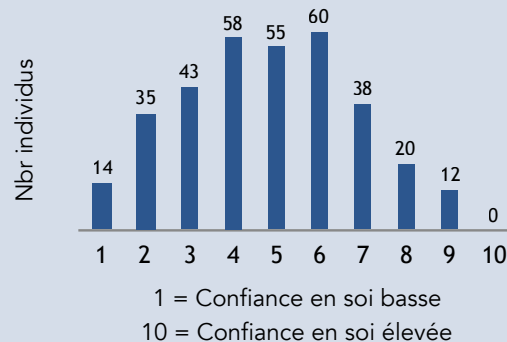
Moyenne : 7,30
Écart type : 1,43

AVERSION À LA PERTE



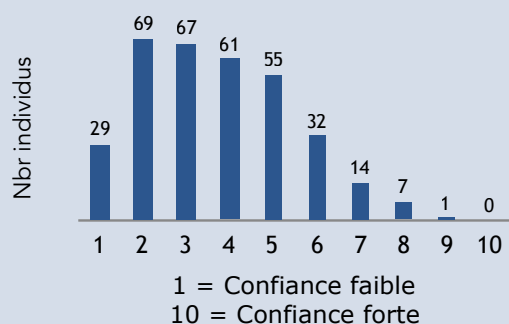
Moyenne : 8,45
Écart type : 1,46

CONFIANCE EN SOI / AUTO-EFFICACITÉ



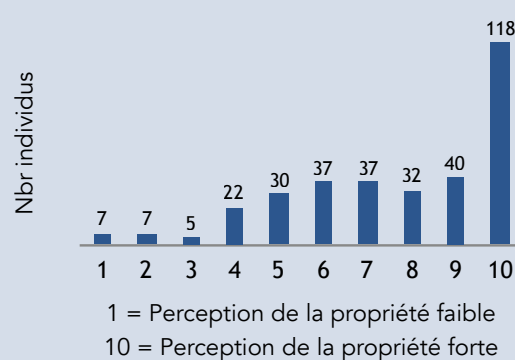
Moyenne : 4,82
Écart type : 1,96

CONFIANCE



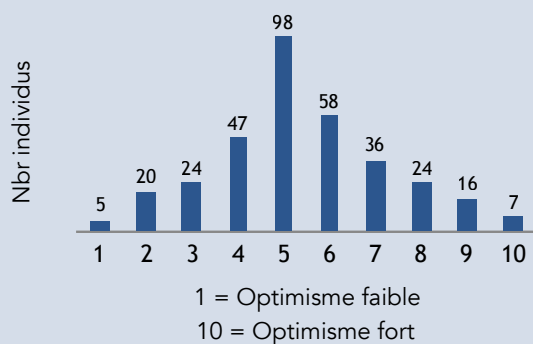
Moyenne : 3,68
Écart type : 1,75

PROPRIÉTÉ PERÇUE



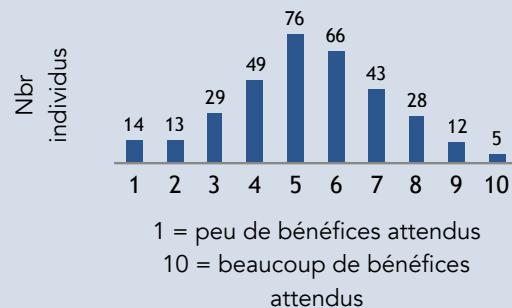
Moyenne : 7,61
Écart type : 2,43

BIAIS D'OPTIMISME



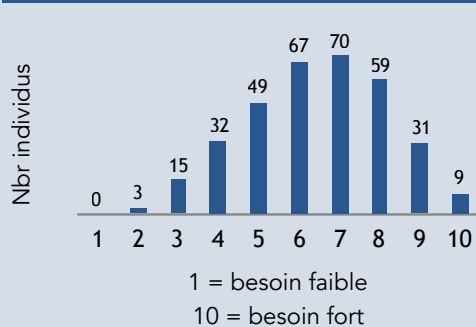
Moyenne : 5,39
Écart type : 1,87

BÉNÉFICES ATTENDUS



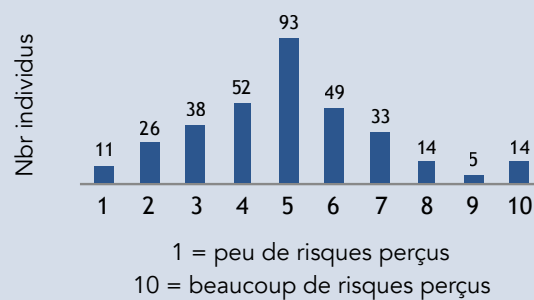
Moyenne : 5,26
Écart type : 1,95

BESOIN D'INFORMATIONS



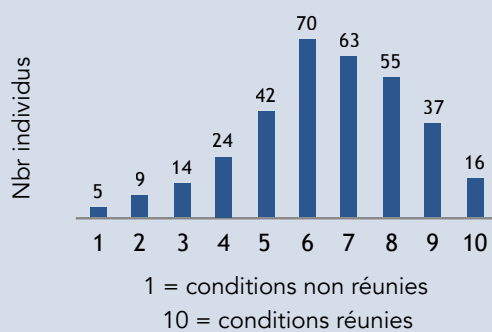
Moyenne : 6,29
Écart type : 1,69

RISQUES PERÇUS



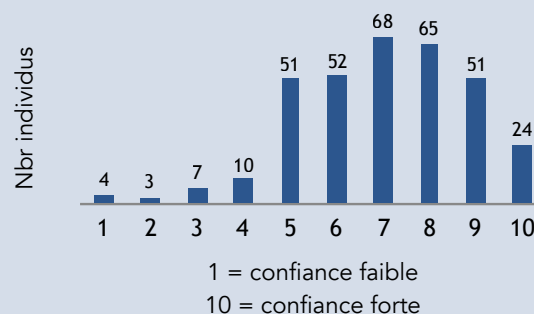
Moyenne : 4,91
Écart type : 1,99

CONDITIONS FACILITATRICES



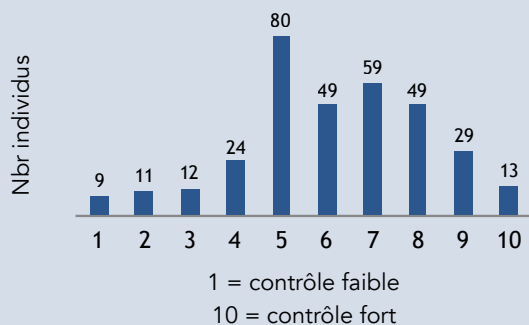
Moyenne : 6,48
Écart type : 2,00

CONFIANCE ENVERS COZY



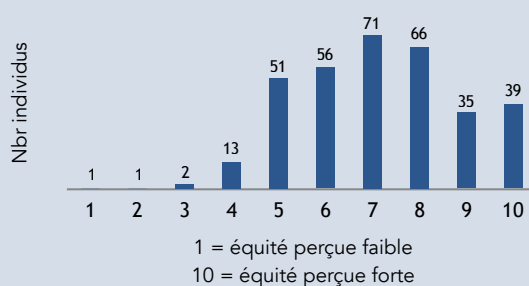
Moyenne : 6,88
Écart type : 1,84

CONTRÔLE DE L'INFORMATION PERÇUE



Moyenne : 6,14
Écart type : 2,04

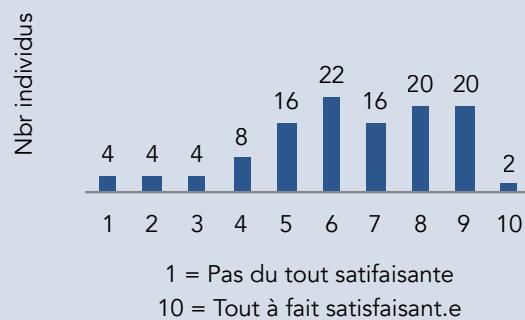
ÉQUITÉ PERÇUE



Moyenne : 6,99
Écart type : 1,72

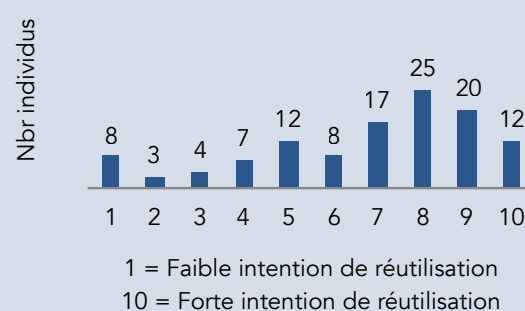
QUESTIONNAIRE N°2

SATISFACTION



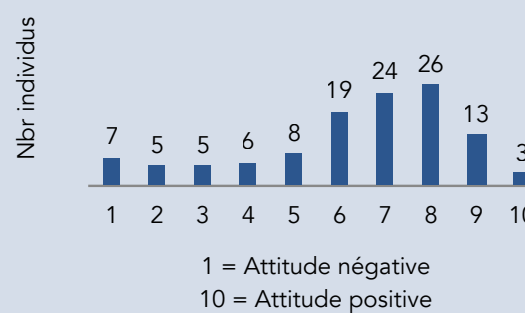
Moyenne = 6,30
Écart type = 2,15

INTENTION DE RÉUTILISATION



Moyenne = 6,76
Écart type = 2,51

ATTITUDE À L'ÉGARD DE COZY



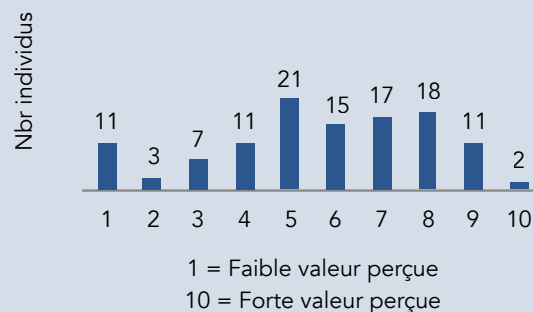
Moyenne = 6,25
Écart type = 2,27

UTILITÉ PERÇUE DE COZY



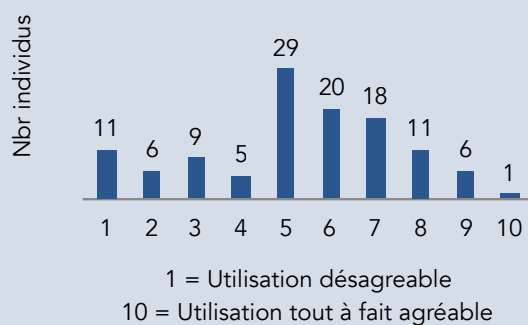
Moyenne = 6,45
Écart type = 2,47

VALEUR PERÇUE À L'UTILISATION DE COZY



Moyenne = 5,65
Écart type = 2,35

PLAISIR À UTILISER COZY



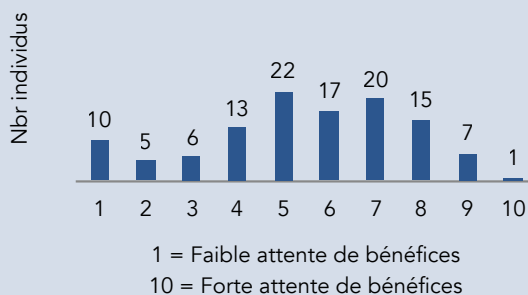
Moyenne = 5,30
Écart type = 2,21

ANXIÉTÉ RESENTIE À L'UTILISATION DE COZY



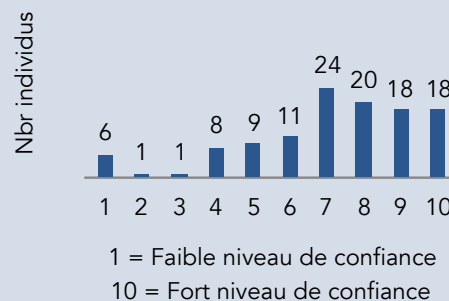
Moyenne = 2,93
Écart type = 1,78

BÉNÉFICES ATTENDUS



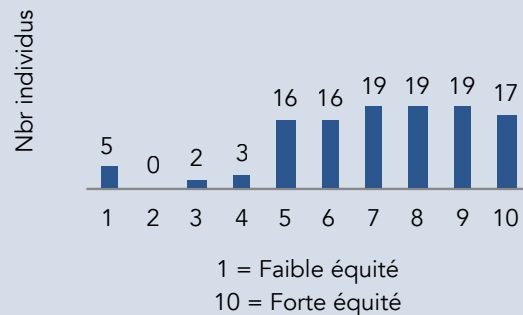
Moyenne = 5,37
Écart type = 2,20

CONFIANCE ENVERS COZY



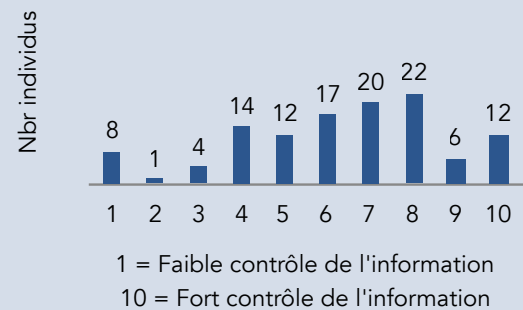
Moyenne = 7,04
Écart type = 2,29

ÉQUITÉ PERÇUE



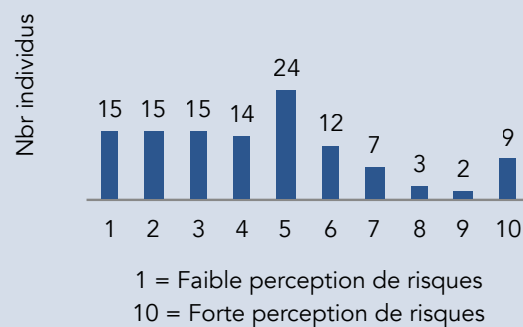
Moyenne = 7,01
Écart type = 2,19

PERCEPTION DU CONTRÔLE DE L'INFORMATION SUR COZY



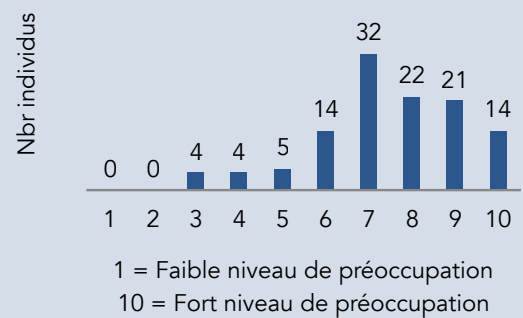
Moyenne = 6,27
Écart type = 2,37

PERCEPTION DES RISQUES



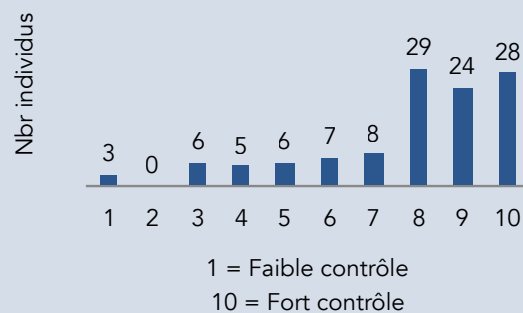
Moyenne = 4,44
Écart type = 2,51

NIVEAU DE PRÉOCCUPATION



Moyenne = 7,41
Écart type = 1,70

CONTRÔLE COMPORTEMENTAL



Moyenne = 7,74
Écart type = 2,25

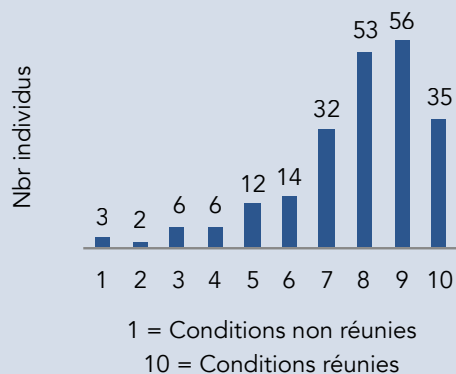
FACILITÉ D'UTILISATION PERÇUE



Moyenne = 6,44
Écart type = 2,40

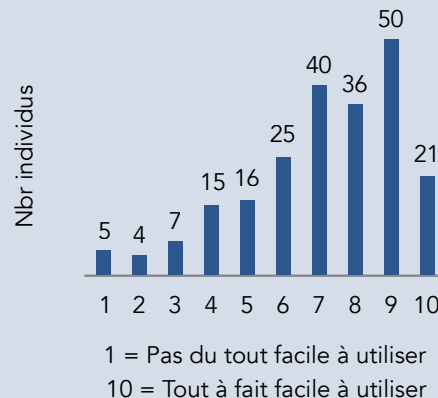
■ QUESTIONNAIRE N°3

CONDITIONS FACILITATRICES



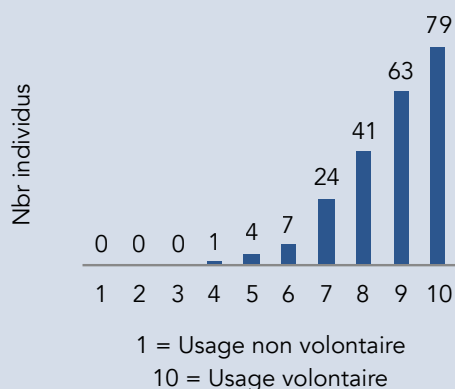
Moyenne = 7,74
Écart type = 1,97

FACILITÉ D'UTILISATION PERÇUE



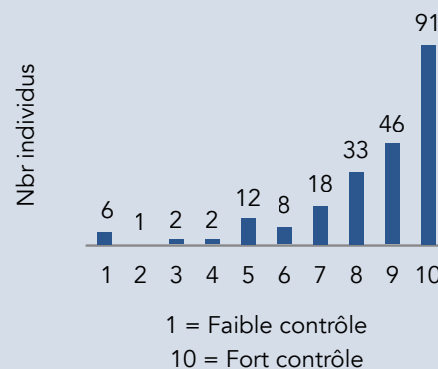
Moyenne = 7,11
Écart type = 2,16

VOLONTARISME



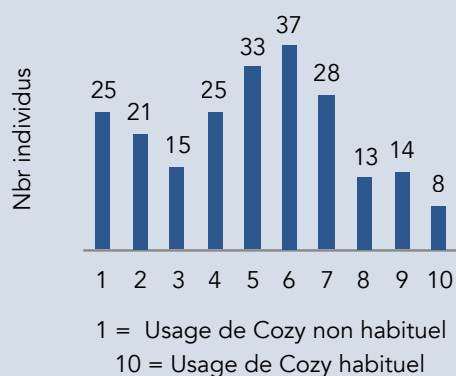
Moyenne = 8,78
Écart type = 1,26

CONTRÔLE COMPORTEMENTAL PERÇU



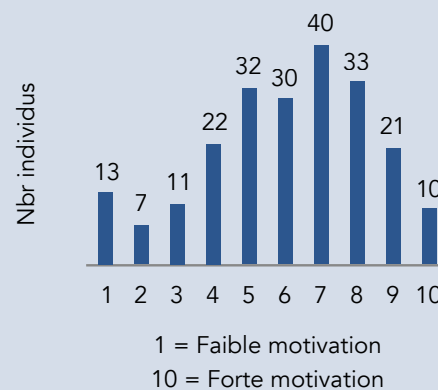
Moyenne = 8,42
Écart type = 2,08

HABITUDE



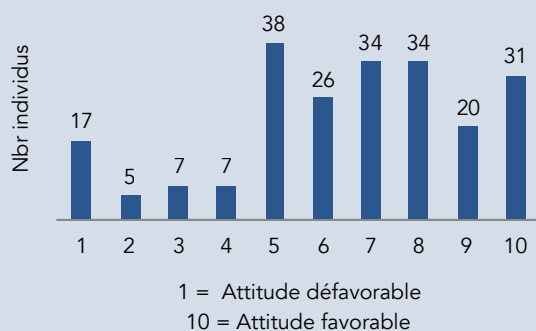
Moyenne = 5,05
Écart type = 2,45

MOTIVATIONS



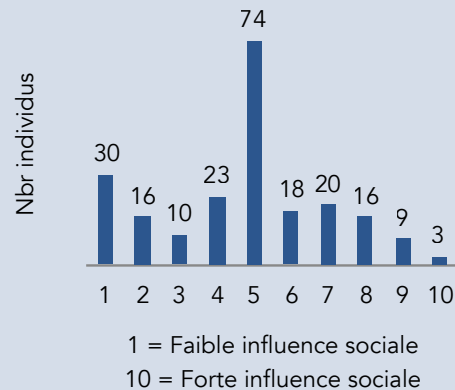
Moyenne = 6,02
Écart type = 2,30

ATTITUDE



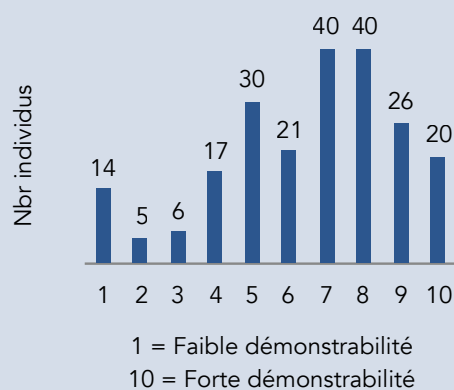
Moyenne = 6,49
Écart type = 2,56

INFLUENCE SOCIALE



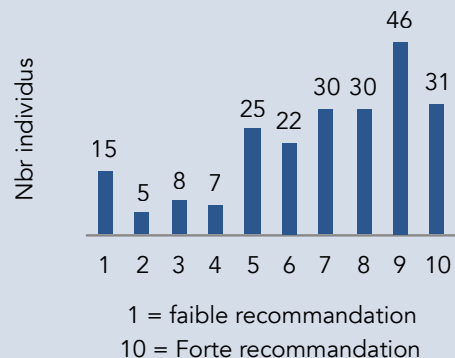
Moyenne = 4,75
Écart type = 2,28

DÉMONSTRABILITÉ DES RÉSULTATS



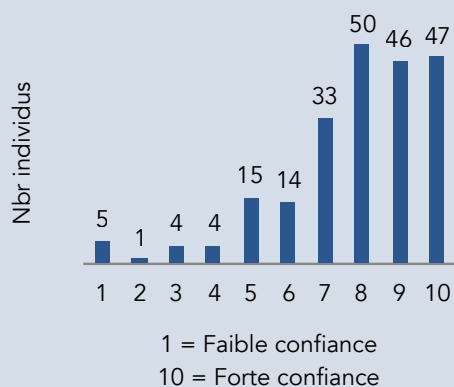
Moyenne = 6,35
Écart type = 2,41

RECOMMANDATION



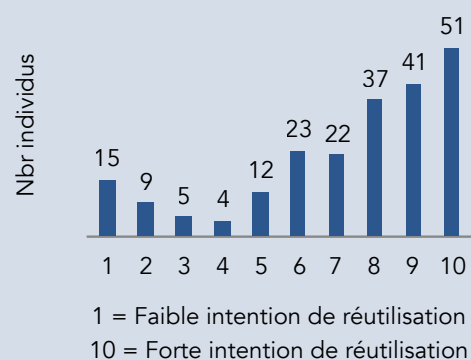
Moyenne = 6,73
Écart type = 2,59

CONFIANCE ENVERS COZY



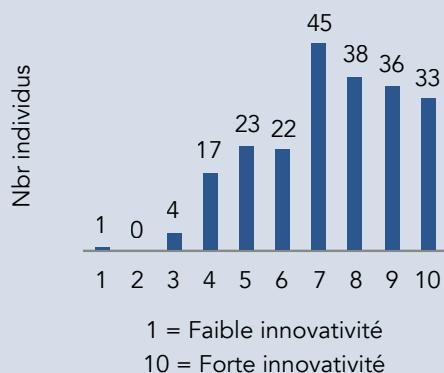
Moyenne = 7,73
Écart type = 2,03

INTENTION DE RÉUTILISATION



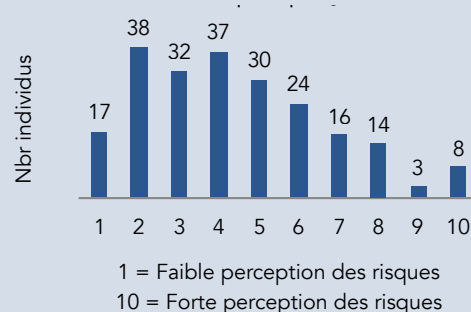
Moyenne = 7,24
Écart type = 2,70

INNOVATIVITÉ



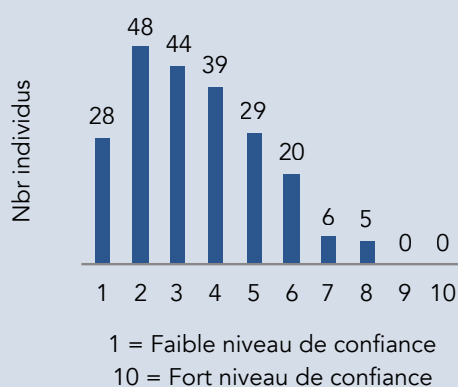
Moyenne = 7,19
Écart type = 1,92

RISQUES PERÇUS



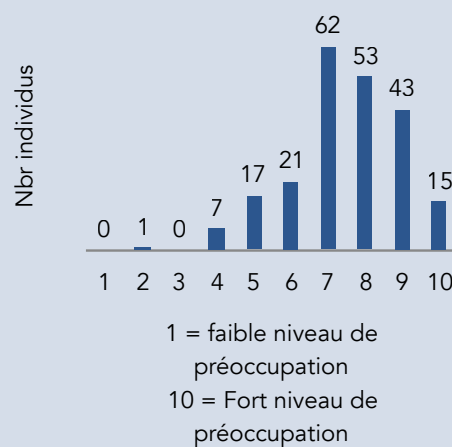
Moyenne = 4,28
Écart type = 2,30

NIVEAU DE CONFIANCE



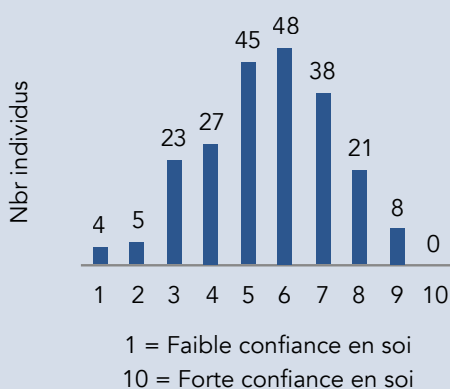
Moyenne = 3,50
Écart type = 1,77

NIVEAU DE PRÉOCCUPATION



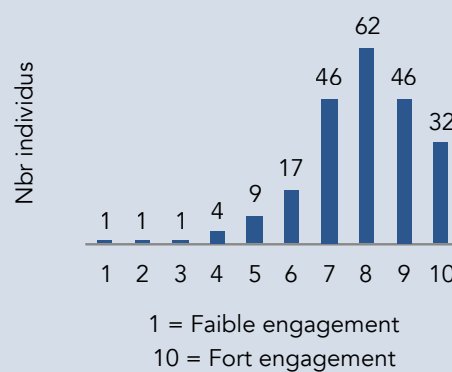
Moyenne = 7,39
Écart type = 1,44

CONFIANCE EN SOI/AUTO-EFFICACITÉ



Moyenne = 5,54
Écart type = 1,74

ENGAGEMENT ENVERS LA MAIF



Moyenne = 7,76
Écart type = 1,59

DÉCOUVREZ L'ANALYSE COMPLÈTE DES ENTRETIENS MESINFOS

(À PARTIR DES VERBATIMS TRIÉS)

SOMMAIRE

■ SECTION 1

Profil des individus interrogés, pratiques et durée de connexion

■ SECTION 2

Vision des données personnelles et importance d'avoir un droit de regard sur celles-ci : analyse du discours

■ SECTION 3

Du déclaratif à l'effectif : connaissance effective de la récolte de données par les responsables de traitements et des droits des individus pour agir sur cette récolte à l'heure du RGPD

■ SECTION 4

Les données personnelles en pratique : démarches concrètes entreprises par les individus pour la protection et la récupération de leurs données

■ SECTION 5

Quels usages pour Cozy ?

SECTION 1 : PROFIL DES INDIVIDUS INTERROGÉS, PRATIQUES ET DURÉE DE CONNEXION

1.1 PROFIL : des individus majoritairement issus du monde de la recherche - universitaires, scientifiques qui officient au CNRS, ingénieurs, un doctorant, une professeure des écoles et une secrétaire de bibliothèque universitaire à la retraite.

Des individus adeptes du multiécran, qui combinent les usages du smartphone, de l'ordinateur portable et de la tablette.

La veille et le cloud, sont deux de leurs usages très chronophages. Dans notre échantillon, les individus qui ont souhaité découvrir Cozy sont déjà de gros utilisateurs de clouds.

Les individus interrogés déclarent être particulièrement connectés. Face à diverses injonctions à la connexion permanente (milieu professionnel, activités de recherche : écriture, bibliographie, veille, etc.), ils savent qu'ils sont connectés de nombreuses heures par jour, généralement plus de 6h lorsqu'ils calculent leur usage combiné de plusieurs dispositifs (smartphone, tablette, ordinateur). La plupart peine à estimer une durée de connexion quotidienne, et même à en donner une fourchette : « c'est en permanence », « 24 heures sur 24 quand on a un iPhone », etc.

1.2 LA DÉCONNEXION VOLONTAIRE AUX TIC :

Majoritairement, les individus sont conscients de leur connexion permanente, mais, avant même que nous leur demandions d'exprimer leur avis dessus, s'en défendent immédiatement et justifient ce nombre d'heures : « je sais me raisonner », « je suis sur des projets importants », « vous comprenez, c'est pour suivre l'actualité », « aujourd'hui c'est nécessaire, on a plus le choix », etc.

D'autres, plus rares, adoptent un discours

conforme à ce qui a été relevé quelques années plus tôt dans le cadre de l'ANR Devotic (2014) : certains individus prennent de la distance avec ces outils. Louis, 40 ans, refuse de s'y connecter le soir et garde volontairement un vieux smartphone qui ne dispose pas de toutes les fonctionnalités nécessaires pour passer plus de temps encore à s'en servir. Jacques, 69 ans, fait très attention à ne pas se laisser déborder par cela et n'y passe pas « plus de temps que nécessaire ». Parce qu'il est « de la vieille école », il « préfère lire les journaux ». La déconnexion volontaire n'est pas un phénomène en train d'être initié par les versions à venir d'iOS et Android : il s'agit d'une prise de distance qui résulte d'une logique de subjectivation ancienne. Dans sa sociologie de l'expérience, Dubet fonde sur cette logique un acteur qui n'est réductible ni à ses rôles ni à ses intérêts lorsqu'il adopte un autre point de vue que celui de l'intégration ou de la stratégie.

Dans un cas comme dans l'autre, les individus interrogés font preuve d'une forte réflexivité sur leurs pratiques des outils.

SECTION 2 : VISION DES DONNÉES PERSONNELLES ET IMPORTANCE D'AVOIR UN DROIT DE REGARD SUR CELLES-CI : ANALYSE DU DISCOURS

2.1 DÉFINIR UNE DONNÉE PERSONNELLE :

Louis, 40 : une donnée personnelle, ça pourrait être par exemple le métier que je fais si j'ai l'impression que l'entreprise qui me le demande n'en a pas usage, quoi. Pour moi une donnée personnelle, ce ne serait pas une notion absolue, mais plutôt relative à l'usage qui va en être fait.

Marie, 38 : une trace de notre activité en ligne

Thérèse, 55 : c'est ce par quoi on est attiré, sensible, des traits de personnalité

Jacques, 69 : ce que je considère comme personnel 'est ce qui ma garantit une indépendance, ou plutôt une non-dépendance à des organismes extérieurs.

Marc, 31 : je dirais que c'est peut-être par rapport à l'usage que je voudrais qu'on en fasse. C'est-à-dire que, est personnelle une donnée que je n'ai pas envie de donner à tout le monde. Par exemple, j'aime bien Mme Tartempion, il n'est pas nécessaire que tout le monde le sache.

Eric, 42 : C'est une valeur qui peut me caractériser, la donnée personnelle doit avoir un lien avec moi.

Pierre, 50 : Une donnée personnelle c'est mon identité, mes moyens financiers, mes centres d'intérêt. C'est ça. C'est ce que je fais aussi dans la journée quand je suis un itinéraire là, je suis sûr qu'il est mis quelque part et qu'on sait où je suis et où je vais et qui je vais voir.

Jose, 26 : Une donnée personnelle, ce serait une donnée qui peut être inhérente à moi, c'est-à-dire mon identité, etc.

Arlette, 64 : C'est tout ce qui concerne ma santé, ma vie personnelle, les gens que je fréquente et ce que je j'achète et ce que je vendrais. C'est ce qui me vient à l'esprit, les données personnelles c'est tout ce qui concerne ma vie privée.

Emmanuel, 44 : C'est un peu notre cartographie, que ce soit l'état civil, que ce soit nos habitudes de consommation que ce soit, oui, nos habitudes de consommation, nos commandes, nos fréquences d'utilisation de certaines applications ou de certains organismes, la géolocalisation, d'être libre de ses données, tout ce qu'on peut laisser, ces petites graines, ces petits cailloux qui peuvent conduire à nous, enregistrés numériquement par tous les moyens.

Jean, 40 : Les données personnelles, déjà ce sont les données intrinsèques, nom prénom, adresse, numéro de téléphone, âge, combien d'enfants et puis après je pense que ça peut aller jusqu'à ma déclaration d'impôts, des photos, les coordonnées bancaires, mes relevés d'informations, les

achats que je fais à droite et à gauche, etc., les trajets que je fais qui sont tracés par Google par exemple donc toutes les informations que je laisse, mes traces numériques que je laisse sur Internet avec toutes les navigations que je fais régulièrement. Tout ça génère du stockage d'info à droite et à gauche, c'est le big data qui est là-dedans.

Jean, 40 : C'est vrai que ce sont des données qui sont quelque part et ne vous appartiennent pas réellement où on n'a pas l'impression d'y avoir accès aussi facilement que ça.

2.2 CONCLUSION, C'EST QUOI UNE DONNÉE PERSONNELLE ?

Définitions les plus simples : une donnée définie par sa nature (nom, prénom), qui doit avoir un lien avec l'individu. Relative à l'identité et aux centres d'intérêt (cités à plusieurs reprises)

Définitions comparatives : une donnée qui se distingue des données professionnelles et confidentielles (les données personnelles qu'on ne souhaite pas partager).

Définitions qui sont directement liées aux espaces numériques : « trace de notre activité en ligne », « géolocalisation, trajets que je fais », « stockage d'info, c'est du big data dedans », « donnée que je ne souhaite pas divulguer en ligne »

Définitions qui se positionnent par rapport aux responsables de traitement : « pas une notion absolue, c'est relatif à l'usage qui peut en être fait », « ce qui me garantit une non-dépendance à des organismes extérieurs », « données qui sont quelque part et qui ne nous appartiennent pas »

2.3 POUR TOUS LES INDIVIDUS INTERROGÉS (12/12), IL EST IMPORTANT D'AVOIR UN DROIT DE REGARD SUR LEURS DONNÉES PERSONNELLES. LES RAISONS SONT MULTIPLES :

Louis, 40 : D'abord sur Internet, il y a beaucoup de données qui sont collectées vaguement à notre insu, disons. Et puis qui sont ensuite revendues. Et puis après, on est soumis à pas mal de publicité ciblée. Et ça, ça m'énerve un petit peu. D'abord parce que c'est souvent agressif, enfin envahissant, disons je trouve, la publicité, sur le web. Et puis aussi parce que le paysage qu'on a devant les yeux, du coup n'est pas neutre. Il est fabriqué pour nous et je trouve que ça biaise notre parcours sur Internet, disons. Et comme maintenant on passe essentiellement par Internet pour à peu près toutes les informations qu'on veut avoir, je trouve que c'est assez dangereux.

Marie, 38 : Je pense que ça peut impacter à un moment donné sur ce que moi je vais faire, étant donné que les données personnelles permettent de cibler des gens... Je sais que c'est utilisé aussi notamment en politique, qu'il y a des algorithmes, etc., qui ont calculé des pourcentages, des chances. Enfin, je sais que ça va impacter à un moment donné, ou à un autre, je ne sais pas exactement comment et par quel biais.

Thérèse, 55 : J'aimerais y avoir accès pour pouvoir voir ce qui est collecté. J'aimerais pouvoir être juge de ce qui est collectable ou non. À moins qu'il y ait un cadre légal qui empêche que ce

ne soit trop invasif. Mais ça, je n'y crois pas.

Jacques, 69 : Je dirais oui, ça paraît important de savoir ce qu'il se passe. Mais d'un autre côté, qu'est-ce que ça m'emmerde. Autrement dit, je n'ai pas envie de passer du temps à faire des vérifications et des trucs comme ça, quoi.

À RETENIR :

Oui, c'est important (12/12)...

Pour des raisons politiques et commerciales principalement.

Les individus recherchent de la transparence, ils veulent savoir quelles données sont collectées, si elles sont revendues, et si oui à qui et pour quelles finalités.

Crainte que cela impacte la navigation Internet, les recherches futures, idée d'un contrôle, d'une invisible orientation des consciences « je ne vais pas faire cela parce que... ». Crainte que les contenus affichés ne soient pas neutres également, mais « fabriqué pour l'individu en question ». Dans le cadre de la pub ciblée, c'est agressif. Dans le cadre de la politique, c'est dangereux.

Sentiment de ne pas pouvoir faire grand-chose (utilisation du terme d'incompétence), que ce n'est pas à la portée de l'individu, qu'il est « actuellement incapable de maîtriser quoi que ce soit là-dedans ».

Sentiment qu'il n'y a pas de cadre juridique pour réglementer l'accès aux données personnelles, ou que celui-ci est insuffisant / peu efficace.

Certains individus (5/12) évoquent dès à présent le manque de temps / la paresse qui les freine dans l'envie d'en apprendre davantage sur la collecte de leurs données personnelles. Pour Pierre, 50, cela paraît tout simplement trop compliqué.

Un seul individu évoque le « rien à cacher » : Arlette défend que « ça ne changera rien qu'on sache pour qui je vote », car elle n'a « pas une importance planétaire ».

SECTION 3 : DU DÉCLARATIF À L'EFFECTIF : CONNAISSANCE EFFECTIVE DE LA RÉCOLTE DE DONNÉES PAR LES RESPONSABLES DE TRAITEMENTS ET DES DROITS DES INDIVIDUS POUR AGIR SUR CETTE RÉCOLTE À L'HEURE DU RGPD

3.1 CONNAISSANCE EFFECTIVE DE LA RÉCOLTE DES DONNÉES PERSONNELLES PAR LES RESPONSABLES DE TRAITEMENTS :

Louis, 40 : En général, c'est long. Et puis ce n'est pas souvent facilement compréhensible. Et puis au moment où on installe l'application, on a envie de l'utiliser tout de suite.

Marie, 38 : Je sais que ça collecte mon adresse mail. J'ai essayé de paramétrer pour que ça n'enregistre pas mes recherches Internet, mais ça, c'est toujours délicat. Ensuite, au niveau des informations, à un moment donné, ça faisait ma géolocalisation, mais j'ai retiré ça aussi. Après, j'avoue que je n'en sais pas beaucoup plus.

Thérèse, 55 : Ces applications relaient des informations par exemple pour mes achats alimentaires, sur ce que je consomme, pour mes achats de matériels éventuellement. En principe, j'évite d'acheter le matériel par Internet. Ces applications, je pense qu'elles établissent un profil de la consommatrice que je suis. Je pense que des applications comme ça connaissent mon adresse, etc. En fait, je pense qu'il y a une forme d'intrusion dans mon quotidien qui me déplaît assez. Il y a toute la publicité qui intervient ensuite. Par exemple, quand j'ouvre soit mon ordinateur, soit ma tablette, la publicité correspond mot pour mot ou image pour image à ce que j'ai consulté ou bien ce que j'ai acheté. Ça, c'est ce que j'appelle la consommation. Mais je pense aussi qu'il peut y avoir des problématiques peut-être

encore plus insidieuses, telles que, je disais, mon identité, mon adresse, etc.

Eric, 42 : En tout cas, s'il y a une observation peut-être de mes navigations ou de mes recherches sur Internet, je ne le perçois pas. Par exemple, on peut tout à fait imaginer un enregistrement de recherches que je peux faire dans un navigateur, je ne le perçois pas spécialement dans ce type d'application. Mais finalement, je ne vois pas trop de problèmes, la plupart du temps, à ce qu'elles aient quelques informations sur moi. C'est vrai que j'avais été surpris un jour avec une collègue qui ne voulait pas installer parce qu'il y avait une alerte sur les droits qu'elle allait donner dessus. Ça m'avait fait sourire. En même temps, c'est un peu l'antithèse. Moi, je vais plutôt me dire que de toute façon, il n'y a pas beaucoup de confidentialité dans l'usage que je vais faire, donc ça m'amuse de voir un peu comment ça fonctionne. Et elle, c'était vraiment de la défiance.

Eric, 42 : [Donc selon vous, on a pas le choix ?] Si on veut utiliser l'outil, non. Si on est face à des corporatismes très importants, non, on n'a pas le choix. Il y a beaucoup de services, actuellement, qui procèdent tout d'abord à une authentification.

Il y en a certains qui vous proposent encore de créer un compte avec un e-mail. Mais il y en a de plus en plus où ils vous demandent votre compte avec Facebook. Si vous n'avez plus de compte ou si vous ne souhaitez pas le lier, vous ne pouvez pas utiliser le service. Et ça, c'est une illustration de « on n'a pas le choix », si la condition est de passer par cette authentification, c'est un peu pareil pour les conditions générales, on ne va pas les faire modifier à titre personnel, à chaque cas. On ne négocie pas sur un pied d'égalité.

Pierre, 50 : Je pense qu'ils collectent tout et qu'ils savent tout, et qu'ils gardent tout. Sûrement parce que la technologie fait qu'on sait tout sur tout. Mais je ne sais pas comment ils font. J'imagine qu'ils savent tout. Mais je ne me pose pas trop la question parce que je ne veux pas non plus me

paniquer là-dessus. Je me dis : bon voilà, si on ne fait pas de chose illégale ou de la maltraitance, il n'y a pas de raison qu'ils me cassent les pieds en collectant mes données. [Et ce qu'en font les entreprises ?] Je pense que je ne peux pas imaginer la totalité, mais je sais que par exemple les adresses mail circulent, qu'elles sont vendues, données, prêtées, je ne sais pas, qu'il y a sûrement tout un trafic là derrière. Parce que j'ai retrouvé mes adresses mails sur des listes contre lesquelles je me bats puisque j'ai des retours de publicité essentiellement. Et je me bagarre là-dessus pour toujours annuler les choses et pour enlever mon adresse. C'est très compliqué. Mais voilà, c'est tout ce que je sais. Je pense que c'est très facile pour eux de connaître mes habitudes, de savoir ce qui m'intéresse, mes préoccupations, mes centres d'intérêt, tout ça, ils le savent sûrement.

Jose, 26 : En gros dès qu'il y a une nouvelle application, c'est vrai que j'ai l'habitude d'aller dans les paramètres et voir un peu, par exemple si elle a accès à mes photos. Par exemple WhatsApp a accès à mes photos, au micro, etc. Mes applications je sais à quoi elles ont accès, enfin à quels outils elles ont accès au sein de mon téléphone par exemple micro, etc. Par contre, la collecte de données enfin quels types de données sont collectées, franchement je ne suis pas sûr du tout de ces collectes.

Jose, 26 : Oui, j'ai déjà lu des conditions d'utilisation. Celles que j'ai lues c'étaient celles de Cozy justement, je ne m'en rappelle plus vraiment, mais je sais que sur le coup ça m'avait plu. Par contre, oui, Google drive et Dropbox quand j'ai souscrit, je n'ai pas lu, mais je savais qu'il n'y avait aucune alternative. Enfin, aucune alternative proposant, on va dire, une protection des données, voilà. Du coup, quand on est un peu bloqué malheureusement on n'a pas le choix.

Arlette, 64 : Je pense qu'elles les vendent pour certaines,

j'en suis même sûre. Par exemple : je me fais livrer à domicile, donc je suis sûre que les sociétés Carrefour, Auchan, et cætera collectent les données, qu'elles peuvent les vendre également, et moi ce qui m'embête le plus c'est quand on vend les données téléphoniques justement, que les gens vous appellent après.

Jean, 40 : à l'installation elles me le disent ce qu'elles connectent, après au quotidien je ne suis plus capable, je pense, parce que je leur ai fait confiance. Je suis capable, si on me le demande ou si j'ai une inquiétude, d'aller voir les droits qui ont été ouverts par exemple accès aux contacts, à la messagerie, à la position, aux photos, etc., mais c'est vrai qu'à un moment donné, j'avais installé une sorte d'anti malware pour éviter d'avoir des surprises et c'est vrai qu'à un moment donné, cet outil indiquait aussi un peu les applications un peu trop gourmandes en autorisations et il y en a qui sont étonnantes, qui sont même des applis très connues et on se demande pourquoi elles doivent avoir accès au micro, des choses comme ça et d'autres qui sont un peu moins connues... Il y en a que j'ai désinstallées, en me disant qu'il n'y a pas de raison que ça aille aussi loin.

À RETENIR :

Différents niveaux de connaissance sur la nature des données récoltées. Adresse mail, nom et prénom reviennent de manière récurrente dans le discours des individus. Il s'agit des données personnelles les plus fréquemment citées. Plus rarement, les individus font état de l'historique de recherche (Eric), d'achats alimentaires (Thérèse) et du numéro de téléphone (Arlette). Ceux qui semblent avoir les connaissances les plus poussées dans le domaine évoquent des données plus spécifiques collectées par des applications (Jose, Jean, Emmanuel), telles que la géolocalisation qui revient à quatre reprises dans les discours des interviewés, ou l'accès au micro ou aux photographies.

Seuls 3 individus sur 12 déclarent, à ce stade de l'entretien, s'être renseignés sur la collecte de leurs données : deux d'entre eux par le biais du Play Store qui indique les autorisations requises avant d'installer une application, et un dernier à travers une application tierce qui affiche les applications trop gourmandes en données (Avast). C'est à peine un quart de notre échantillon.

Les individus interrogés évoquent majoritairement l'usage publicitaire lié à la collecte de leurs données. « C'est long », « c'est pas facilement compréhensible », « c'est compliqué », « je n'en sais pas beaucoup plus » : un sentiment d'impuissance qui se confirme.

Pierre reste très vague dans ses réponses : « ils collectent tout, savent tout et gardent tout », mais évite de se poser la question « pour ne pas paniquer là-dessus ».

Eric ne perçoit pas cette collecte de données, n'y voit pas de problème et déclare qu'il n'y a de toute façon « pas beaucoup de confidentialité » dans ses usages, au contraire de sa collègue qui s'inscrit, selon lui, dans une logique de défiance. Fataliste, il déclare de toute façon qu'il n'a « pas le choix », en prenant l'exemple des authentications par Facebook, puis des CGU qu'il ne peut pas faire modifier à titre personnel, avant de conclure que l'individu et le responsable de traitements ne négocient pas sur un pied d'égalité. Même discours chez Jose quand il évoque Dropbox ou Google Drive : en raison d'un manque « d'alternatives crédibles », lui non plus n'a pas le choix.

Dans le discours des individus interrogés, il semble ressortir que lorsque la confiance est accordée à une application, elle a de fortes chances d'être définitive (cf. Jean).

Selon Jose, il y a une méconnaissance de la part des individus sur la collecte des données personnelles, ce qui rend la volonté d'agir sur cette collecte très difficile : « en général, pour être franc, lorsqu'on utilise ou qu'on installe des nouvelles applications ... enfin je pense que c'est très rare les personnes qui vont regarder les conditions générales d'utilisation, de vente, etc. Donc malheureusement, c'est difficile de renoncer à un truc lorsqu'on ne connaît pas un peu. »

3.2 CONNAISSANCE EFFECTIVE DES INDIVIDUS SUR LEURS DROITS DÉJÀ EXISTANTS :

Louis, 40 : Le droit d'accès ? J'imagine qu'on a le droit de demander quelles données ont été collectées, non ? C'est ça ? Je ne connais pas précisément, non. Ce que j'ai cru comprendre, c'est que ce n'était pas toujours facile.

Marie, 38 : Il me semble que ça va de pair avec la nouvelle loi, non ? Ou ça la précède. Je ne sais pas. Il me semble que j'en avais eu vent. Après, je ne m'y étais jamais vraiment arrêtée. Mais j'en avais eu vent, oui.

Thérèse, 55 : j'écoute pas mal la radio, ou bien je suis des émissions d'information à la télévision, on parle de droit d'accès, de droit à l'oubli, donc c'est pour ça que je connais un peu, enfin que j'ai entendu parler. Mais je n'ai pas d'information assez précise, je ne sais pas auprès de qui on accomplit cette démarche.

Eric, 42 : Je pense que ça doit être existant en droit français. On doit pouvoir demander, en effet, à une entité qui détient les données qui sont en rapport... oui. Je pense que c'est prévu par le droit, notamment avec la CNIL, en France, on peut demander à avoir une copie de tous les fichiers informatiques qui me concernent. En même temps, je pense que c'est une démarche qui est très lourde, que je n'ai jamais faite, si c'est la question sui-

vante. Il faudrait vraiment que je sois dans une situation litigieuse, pour que je m'intéresse à ça. D'autant plus que je pense que c'est un droit considérablement limité, dès qu'on sort du territoire national. Les données que j'ai pu laisser chez Facebook, je ne suis pas persuadé qu'en passant par la CNIL, je les obtiendrai.

Eric, 42 : Le droit à l'oubli ? J'en ai entendu parler, je ne pense pas que ça se caractérise en droit aujourd'hui. C'est plutôt un concept. Le droit à l'oubli, je pense que c'est quelque chose d'intéressant, qui demande encore à évoluer. C'est un petit peu ce que je disais sur Facebook ou autre, vous avez créé un compte, vous l'avez supprimé et vous vous rendez compte, alors que si vous faites une recherche sur votre nom, rien n'apparaît, et puis si accidentellement vous retapez votre mot de passe chez eux, vous voyez qu'ils ont tout conservé. Il est difficile de voir un droit à l'oubli effectif. On le voit aussi dans pas mal de cas où les gens sont décédés. Finalement, leurs données perdurent sans qu'on sache très bien à qui elles appartiennent.

Jean, 40 : Le droit d'accès ? Oui, on a le droit de demander à une société l'ensemble des données, par exemple sur un site marchand on crée un compte, ce compte génère des achats, des commandes et c'est vrai qu'au bout d'un moment on ne sait plus trop ce qu'on a laissé comme traces chez le marchand donc on peut demander au marchand d'accéder à ces informations, lui demander de nous fournir l'ensemble des informations qu'il détient sur nous. Voir ce qu'il a gardé en archive suite à nos commandes, à nos créations de comptes et tout ce qui s'en suit pour derrière demander une rectification ou une suppression complète de l'information.

À RETENIR :

Très peu de connaissances en dehors du droit d'accès.

Pour ce dernier, peu d'individus (3/12) savent concrètement de quoi il s'agit, et un seul a déjà fait la démarche d'y avoir recours pour Free (mais c'est Emmanuel).

Les réponses données par les individus sont floues : ils restent souvent dans le vague « je pense que », mais ils précisent en majorité qu'ils voient le droit d'accès comme une démarche très lourde et complexe. Pour eux, avoir un regard sur l'ensemble des données collectées est possible, mais difficile.

3.3 CONNAISSANCE EFFECTIVE DES INDIVIDUS SUR LE RGPD :

Louis, 40 : Qu'est-ce que j'en ai retenu ? Pas grand-chose. Que c'était un peu plus contraignant. Bon, d'abord que c'est européen. Donc ça permet apparemment d'harmoniser les normes, enfin voilà. Et puis que c'est un peu plus contraignant par exemple que les règles édictées par la CNIL française. Mais c'est surtout pour les entreprises ou, disons les acteurs qui font vraiment usage des données, si j'ai bien compris. Alors de mes droits, je n'ai rien retenu du tout à vrai dire. Je ne sais pas du tout ce que ça me donne comme droit. J'ai vaguement retenu quelques devoirs des gens qui collectent les données, mais mes droits à moi non, je ne sais pas.

Marie, 38 : Je n'ai pas poussé la vérification. Ce que je crois c'est qu'il faut que les sites et autres entités qui ont accès aux données personnelles des gens doivent informer ces personnes de ce dont elles sont en possession et de ce qu'elles en font. Je crois que c'est juste ça. Mes droits ? Il me semble que c'est la rétractation, ce n'est pas vraiment une rétractation, mais c'est l'accès aux données et la demande d'effacer ces données. Vous me dites si je me trompe.

Thérèse, 55 : Je ne pense pas que Facebook par exemple va se conformer à ce règlement.

Jacques, 69 : Alors je vais vous dire très exactement, ce que j'en ai retenu c'est que c'est la mise en place de règles qui sont un peu plus contraignantes pour les grandes compagnies qui nous donnent des services et tout ça, dans la confidentialité et la diffusion des informations qu'elles collectent. Moi, c'est ce que j'ai retenu. Mais ne me demandez pas d'aller dans le détail, je n'en ai aucune idée. Et les droits ? J'ai vu, j'ai lu, j'ai entendu qu'on pouvait exiger auprès de Facebook ou des choses comme ça qu'ils vous indiquent les données qu'ils ont sur vous. Voire même, alors ça je ne sais pas comment, mais que vous puissiez les retirer, ces données.

Marc, 61 : Ah vraiment quelque chose de très positif voilà ça fait partie des quelques

raisons qui me donnent confiance dans l'Europe, enfin qu'il y ait une instance qui ne laisse pas les entreprises faire tout ce qu'elles veulent. Qu'au moins on en ait le sentiment : je ne sais pas si c'est vrai, mais au moins qu'on ait le sentiment que les entreprises ne font pas tout ce qu'elles veulent. Et mes droits ? Je n'ai pas tout regardé honnêtement, mais j'ai reçu un paquet de mails me disant que maintenant l'application de tartempion me demande si je suis toujours d'accord, etc., pour que je lui donne l'accès à telle ou telle donnée, avec des listes de données, etc. J'ai reçu pour presque toutes les applications, enfin j'ai l'impression pour plusieurs même des applications dont j'ignorais qu'elles étaient installées chez moi

Emmanuel, 44 : Le RGPD, par contre ce qui a changé en fait dans ma posture vis-à-vis de certaines sociétés commerciales qui appellent, c'est surtout les appels téléphoniques, je suis toujours très poli mais je leur demande maintenant de supprimer mes coordonnées, mon adresse mail, mon téléphone quand c'est quelque chose qui ne me semble pas du tout cohérent avec mes demandes, parce que ça a été, c'est un fichier qui a été vendu par un organisme, et là je sais que maintenant ils sont soumis de le supprimer.

On peut plus facilement entre guillemets reprendre un peu possession de ses données, de sa vie numérique, et ne confier que ce dont on a envie et besoin auprès de ces organismes commerciaux.

Jean, 40 : je reçois 20 mails par jour là-dessus c'est là où on se dit qu'on s'est quand même abonné à un sacré paquet de connexions et on s'en aperçoit quand ils reviennent vers nous parce que quand ce sont des

newsletters, des machins, on les supprime, on les met dans les spams, on ne voit pas tout ce flux, mais là, depuis un certain temps ça m'a remis en question. Ce que j'ai retenu, c'est que je pense que j'ai le droit de demander à un fournisseur, à un site de modifier, de respecter ma vie personnelle et de supprimer l'information que je leur ai mise à disposition. C'est un droit.

À RETENIR :

La majorité des individus interrogés est davantage sensibilisée aux « contraintes » que représente le RGPD pour les responsables de traitement qu'à leurs droits effectifs, insistant sur le fait qu'ils sont rassurés que les organismes se trouvent bridés dans ce qu'ils peuvent faire des données, le tout à l'échelle européenne.

La connaissance des nouveaux droits est inexistante pour la plupart, et au mieux confuse pour les autres (seule exception : Emmanuel, conseiller MAIF). Le droit à l'effacement est le principal droit retenu par les individus, qui évoquent aussi qu'il est désormais possible de modifier leurs données personnelles sur les services en plus de les supprimer, et de gérer les accès attribués à leurs données.

Des discours aux tonalités différentes : quand les individus évoquent les nouvelles règles pour les entreprises, ils semblent sûrs d'eux. En revanche, le doute est présent dès qu'ils parlent de leurs droits : « il me semble que », « vous me dites si je me trompe ».

Ils dénoncent le nombre de mails qu'ils ont reçu récemment, parfois de services dont ils ignoraient être inscrits. Pour eux, c'est assimilable à un spam. Mais ils notent qu'ils ont pris conscience d'être abonné à un grand nombre de services, bien supérieur à ce qu'ils pensaient, grâce à des mails.

Aucun individu n'a lu tous les mails reçus. Dans le meilleur des cas, le premier a été lu, pas les autres qui sont « construits sous la même forme ».

Thérèse pense que Facebook et les autres GAFA « ne vont malheureusement pas se conformer au RGPD ». Sentiment que les GAFA vont passer outre, sont « au-dessus » des lois.

SECTION 4 : LES DONNÉES PERSONNELLES EN PRATIQUE : DÉMARCHES CONCRÈTES ENTREPRISES PAR LES INDIVIDUS POUR LA PROTECTION ET LA RÉCUPÉRATION DE LEURS DONNÉES

4.1 QUELLES DÉMARCHES CONCRÈTES DE LA PART DES INDIVIDUS POUR AGIR SUR LA COLLECTE DE LEURS DONNÉES ?

Marie, 38 : ça doit faire un an, un peu plus d'un an que j'ai ce téléphone-là, et c'est avec ce téléphone-là qui me permettait un accès plus facile et une application plus facile dans mes paramètres que je me suis dit : je vais aller regarder et où j'ai remarqué que je pouvais dire : je peux laisser accès à telles ou telles données aux applications. Ça doit faire un an où je fais attention quand j'installe les applis à ce à quoi elles ont accès. Notamment, après, avec la médiatisation de Facebook. Je sais qu'actuellement il y a la loi qui passe, c'est déjà passé ou ça va passer. Tous les sites sur lesquels je suis enregistrée m'envoient des mails pour m'informer de leur politique sur la gestion des données des personnes. Donc, je regarde rapidement.

Thérèse, 55 : [Des outils pour protéger vos données ?] Mon fils m'en a installé sur mon ordinateur de bureau, mais je ne peux pas vous dire lesquels, je ne suis absolument pas compétente. Il en a installé, simplement je ne suis pas sûre qu'elles soient encore, enfin qu'elles ne soient pas obsolètes, qu'elles soient encore à jour, parce que ça fait quelque temps qu'il l'avait fait.

Eric, 42 : J'utilise des messageries cryptées, mais c'est à la marge. C'est plus par curiosité du fonctionnement, savoir un petit peu comment ça marche. En général, la plupart de mes mails passent comme ceux qu'on a pu échanger par Gmail, donc sont totalement scannés. Crypter mes données chez moi, en général, je ne le fais pas, parce que j'ai peur de perdre mes mots de passe et d'avoir mes propres données cryptées

par un mot de passe que j'aurai oublié. (...) Quand j'ai commencé à utiliser WhatsApp, il n'était pas chiffré. Simplement par le poids du nombre de relais qu'on peut avoir, du nombre de connaissances qui l'utilisent. Les Chinois, c'est Weibo, Telegram ou autre chose. Moi, WhatsApp, c'est parce qu'il y avait plus de gens que je connaissais, petit à petit, c'est devenu une habitude.

Jean, 40 : Par exemple j'avais installé une balance, aujourd'hui c'est Nokia qui les fait, là on est quelque part, alors il y a tout un bla-bla, c'est vrai qu'il faudrait prendre le temps de le lire, mais quand vous avez fait l'achat du package, vous n'avez qu'une seule envie c'est de l'utiliser donc tout le bla-bla où il y a 10 pages à lire, vous ne les lisez pas obligatoirement, vous acceptez, mais voilà moment c'est vrai que j'ai tout arrêté. Je me suis demandé ce qu'ils faisaient de tout ça. J'ai coupé le lien, je stoppe toutes les données sur le téléphone, je n'envoie rien, ça partageait qu'on a marché je ne sais pas combien de pas dans la journée, que notre rythme cardiaque est de tant, on a maigri de tant et tout ça, je ne sais pas du tout où ça va et qu'est-ce qu'on pourrait en faire.

Jean, 40 : C'est vrai que le numéro de téléphone, je l'avais laissé lors d'un suivi de livraison pour savoir si le colis était parti, où il était, quand il allait arriver et en fait ils utilisaient ce numéro pour me joindre. Moi, je n'avais pas réellement donné mon feu vert de la face du démarchage téléphonique, j'avais tout bêtement laissé mon numéro de téléphone pour que je connaisse l'état de livraison du produit. Au téléphone je l'ai demandé peut-être une quinzaine de fois, à chaque fois qu'on appelait, qu'on enlève de la liste, ça n'a jamais abouti. J'ai fait un courrier et je crois que ça s'est terminé par un mail à leur service où ils sont enfin arrivés à supprimer mon numéro de téléphone pour pas qu'on appelle à chaque fois que je mettais quelque chose dans mon panier.

À RETENIR :

La médiatisation de certaines affaires récentes (Snowden, Yahoo, Facebook) et l'ensemble des mails reçus à l'heure du RGPD jouent tous deux un rôle significatif dans la volonté des individus à agir sur la collecte de leurs données. Mais ce ne sont pas les seuls éléments à prendre en compte !

Changement de hardware et PbD : l'acquisition d'un nouveau smartphone et la clarification progressive des paramètres de confidentialité lors des mises à jour des OS mobiles simplifient les démarches liées à la gestion de leurs données pour les individus (Marie et Arlette).

La méconnaissance de l'utilisation de données sensibles est aussi un facteur de prise de distance, comme c'est le cas pour Jean avec sa balance connectée : « ça va trop loin, j'ai tout arrêté ».

L'utilisation inappropriée d'une donnée personnelle qu'ils ne se souvenaient pas avoir transmise (cf. Jean, Arlette, Thérèse avec le numéro de téléphone).

Pour Thérèse, 55 ans, qui souhaitait se séparer des applications Google en achetant un nouveau smartphone, le choix d'un Sony n'était pas judicieux : non avertie que son smartphone tournait sous l'OS Android de Google, elle se dit « obligée d'être dépendante des GAFA », ce qui ne lui « plaît pas trop ».

La gestion intermédiée des données personnelles : pour Thérèse et Arlette, la protection de leurs données personnelles passe en partie par les actions d'un proche (leurs enfants dans le cas présent), qui installe des logiciels ou applications à leur place, car elles ne se disent « pas compétentes ».

Arlette agit cependant sur la sécurisation des données personnelles et cherche la double authentification dans tous les services, en ajoutant qu'elle a progressivement complexifié ses mots de passe avec le temps en raison de la menace d'attaques virales : « Il y a des tas de gens justement qui râlent en disant : « c'est trop complexe, je ne me souviendrai jamais de tous les codes, mon Dieu ! », moi au contraire je suis assez contente qu'il y ait de la sécurité. »

4.2 LA RÉCUPÉRATION DES DONNÉES PERSONNELLES : POURQUOI ? COMMENT ?

Louis, 40 : Non, je ne l'ai jamais fait. En fait, la motivation principale ce serait surtout par curiosité et du coup, ça n'a jamais été prioritaire.

Marie, 38 : C'est important de pouvoir récupérer mes données parce que ça me permet de les garder à porter de main, d'en avoir besoin au cas où j'ai besoin d'une référence, de vérifier quelque chose. C'est surtout le côté pratique d'avoir des documents, si c'est de la documentation, ou autre, personnelle de ce qui s'est passé, d'un bulletin de paye ou autre, d'y avoir accès, de savoir : je dois calculer ça ou ça pour la maison, et bien voilà. C'est ce à quoi je pense de prime abord.

Thérèse, 55 : [Récupérer mes données personnelles ?] Oui, mais il faudrait peut-être pouvoir confier ce travail à un organisme ou bien à quelqu'un de compétent. Moi je ne me sens pas forcément assez compétente pour récupérer ce qui est sensible. Ou bien il faudrait avoir des conseils.

Jacques, 69 : [Récupérer mes données personnelles ?] Je n'en vois pas trop actuellement l'utilité (contrairement à la suppression). Je pense que oui, mais vous savez, je suis quelqu'un d'assez simple. Je n'ai pas de choses très spécifiques. Donc je pense que oui, mais en même temps, je ne vois

pas à quoi ça sert.

Eric, 42 : « Je veux dire, si je laisse les données en ligne, ce n'est pas que je m'en dépossède, c'est que je veux pouvoir les utiliser différemment. Je ne considère pas que, parce que je les mets en ligne, je les ai forcément partagées avec quelqu'un d'autre. Ça peut être simplement pour moi, par commodité. Ce n'est pas parce que je mets en ligne que je me dépossède ou que je partage. C'est essentiel de pouvoir les récupérer, de pouvoir décider de stopper cette mise en ligne. »

Emmanuel, 44 : [Récupérer sans supprimer] Alors ça serait de la curiosité plus qu'un intérêt, enfin quoi que ça dépend qui, oui, vous avez raison. Si je prends Google, si je prends Facebook, si je prends les réseaux sociaux, de savoir qu'est-ce qu'ils possèdent, tout ça, ça pourrait être intéressant, ne serait-ce que de changer son attitude d'usage de ces plateformes, parce qu'ils ont une quantité de données assez faramineuse sur nous, plus que l'organisme, vous voyez.

Jean, 40 : J'avais entendu dire qu'à un moment donné on pourrait récupérer des données pour les revendre et je pense que c'est la bonne optique. L'idée d'être maître de ses données, si j'ai envie de les communiquer à une société, je donne le feu vert en toute transparence lorsque j'aurais donné le droit à cette société de s'en servir. Après si j'ai envie de ne laisser aucune trace, libre à moi de ne rien donner, de tout récupérer et de leur laisser une info inexistante. Je prends le cas de mon assureur, à un moment donné je change d'assurance, ça ne me viendrait pas à l'esprit, mais je pourrais presque leur demander de me fournir l'ensemble des données qui sont historisées sur moi chez eux et demain je pars chez un autre assureur en

étant sûr qu'il n'y a plus rien qui reste assureur numéro un, celui que je viens de quitter.

Jacques, 69 : Je vais vous raconter une petite anecdote. Donc comme je vous dis, je suis un ingénieur mécanicien. J'ai eu une carrière de 40 ans dans la mécanique. Et donc j'étais dans une boîte internationale où forcément, l'outil informatique était important. Vous comprenez bien. Et je me souviens, au début de l'informatique, quand on mettait en place beaucoup d'outils, les gens venaient nous voir et nous disaient « De quoi avez-vous besoin ? ». Et moi je leur répondais systématiquement « Messieurs, ce n'est pas de quoi j'ai besoin. C'est qu'est-ce que vous pouvez m'apporter ? Parce que je ne sais pas ce que vous pouvez m'apporter ». Donc répondre à la

À RETENIR :

Lorsque nous leur parlons de récupération de données personnelles, sans plus de précisions à ce stade de l'entretien, les individus pensent majoritairement au fait de supprimer leurs données d'un service en plus de les récupérer.

L'intérêt de la seule récupération (sans suppression donc) est moins évident à leurs yeux : « ça serait surtout par curiosité et ce n'est donc pas prioritaire », sauf dans le cas de documents administratifs où la dimension pratique prend le dessus (fiches de paie, impôts, factures, etc.). Jacques est plus catégorique encore : la suppression pourrait souvent être nécessaire, mais la récupération seule n'a pas trop d'utilité. Emmanuel souligne toutefois que cela serait utile dans Google et Facebook en raison de la quantité de données récoltée par ces sociétés.

Cinq des individus interrogés ne récupèrent pas leurs données personnelles par manque de connaissances (« je ne pense pas que cela soit possible ») et/ou de compétences (« moi je ne sais pas faire, il faudrait avoir des conseils, ou qu'un organisme le fasse »).

Sans le connaître, Jean résume brillamment le droit à la portabilité des données mise en place par le RGPD, tandis que l'anecdote de Jacques résume de façon synthétique la problématique du Self Data aujourd'hui...

question « De quoi avez-vous besoin ? », ce serait une réponse qui sera forcément complètement incomplète, ignorante de ce qui est possible. Et d'autre part, ça manque beaucoup d'intérêt. Donc là quand vous me posez la question « Qu'est-ce que vous aimeriez ? », j'avoue que je n'en sais rien. Je ne sais pas quelles sont les possibilités. Je n'en ai pas idée.

4.3 QUELLES ATTENTES ? POURQUOI PARTICIPER À L'EXPÉRIMENTATION MESINFOS ?

Louis, 40 : Parce que je trouvais que c'était une bonne initiative. Parce que ça m'intéressait, si c'était possible de donner un peu d'aide. Et puis parce que je me voyais bien utiliser ce logiciel après l'expérimentation, quoi. Et donc j'étais curieux de voir à quoi ça allait ressembler, ce que ça pouvait faire, voilà. (...) Comme presque tout se fait par Internet maintenant, on a énormément d'interlocuteurs par Internet. Et le fait de pouvoir centraliser, je trouve que c'est vraiment un gain de temps gigantesque.

Marie, 38 : Parce que ça me semblait intéressant, notamment sur le stockage de données. Du fait que ça soit organisé par la MAIF j'avais plutôt confiance en la sécurisation, etc. de ces données. Donc, je me suis dit « pourquoi pas ». Si je suis en déplacement ou autre, que j'aie besoin d'accéder à tel ou tel document, et ça m'est déjà arrivé plusieurs fois d'avoir une fiche à transmettre ou d'avoir besoin d'un certificat, de tel ou tel certificat, je sais que je les ai à portée de main, je peux les télécharger, je peux les transmettre. Ça facilite les choses au quotidien. Ça évite de remettre à plus tard quand on peut faire, dès le moment présent, ce qu'on a besoin de faire.

Marc, 61 : À vrai dire, alors un peu par curiosité et un peu aussi parce que je trouve qu'on a tendance à avoir maintenant une sorte de couteau suisse dont le nombre de lames augmente de manière exponentielle et qu'on ne sait plus tenir dans la main. On a un paquet d'applications, de mots de passe, de machins, de trucs et ça commence à devenir une forêt luxuriante et tout ce qui

permettrait d'avoir un petit peu...de clarifier un petit peu tout ça, j'aimerais bien avoir ça.

Pierre, 50 : J'ai tout de suite été intéressé quand la MAIF m'a proposé ça, parce que... Pas tellement à cause de données, enfin pas en premier lieu. Ce qui m'a tout de suite intéressé c'est le stockage que ça permettait. Parce qu'ils ont tout de suite proposé un stockage de 40 Gigas. Or, les Dropbox ou le iCloud d'Apple, il est limité à 5 Gigas je crois ou quelque chose comme ça, après c'est payant. Donc quand j'ai vu arriver ça, je me suis dit : super, incroyable. Donc, c'était ma première réaction. Après, j'ai commencé à l'utiliser, et c'est après, je me suis mis à réfléchir et je me suis dit : oui, si ça se trouve c'est peut-être le moyen pour sécuriser un peu les choses.

Arlette, 64 : Parce que je suis intéressée par toutes les expérimentations en général. Et en particulier celles qui concernent ce que j'appelle le bricolage informatique. Moi je me régale, je passe ma vie – enfin ma vie, n'exagérons pas – mais je passe beaucoup de temps à essayer de voir les nouvelles données.

Emmanuel, 44 : L'idée de base exposée, moi, m'a particulièrement intéressé donc je me suis dit, c'est une belle aventure, je trouve ça sympa. Au début, c'était vraiment compliqué parce qu'ils avaient une interface graphique... enfin, non il n'y avait pas d'interface graphique justement, donc c'était vraiment je dirais un outil basique, mais en même temps je trouvais que l'aventure humaine qui était derrière et le fond étaient intéressants, et je me suis dit, voilà j'apporterai ma petite pierre à l'édifice comme tous les bêta-testeurs parce que je pense que l'idée, elle est plus grande que l'outil aujourd'hui.

Jean, 40 : C'est surtout que déjà j'avais reçu une invitation comme quoi il y avait un nouveau service au départ je l'avais vu plutôt comme un service qui était capable de jouer un peu comme le cloud, capable de garder quelque chose hors mon disque dur de telle manière à ce que j'y ai toujours accès. Je l'avais vu, dans un premier temps, intéressant pour des fichiers pour lesquels j'ai toujours besoin d'y accéder quand je

n'ai pas obligatoirement mon ordinateur, les photos aussi par exemple, un endroit de stockage qui me permettrait de récupérer ça de n'importe quel poste et de n'importe quel outil connecté que je trouve à droite et à gauche. Après, l'expérimentation « mes infos », elle est allée s'ouvrir sur d'autres sujets où il y a le site la MAIF, EDF de mémoire, il y avait les impôts aussi, bla-bla, car, ça s'est ouvert sur des outils, des applications que j'utilisais ou des sites, des commerçants sur lesquels j'avais des comptes et j'ai trouvé ça intéressant, il y avait ma banque par exemple, etc.

À RETENIR :

Des individus majoritairement curieux, ce qui s'explique entre autres par leur profil... mais les raisons de participer vont au-delà de la curiosité pour la plupart.

Les individus commencent dès à présent à parler de confiance envers l'outil, parce qu'il est proposé par la MAIF. Trois d'entre eux ont déjà testé des outils MAIF (Nestor) et la perspective d'expérimenter un nouvel outil étant motivante.

La logique utilitaire semble ici plus forte qu'une logique de subjectivation en retrait.

Certes, l'idée derrière l'outil intéresse, « peu importe l'outil » comme le dit Emmanuel. Selon Marie, la découverte et l'apprentissage d'un outil comme Cozy sont motivés par la recherche d'un gain de temps et de praticité (centralisation des documents).

Trois des douze individus interrogés mettent prioritairement en avant l'espace de stockage offert (40 Go), bien supérieur à celui des clouds concurrents dans leur offre gratuite : « 40 Gigas ce n'est pas mal, quand on a un 16 Gigas sur son iPhone. » (Arlette, 64)

Aucun des individus interrogés n'avance l'argument de la sécurisation des données personnelles en premier lieu pour justifier de la participation à MesInfos. Cet argument apparaît dans un second temps pour quatre d'entre eux.

SECTION 5 : QUELS USAGES POUR COZY ?

5.1 USAGES GÉNÉRAUX DE COZY ET PREMIERS RETOURS

Marie, 38 : Quand je reçois un document que je veux stocker, plutôt administratif, je sais que je vais le stocker sur le Cozy, et dès que j'en ai besoin je vais le regarder. Ça dépend des moments. Il y a des moments où je suis plus dans la gestion domestique où je vais avoir besoin de ces données, ou alors je vais avoir des documents qui vont arriver ou je vais stocker, je vais être peut-être plusieurs fois par jour sur le Cozy. Puis d'autres moments où non, je n'ai pas besoin d'y aller tant que ça. Mais je sais que c'est là. La synchronisation entre mon ordinateur, entre le téléphone, pour l'accès au Cozy est quand même bien pratique

Marie, 38 : Au départ je ne l'utilisais pas forcément pour stocker. Il y a les collecteurs, mais au-delà des collecteurs je ne stockais pas forcément d'autres données comme d'autres choses administratives, mais que moi je gardais sur un dossier sur mon ordi. Et à un moment donné je me suis dit pourquoi pas, donc j'ai créé le dossier Cozy sur l'ordinateur, j'ai mis mes documents administratifs, que ce soit pour la maison, pour le bébé, pour autre chose, sur le Cozy. Et de là j'ai utilisé plus facilement ces documents. Grâce au Cozy, grâce à la synchronisation sur le mobile. Le Cozy va me servir à stocker plus de choses administratives, des documents comme des documents de mutuelles, des documents sur des factures, les informations par rapport à des diplômes, des choses comme ça que je garde sur le Cozy, et qui me permettent d'y accéder plus facilement.

Thérèse, 55 : Cozy, pour moi, c'était une application de gestion. Par exemple gérer des comptes tels que les comptes bancaires, les assurances, la gestion de tout ce qu'on peut mettre sur Internet. Des données aussi, par exemple, administratives. Quand on doit faire des recherches sur des questions de documents d'identité, de rendez-vous en Préfecture ou sous-préfecture, etc.

Arlette, 64 : Cozy Banks ils m'ont demandé de le télécharger il y a peu de temps, il y a quelques semaines, or Cozy Drive, avant qu'il y ait Cozy Banks, je ne pensais pas tellement à l'utiliser. C'est quand Cozy Banks est arrivé, que je me suis intéressée réellement à Cozy Drive. Je l'avais déjà téléchargé, mais je ne m'en étais pas vraiment servi, et j'ai continué à peu m'en servir puisque je n'arrive pas à le maîtriser en gros.

Jose, 26 : De temps en temps je regarde un peu les nouveaux services avec qui il y a des partenariats pour pouvoir par exemple connecter mes comptes et tout récupérer, mais une fois que ça s'est fait ben, je vais consulter Cozy quand j'ai besoin de certaines pièces personnelles. Par exemple la pièce d'identité que j'ai stockée dans le Drive, dans Cozy Drive ou bien par exemple quand j'ai envie d'avoir une information, je ne sais pas moi, sur mon contrat à la MAIF. En fait je ne vais même plus me connecter au site de la MAIF, je vais me connecter à Cozy.

Emmanuel, 44 : Moi déjà j'agrège toutes mes photos, ça, c'est mes données personnelles, donc toutes mes photos, donc ce qu'on va dire je prends une photo par jour au moins tous les jours. Après, c'est certaines factures parce que les interfaces des entreprises... ça craint un peu, voilà on va dire ça comme ça, donc je veux arriver à l'essentiel qui est de télécharger ma facture par exemple en PDF, là elle apparaît directement dans mon Cozy-drive, je n'ai plus qu'à cliquer dessus et je vois exactement ce dont j'ai besoin, sans être obligé de passer par des pages de pub, mes espaces personnels, mes comptes, etc.

Jean, 40 : Au début je l'avais vu un peu comme ça et ça m'avait permis de déposer, des documents Word, Excel, PDF, PowerPoint pour lesquels je cours souvent après, mon RIB par exemple et là, je les ai sous la main sans aller grattouiller dans ma messagerie en tapant RIB pour qu'il me sorte un mail sur lequel j'ai envoyé mon RIB, ça me permet tout de suite d'accéder au document et de l'envoyer ou de m'en servir.

À RETENIR :

Drive, collecteurs et banque semblent respectivement être les trois usages principaux de Cozy pour les interviewés.

Ces derniers soulignent une fois encore le côté pratique de la centralisation, et le gain de temps offert par cet aspect « tout-en-un ».

Le Drive leur sert principalement au stockage de documents administratifs en provenance de services qu'ils n'ont pas relié (ex. impôts, etc.).

L'usage photo reste minoritaire (Emmanuel principalement), car peu pratique sur mobile et déjà présent sur les autres services qu'ils utilisent (iCloud, Google Drive, Dropbox, etc.)

Arlette, utilisatrice curieuse, mais peu à son aise avec les outils informatiques selon son propre discours, a découvert Cozy avec l'arrivée de Bank après un premier essai infructueux de l'outil quelques mois auparavant. Elle ne parvient toujours pas, en revanche, à utiliser le Drive. Cozy Banks lui apparaît comme la fonction la plus facile et intuitive de Cozy.

Les usages de Cozy de trois individus ont évolué avec le temps : certains commencent par les collecteurs puis se lancent dans le drive, d'autres font la démarche inverse. Dans les deux cas, l'idée d'une centralisation domine.

Certains individus ont fait la démarche de demander l'ajout de collecteurs (3 sur 12 interrogés). Selon eux, les demandes ont été satisfaites rapidement, au plus tard en un mois.

Sous réserve qu'ils se servent régulièrement de Cozy (8 sur 12), les individus perçoivent les améliorations de l'outil, notamment à travers l'ajout de la fonction Bank et dans la quantité de services à relier. Ces deux points sont fréquemment cités.

5.2 FAIBLE USAGE OU NON-USAGE DE COZY - DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ET PISTES D'AMÉLIORATION PROPOSÉES :

Thérèse, 55 : Le design ne me pose pas de problème. En revanche, il s'agit davantage d'un problème de langage technique. À partir du moment où j'ai des difficultés à lire, j'ai aussi des difficultés à gérer un vocabulaire technique qui n'est pas le mien. Il me manque des informations plus claires, plus simples. Et un fonctionnement qui soit assez simple pour être évident. À partir du moment où c'est trop complexe, c'est difficile de se dire que vous pouvez tout gérer vous-même.

Jacques, 69 : Je n'ai pas essayé. Si vous voulez, qu'est-ce que j'ai fait ? J'ai téléchargé le truc, je l'ai mis dans un coin de mon ordinateur et mon cerveau en me disant « ça, il faudra peut-être un jour que je m'y penche dessus ». Mais vous savez, c'est comme quand j'étais passé chez Apple, il me faudrait une formation pour tout comprendre.

Marc, 61 : J'ai cherché à comprendre ce que c'était Cozy et je suis tombé sur des choses qui me dit dans un langage que je ne maîtrise pas. Si vous cherchez Cozy

sur internet, vous avez des informations, j'ai regardé hier un petit peu pour regarder notre discussion-là, et je suis tombé sur des bouts de code en java ou des choses comme ça qui ne m'informaient absolument pas. Je n'ai pas trouvé quelque chose qui me disait clairement, dans un langage clair ce que ça allait m'apporter. Je sens un

intérêt flou et diffus, mais voilà. Honnêtement, je n'ai pas trouvé quelque chose qui m'éclaircissait vraiment sur le sujet. Je ne suis pas non plus...il n'est pas certain que je l'utilise, voilà, je me suis mis dessus par curiosité.

Eric, 42 : Je trouve ça intéressant, j'aimerais bien que le projet continue, mais pour le moment, pour moi, il n'a pas encore trouvé sa place. Il faut qu'il se mette plus en avant sur ce en quoi il est différent et sécurisé, et puis peut-être en effet élargir au niveau facilité d'accès, convivialité, partage, ce qu'on voit très facilement sur d'autres services, mais qui sont peut-être aussi le pied dans leur sécurité.

Marie, 38 : Il y a des fois où je voudrais directement, à partir du Cozy Drive, faire un envoi par mail, et ça ce n'est pas encore possible. Il faut que je télécharge, et une fois que j'ai téléchargé je peux envoyer. C'est une étape supplémentaire. Mais c'est une étape que je n'ai pas à faire sur d'autres drives, ce que je trouve donc dommage.

Pierre, 50 : On ne peut pas tout mettre dans Cozy. Je crois que c'est compliqué de mettre de la vidéo, des images. Ça ne charge pas bien, je crois. Enfin, je n'ai pas réessayé récemment, mais quand j'avais essayé ça prenait un temps incroyable.

Pierre, 50 : Franchement, les factures de téléphone par exemple, stocker ça ce n'est pas ma priorité. Mais comme ils le proposaient, j'ai voulu voir comment ça marchait en fait. Parce que les factures, il suffit d'aller sur Free, ou sur EDF pour avoir nos factures. Après, vous me direz, c'est toujours pareil, quand on laisse nos factures chez quelqu'un après ça se balade. Les connecteurs, c'est ce qu'ils proposaient en premier, ce n'est pas ce qui m'aurait intéressé en premier moi, c'est plutôt le stockage.

Pierre, 50 : C'est vrai, c'est une valeur ajoutée [les collecteurs]. Les autres ne le font pas, ne s'en occupent pas. C'est sûrement plus facile d'avoir toutes ses factures dans un même endroit plutôt que de les éparpiller, etc. Mais moi, je ne stocke pas mes factures, alors je ne cherche pas à les garder dans un coin pour les contempler. Ça

ne m'intéresse pas, vraiment pas du tout. C'est bien. Je ne critique pas, c'est très bien, je le fais, mais ne suis pas en attente de ça vraiment. Je trouve ça même bizarre que ça vienne en premier. Parce que, par rapport aux concurrents, ce n'est pas très intéressant. Ce qui devrait figurer en premier, ce sont les facilités de stockage et de travailler sur des dossiers, d'extraire le dossier, de travailler dessus, de le remettre. C'est surtout ça. Je vois ça comme un disque dur externe qu'on branche. On prend un dossier, on le travaille et on le remet. C'est un disque sécurisé en principe.

Arlette, 64 : Regardez, moi je n'ai que ça, le Cozy Store il est à venir, regardez ce que j'ai quand dans apps Cozy, c'est normal ? Donc le Cozy Store je ne sais pas ce que ça va être, Cozy Photo ça n'a pas marché, et l'autre Cozy Banks vous voyez bien que j'ai la version bêta. Par exemple, il me dit Cozy Banks à venir, alors que je l'ai. Ça m'embête un peu la manière dont c'est présenté, c'est pour ça que je ne trouve pas ça très clair. Donc ça ne m'a pas du tout donné envie, je me suis dit le jour où ils auront une présentation je m'y mettrai.

Pierre, 50 : Moi j'ai trouvé que ça se faisait bien. En tout cas, sur l'ordinateur, ça se fait bien. Sur la tablette je n'y arrive pas. Sur le Cozy Drive, je trouve que c'est la pagaille. Et je n'arrive pas à bien faire les choses. C'est peut-être moi, mais je ne comprends pas pourquoi je ne peux pas retrouver les mêmes choses dans l'ordinateur, dans le Cozy, que dans le Cozy de ma tablette. Là, il y a quelque chose qui ne fonctionne pas encore. Sinon, sur l'ordinateur c'est très facile.

Jean, 40 : C'est vrai qu'à un moment donné, même moi l'adresse, cozy.io, je me suis demandé c'est quoi ce truc, est-ce que c'est la bonne adresse ? C'est vrai que je ne suis pas habitué, si c'était cozy.fr, cozy.com, mais cozy.io, ça veut sûrement dire quelque chose, mais moi, j'étais déjà étonné sur l'adresse au départ. Le nom de domaine m'avait un peu choqué je ne sais pas ce que ça veut dire IO et c'est vrai que la page d'accueil aussi à un moment donné, il me donnait pas ce côté... c'était très sobre la page d'accueil, mais elle ne donnait pas

ce côté sérieux parce qu'il me manquait tous ces petits logos. S'il y avait un logo labellisé par le ministère de je ne sais pas quoi, de l'industrie, quelque chose de vraiment très reconnaissant qui me dirait que c'est quelque chose qui est sur le marché français et quand même reconnu au niveau du gouvernement et qui est utilisé. Là, ça me donne vraiment cette impression d'être une société privée qui se lance sur un truc. Aujourd'hui je ne suis pas encore sûr de faire la démarche de donner le feu vert de se connecter à l'ensemble automatiquement des données que j'ai stockées à droite et à gauche.

Jean, 40 : Après pour être franc avec vous, ça a été aussi un moment où ça m'a un peu refroidi parce qu'il y a une histoire de conscience aussi, aujourd'hui un acteur comme Google, Apple qui est reconnu sur le marché, même si derrière ça ne veut pas dire que tout est très secure mais il y a quand même une reconnaissance et là, j'ai l'impression qu'on était sur une petite société française, l'intérêt aussi c'est que c'était hébergé en France, mais quelque chose qui n'est pas assez reconnu et c'est ce qui m'a fait un peu peur. Je me suis dit demain, cette société, je ne sais pas en fait si elle est assez sécurisée, est-ce qu'on ne risque pas de me voler mon code et si je donne l'accès à mes impôts, à ma banque, etc., avoir des hackers qui consultent tout ça et c'est en fait la taille de la société qui, pour moi, n'était pas assez critique ou assez grosse qui m'a un peu inquiété à un moment donné où je ne suis pas allé jusqu'à connecter la banque par exemple. Je me suis dit que non, la banque, je n'ai pas besoin de la connecter là-dedans parce que peut-être un jour je vais oublier qu'elle est connectée à cet outil et cet outil pourra encore récupérer mes infos. Je ne sais pas cette société, demain elle va être rachetée, si elle a les reins assez solides pour être fiable. Alors elle était fiable parce que c'est la MAIF qui me l'a conseillée, mais à un moment donné, j'ai quand même mis un peu les freins parce que je me suis dit que c'est quand même une petite boutique par rapport aux grands acteurs du marché et ça m'a un peu effrayé. J'ai lu quelques articles à un moment donné sur la société où on a l'impression que c'est une société

qui, aujourd'hui, grossit parce qu'elle a des apports financiers, etc., mais c'est vrai que même la page d'accueil, je suis en train de la regarder de nouveau, elle ne m'inspire pas vraiment confiance, ça ne donne pas l'image d'une société très sereine et très actée sur le marché. Peut-être que je me trompe complètement, je ne sais pas combien il y a d'abonnés, combien d'utilisateurs, je ne sais pas, mais c'est le sentiment que j'ai.

Pierre, 50 : Je suis un peu méfiant vis-à-vis de Cozy pour une question de coût. Parce que pour l'instant c'est gratuit, c'est très bien. C'est pour ça que j'ai été très attiré. Mais je me dis que ça ne va peut-être pas rester gratuit tout le temps. Quand vous aurez fini la construction de Cozy, que ce soit la MAIF ou Orange, je ne sais pas qui, les partenaires, j'ai du mal à imaginer que ce service sera gratuit. Parce que je pense qu'il y a un coût derrière de toute façon, forcément. Et je ne pense pas que ce soit gratuit éternellement. Donc, je me méfie. Si après je reçois une facture, pour utiliser Cozy il faut payer tant tous les mois, là, je reverrais ma position, malgré les avantages qu'il y a. Enfin, ça mérite réflexion en tout cas. Donc, je me méfie un peu là-dessus. C'est pour ça que je ne me suis pas précipité dessus. Je n'ai pas tout basculé dans Cozy, parce que je me suis dit que si après il faut que je fasse marche arrière, il faudra que je remette tout dans l'autre sens, et ça ne sera peut-être pas la peine. Donc, voilà, j'y vais prudemment. C'est essentiellement pour ça. Par exemple, je ne mets pas de photos sur Cozy. Je pourrais en mettre par exemple. Mais je n'en mets pas parce qu'on finit par avoir des photos partout et on ne sait plus où on les met. Tout le monde veut récupérer les photos pour alimenter leur business. Et je me suis dit, si je commence à mettre des photos dans Cozy, s'il faut que je les enlève ensuite, ce n'est pas la peine de le faire. Voilà, c'est un exemple que je vous donne.

À RETENIR :

Quatre interviewés déclarent rencontrer des problèmes dans la compréhension du fonctionnement de l'outil. Ce n'est pas le design qui est en cause, mais le vocabulaire utilisé qui ne leur semble pas clair / trop jargonant. Le langage utilisé, que les individus ne maîtrisent pas toujours, serait une des raisons de la complexité de Cozy Cloud.

Incompréhension également du côté de la dénomination de certaines fonctionnalités, ce qui crée une certaine confusion : « dans le Store je ne vois que ça », « où est vraiment la page d'accueil ? », « ça me dit que Bank n'est pas sorti, mais je l'utilise quand même », etc. Cela ne rassure pas les individus, qui hésitent à utiliser certaines fonctionnalités pour cette raison.

La lenteur dans l'upload de contenus est souvent pointée du doigt, et pas seulement parce qu'elle rend l'outil peu confortable à utiliser en tant que cloud : « aujourd'hui tout va très vite, donc quand ça mouline comme ça, on se dit qu'il se passe un truc derrière avec nos données » (Jacques, 69).

Il manque certaines fonctionnalités ainsi que des connecteurs, mais cela est excusé par les individus interrogés, qui concèdent que l'outil est encore jeune et que les évolutions sont déjà bien visibles.

Dans Cozy, les collecteurs sont prioritairement mis en avant. Pour deux de nos interviewés, cela représente une erreur de stratégie : à la place, Cozy devrait communiquer en premier lieu sur les facilités de stockage et d'extraction de dossiers. Selon Pierre, les collecteurs « n'apportent pas grand-chose par rapport à la concurrence ». Ce n'est pas l'avis de la moitié de notre échantillon, qui y perçoit un réel intérêt à l'usage.

La version mobile est critiquée, ses fonctionnalités sont très réduites par comparaison avec la version bureau. Mais la critique est également qualitative : le Drive mobile n'est « pas pratique du tout », et la synchronisation des fichiers est perçue comme moins efficace que sur les services concurrents.

Cozy manque de clarté dans la sécurisation des données. Pour les utilisateurs, « rien ne permet de savoir, en pratique, en quoi Cozy est plus sécurisé qu'un Google Drive » (Jean, 40), tant dans les mails reçus lors de l'expérimentation que dans les CGU. Les individus manquent d'informations sur la sécurité complémentaire apportée par Cozy : « même s'il fallait lire du code, j'aimerais en savoir plus » (Jose, 26)

La « crainte de l'avenir » est évoquée à plusieurs reprises et représente un frein à l'utilisation de Banks ou, plus rarement, à l'upload de photos. Pour l'instant tout se passe bien, mais que sera Cozy dans 5 ans ? Si c'est racheté, où iront mes données ? Que se passe-t-il si j'oublie que j'y ai relié mes données bancaires par exemple ? Qu'en est-il du coût d'utilisation à l'issue de l'expérimentation ?

Cozy ne dispose pas de la même aura qu'un iCloud, Dropbox ou Google Drive, installés dans le paysage du cloud depuis des années. Selon Jean, Cozy ne donne pas « cette impression d'une société très sereine et actée sur le marché », d'avoir les reins assez solides pour être fiable ».

Nom de domaine, page d'accueil du site officiel et absence de labellisation officielle n'inspirent « pas vraiment confiance » : il « manque des logos ».

SYNTHÈSE DES ATELIERS DE GROUPES

Dans le cadre du pilote MesInfos, qui permet à plus de 2000 testeurs de reprendre la main sur leurs données, un petit groupe de « super testeurs » a été constitué sur le territoire du Grand Lyon afin de favoriser les échanges en présentiels et de recueillir leurs retours d'usage et leurs idées de services.

Les deux premiers ateliers ont été réalisés par le Tubà (méthodologie, compte-rendu, etc.), réunissant une quinzaine de participants.

- Premier atelier le 6 février 2018 : « Mon Logis »
- Second atelier le 14 mars 2018 : « Cozy Bank »

Le troisième atelier a été réalisé par la Fing et a réuni une dizaine de participants.

- Troisième atelier le 19 juin 2018 : « Les services du challenge Self Data – Wivaldy, Egreen, Optime »

ATELIER MONLOGIS
06.02.2018
COMPTE RENDU

■ DÉMARCHE

OBJECTIFS

- Proposer un temps de rencontre convivial entre bêta-testeurs du projet Me-slnfos,
- Connaître le contexte d'usage de Cozy,
- Appréhender les usages de Cozy,
- Recueillir les motivations, perceptions et ressentis des personnes,
- Imaginer des pistes d'amélioration de Cozy et de l'application « Mon Logis ».

DÉROULÉ

1. Accueil des participants
2. Jeu de la pêche à l'information avec Datagueule
3. Cozy : retour sur les contextes d'usage, les usages et l'utilité perçue
4. Mon logis : présentation et discussions
5. Des nouveaux services bientôt disponibles dans Cozy
6. Conclusion

MÉTHODOLOGIE

La méthode employée pour réaliser un retour d'utilisation de Cozy et de MonLogis s'ancre dans une approche méthodologique qualitative en prenant la forme d'un atelier participatif.

ÉCHANTILLON



RÉSULTATS

BIG DATA : DONNÉES, DONNÉES, DONNEZ-MOI !

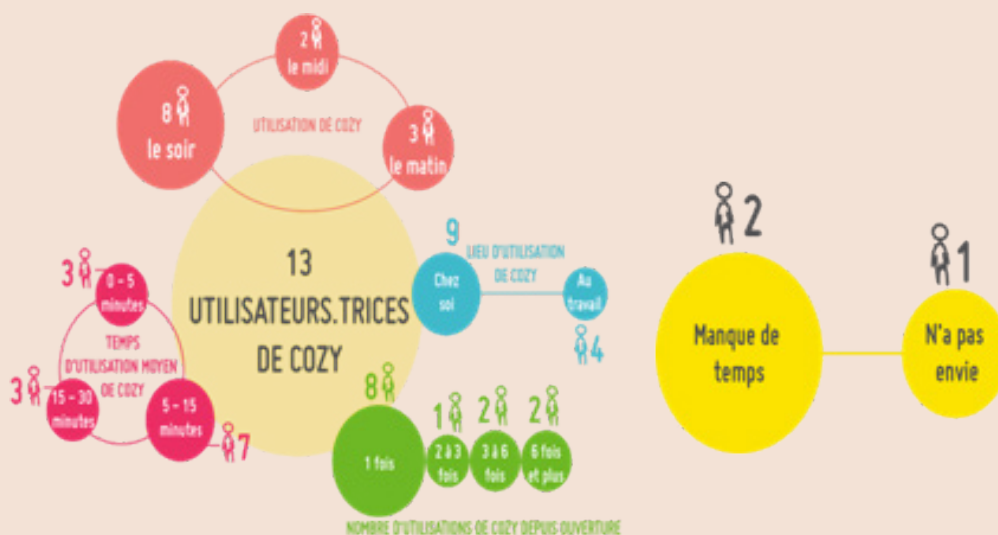
La première partie de l'atelier avait pour but de proposer un débat entre participants autour des libertés fondamentales et les questionner sur leur représentation des données personnelles.

Après visionnage d'une vidéo de Data-gueule « Big data : données, données,

pour accéder aux données personnelles (exemple des assurances).

CONTEXTE D'UTILISATION DE COZY

Pour récolter les contextes d'usage de Cozy, les participants se sont interviewés par binôme afin de connaître respectivement leur temps de connexion; leur nombre de connexions; leur lieu de connexion; leur moment de connexion.



donnez-moi », les participants ont choisi en groupe les informations de la vidéo les ayant le plus marquées.

Un premier groupe a évoqué le sentiment de surveillance du fait du traitement et de l'analyse des données personnelles qui pose la question des menaces sur les libertés individuelles.

Ensuite, un deuxième groupe a été marqué par l'utilisation des data au cours d'une élection présidentielle (exemple d'Obama) et le possible danger que l'utilisation de ces données peuvent représenter pour la démocratie.

Enfin les autres groupes ont évoqué l'utilisation commerciale des données en abordant le rapport ambivalent qu'ont les consommateurs avec cette utilisation. Les individus ont un sentiment de restriction des libertés grandissant, mais sont tout de même prêts à jouer le jeu de la personnalisation des prestations en utilisant les carottes et incitations des entreprises

Parmi les 16 participants, 3 ont déclaré ne pas avoir utilisé Cozy.

MOTIVATIONS ET PERCEPTION DE COZY

1. PERCEPTIONS DE COZY

Les participants ont été invités à inscrire les termes qui leur venaient à l'esprit à partir du mot inducteur « Cozy ». Un corpus de 47 mots a été recueilli, ce qui veut dire que les participants ont quasiment tous suivi la consigne qui stipulait d'écrire 3 termes. Sur un plan quantitatif, le corpus de termes est par conséquent assez riche. Sur un plan qualitatif, différents champs lexicaux associés à Cozy sont mobilisés bien qu'ils se concentrent principalement sur quelques facettes.

Cozy est ainsi associé à la collecte, aux données personnelles et au cloud. Il est

peu associé à la notion d'exploitation et de services. C'est avant tout un dispositif de collecte et de sauvegarde de données personnelles. Il offre un tableau de bord qui permet de tirer et synthétiser des informations.

Concernant la valence, les termes associés à Cozy renvoient plutôt à du positif « convivial », « facile », « riche » bien que certains termes ont plutôt une valence négative « frustrant », « indiscret », « complexité », « dangereux ».

Les termes ayant une valence négative renvoient au fonctionnement du dispositif qui semble complexe; ils se focalisent également sur les enjeux de sécurité.



2. MOTIVATIONS

Les motivations à participer à MesInfos et utiliser un Cozy sont de deux ordres

• Tester

Participer à MesInfos et accéder à un Cozy, c'est avant tout pouvoir tester une pratique numérique nouvelle

"Expérimenter un échange de données"
"Curiosité pour les données personnelles"
"Essayer un cloud"

• Contrôler

Participer à MesInfos et accéder à un Cozy, c'est augmenter son pouvoir d'agir et contrôler des informations qui concernent leurs producteurs parce qu'elles sont accessibles et centralisées.

"Sauvegarder des données"
"Être maître de ses données personnelles"
"Indépendance"

PERCEPTIONS DE COZY : BÉNÉFICES À COURT TERME

12 participants sur 16 ont apporté une réponse à la question "Quels bénéfices pouvez-vous tirer de Cozy aujourd'hui ?". Parmi ces 12 usagers, un n'est pas en mesure de formuler les bénéfices que Cozy lui apporte sur du court terme, car son utilisation n'est pas assez poussée. Un autre ne voit pas les bénéfices de ce service. Pour le reste des répondants ayant utilisé Cozy, les bénéfices se cristallisent autour de 3 éléments interreliés.

PROTECTION DES DONNÉES

Pour certains, avoir un Cozy, c'est bénéficier d'un espace de stockage qui leur semble sécurisé.

"Cloud protégé"

PRISE DE CONSCIENCE ET CONNAISSANCE

Bénéficier d'un Cozy, c'est prendre conscience de manière concrète et rapide de la multitude de données que les entreprises détiennent sur eux.

C'est aussi prendre connaissance des données qu'ils génèrent via l'utilisation de services délivrés par ces entreprises.

"Prise de conscience"
"Mieux connaître les données recueillies"

STOCKAGE ET CENTRALISATION

Les participants mettent en avant la plus-

value d'avoir un espace centralisant les informations détenues par des tiers.

"Vue d'ensemble"

"Que les données ne soient pas éparpillées partout"

Bien que trois participants n'utilisent pas Cozy, nous avons cherché à voir comment ils percevaient les bénéfices qu'ils pourraient tirer d'une utilisation de Cozy.

Les bénéfices perçus semblent plus concrets et ont une visée plus opérationnelle. Cozy leur permettrait d'être plus performants au quotidien.

"Se mesurer soi (conso énergie)"

"Me permettre d'établir mon budget plus facilement"

PERCEPTIONS DE COZY : BÉNÉFICES À LONG TERME

Parmi les 16 participants, seul 9 ont formulé les bénéfices qu'ils pouvaient tirer de Cozy sur du long terme. Il semble ainsi plus difficile pour les individus d'envisager ce que peut leur procurer ce type de service dans le futur. Parmi ces 9 personnes, les bénéfices futurs identifiés se concentrent en trois points

SERVICES & RELATIONS AUX ENTREPRISES

Utiliser un Cozy dans le futur, c'est bénéficier de services qui mobilisent leurs données personnelles. C'est aussi pouvoir entrer en relation autrement avec les entreprises détentrices de leurs données.

"Faciliter mes échanges avec mes prestataires"

"Des services"

CENTRALISER

Tout comme les bénéfices à court terme, l'avantage du Cozy se retrouve dans sa capacité à centraliser les données personnelles des individus. Ils peuvent accéder à

des informations qui les concernent via une porte d'entrée unique.

"Que les données ne soient pas éparpillées partout"

MAÎTRISER

Alors que les bénéfices présents se concentrent plutôt sur la connaissance et la prise de conscience des informations que les entreprises détiennent sur eux, sur du plus long terme, Cozy redonne du pouvoir d'agir en permettant de mieux contrôler ses données personnelles

"Maîtriser qui sait quoi de moi"

"Maîtriser mes données"

"Voir les données que l'on possède sur moi, qui je suis à travers le regard des autres"

PERCEPTIONS DE COZY : LES INCONVÉNIENTS

Les inconvénients de Cozy sont de 3 ordres

SÉCURITÉ

L'inconvénient
Majoritairement
cité renvoi au
piratage et à
l'insécurité.

"Risque de piratage"

"Peur des virus"

"Insécurité informatique"

MANQUE DE PARTENAIRES

Certains pointent
le manque
de données disponibles
sur la plateforme.

COMPLEXE ET CHRONOPHAGE

Un participant met en avant la complexité

du Cozy qui ne favorise pas son usage rapide.

"Tous les fournisseurs ne sont pas sur la plateforme"

■ USAGES DE COZY

Parmi les 16 participants, 3 n'ont jamais utilisé Cozy. L'analyse des usages s'appuie sur les 13 participants s'étant rendus au moins une fois sur Cozy.

Les testeurs ont été invités à pointer les fonctionnalités sur lesquelles ils ont cliqué lors de leur venue sur Cozy.

- En moyenne, les participants ont cliqué sur 3 fonctionnalités différentes parmi les 9 proposées.
- Ils déclarent avoir majoritairement cliqué sur les fonctionnalités "Cozy collect", "Cozy photo" et "Cozy Drive".

- "Mapping My Life", "La Musique de..." et "Cozy Banks (beta)" sont celles ayant reçu le moins de clics.

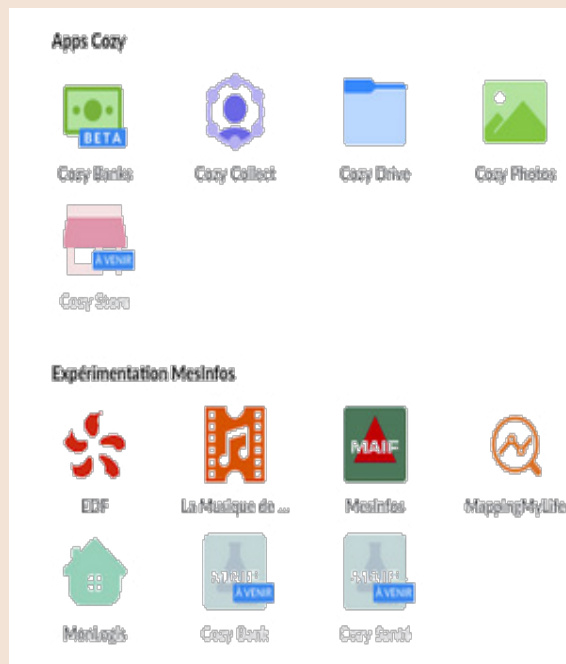
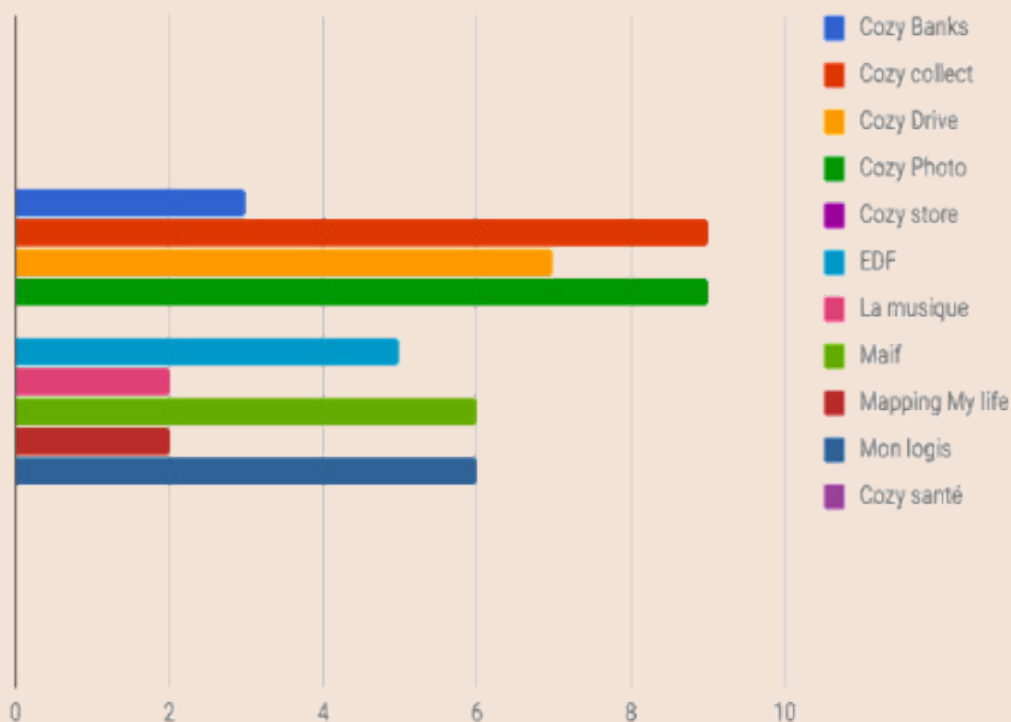


Schéma présentant les fonctionnalités ayant obtenu le plus de clics



Dans un deuxième temps, les participants ont été invités à spécifier les fonctionnalités qu'ils et elles avaient déjà utilisées en précisant s'ils l'avaient appréciée et/ou trouvée utile ou pas et devaient rédiger un court descriptif de la fonctionnalité en question.

La formulation d'une description avait pour objectif d'appréhender la manière dont les individus comprennent et se souviennent des fonctionnalités sur lesquelles ils se sont rendus.



" Accéder à ses données Maif
(contrat d'assurance et foyer) "



Expérience utilisateur : Connexion défectueuse. "Connexion impossible"

Utilité perçue faible du fait de la qualité de l'information qui est pauvre
 "Un seul contrat pris en compte.
 "Quelle plus-value par rapport à l'espace personnel de la Maif ? "
 " Un problème : seul le contrat d'habitation est pris en compte / peu d'informations "

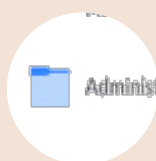
La confidentialité des données
 "D'avoir à transmettre mes mots de passe"

Les 6 répondants proposent une description homogène de la fonction "Maif" et qui semble correspondre au service rendu.



Expérience utilisateur : l'information est centralisée (accessibilité - efficience)

Utilité perçue : permet la prise de connaissance de ce que la Maif détient comme information sur soi



" Stockage de données administratives.
Classe les informations par fournisseurs "



Expérience utilisateur : accessibilité faible "Difficultés (liées pour moi au manque d'expérience en informatique) à enregistrer mes docs"

Utilité perçue : fonction redondante avec d'autres "Pour moi, ça rend les mêmes services que MonLogis" "Redondant avec cozy drive"

Les 10 répondants proposent une description homogène de la fonction "Administratif" et qui semble correspondre au service rendu.



Expérience utilisateur : l'information est centralisée "Toutes les factures regroupées au même endroit" "Regroupement et récupération de mes factures, etc." "Facile à retrouver"

Utilité perçue : la finalité de la fonction "Objectifs du dossier"



"Stockage et partage de photos en ligne"



Expérience utilisateur : prise en main
" Ca n'a pas bien fonctionné" " Je ne sais pas synchroniser mon tel pour que mes photos aillent directement sur mon Cozy"

Utilité perçue : fonction redondante avec d'autres *"Je ne vois pas l'intérêt"*
"Déjà existant" "L'appli phogo google me rend les services demandés"
"Très incomplet"

Les 6 répondants proposent une description homogène de la fonction "Cozy Photos" et qui semble correspondre au service rendu.



Expérience utilisateur : efficacité du dispositif, prise en main facile *"Facilité à retrouver mes photos" " Fonctionnalité d'un drive"*



"Créer un dossier partagé sur mon ordinateur pour accéder à un espace de gestion et de stockage."



Expérience utilisateur : peu efficient et accessibilité faible *"Perte d'infos selon le nom des fichiers" "je n'ai pas assez de pratique pour maîtriser"*

Les 4 répondants proposent une description homogène de cette fonction et qui semble correspondre au service rendu.



Expérience utilisateur : efficacité du dispositif *"Téléchargement sans problème"*

Utilité perçue : la finalité de la fonction
"Très bien"



"Stockage des données et applications en ligne Liste des fichiers créés sur le compte Cozy"



Expérience utilisateur : peu efficient
"Certains dossiers se sont retrouvés en double ou étaient vides"

Utilité perçue : fonction redondante avec d'autres *"Redondant avec administratif"*

La sécurité des données
"La peur que ces données soient accessibles pour des tiers"

Les 7 répondants proposent une description homogène de cette fonction et qui semble correspondre au service rendu.



Expérience utilisateur : utilisabilité du dispositif

"facilité de navigation" "facilité d'organisation des répertoires"

"Mise à jour automatique"

Utilité perçue : la finalité de la fonction
"Espace de stockage disponible, gratuit et sécurisé"

"Le côté sauvegarde qui évite de perdre des documents en cas de casse du PC"



"Lier son Cozy aux fournisseurs de données"



Expérience utilisateur : peu efficient
"Lenteur" "Compte Amélie non fonctionnel" "J'ai perdu une application"

Utilité perçue : fonction limitée et peu compréhensible *"On collecte que les factures pas plus de détails sur les données de son compte."*

"Manque encore la possibilité de trouver certaines enseignes" "Pas de vision clair de quelle donnée est collectée par quel connecteur pour quel usage"

Les 9 répondants proposent une description homogène de cette fonction et qui semble correspondre au service rendu.



Expérience utilisateur : centralisation des informations, efficience

"Facilité pour consulter les différentes infos et classement" "Centraliser des données"

"Toutes les applications sont regroupées" "Simple d'utilisation"

"Vision rapide des connecteurs en place"

Utilité perçue : la finalité de la fonction
"Pouvoir suivre ses dépenses et ses consommations"



"Visualiser et suivre ses déplacements sur une carte"



Expérience utilisateur : pas efficient et peu accessible
"Pas opérationnel"
"Pas de smartphone"

Les 3 répondants proposent une description homogène de cette fonction et qui semble correspondre au service rendu.



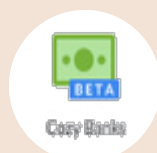
"Accéder aux musiques présentes dans un programme TV orange"



Expérience utilisateur faible
"Doublons qui alourdissent l'affichage"

Utilité perçue : fonction limitée
"Un peu gadget"

Les 2 répondants proposent une description homogène de cette fonction et qui semble correspondre au service rendu.



"Regrouper tous les comptes bancaires pour avoir une vue d'ensemble"



La sécurité des données
"Peur du piratage"

Les 2 répondants proposent une description homogène de cette fonction et qui semble correspondre au service rendu.





"Application à installer sur l'ordinateur ou portable pour sauvegarder / synchroniser les fichiers"



La sécurité des données

"Peur que ça rende mon cozy trop accessible et que mes données ne soient pas sauvegardées"

"Stockage des mes ID et MP, crainte de les compromettre tous d'un coup"

Les 3 répondants proposent une description homogène de cette fonction et qui semble correspondre au service rendu.



Utilité perçue : la finalité de la fonction

"Utile pour surveiller la synchronisation"

"Espace privé central pour plusieurs usages"

Expérience utilisateur

"Le côté pratique de l'application"



"Consulter les données recueillies par EDF"



Expérience utilisateur : dysfonctionnement *"Ça n'a pas fonctionné, message d'erreur"* *"bug, je n'ai pas pu me connecter"*

Les 3 répondants proposent une description homogène de cette fonction et qui semble correspondre au service rendu.



Expérience utilisateur : centralisation des informations

"Factures regroupées"

"Accès aux factures"



"Synthèse des consommations eau et énergie //Disposer d'une vision globale des centres de coûts domestiques //Collecter les données de certaines applications pour gérer le budget"



Les 5 répondants proposent une description plus ou moins homogène de cette fonction;

Utilité perçue : fonction redondante avec d'autres et limitée *"Un peu redondant avec le dossier administratif"* *"Limité à Maif et EDF dont je ne suis pas client"* *"Mes fournisseurs ne sont pas parties prenantes"* *"Pas d'utilité"* *"Récupération des factures : intérêt très limité"*

■ FOCUS SUR MONLOGIS

PERCEPTIONS DE MONLOGIS

L'intérêt du service " Mon Logis" a été mis en débat.

Les participants se sont interrogés sur l'utilité de ce service, car pour eux, il ne contient que peu de fonctionnalités.

La possibilité de visualiser quelques dépenses de son foyer à différentes échelles temporelles n'est pas suffisante pour le rendre attractif.

LES PISTES D'AMÉLIORATION POUR MONLOGIS

- Enrichir les données présentes dans le service "Mon Logis" notamment par des données qui seraient ajoutées par les usagers eux-mêmes, exemple : le prix de leur loyer, les impôts, etc.
- Réaliser des comparaisons intra-individuelles (de soi à soi-même) pour pouvoir comparer l'impact des saisons sur leurs dépenses énergétiques, mais aussi pour comparer leurs dépenses sur une même période à un an d'intervalle (ex : comparer décembre 2017 à décembre 2016).
- Réaliser des comparaisons interindividuelles (soi VS autrui) pour pouvoir mettre en perspective leurs dépenses avec celles de foyers similaires. Cette piste a également été citée dans l'étude sur les représentations sociales des données personnelles réalisée par les étudiants PSA. Certains participants ont aussi spécifié que les comparaisons individuelles et sociales pourraient permettre aux utilisateurs de Cozy de mettre en lumière des situations sur lesquelles s'appuyer pour légitimer un constat puis une revendication et favoriser ainsi un passage à l'action. Exemple: pouvoir renégocier un contrat d'assurance.
- Pouvoir extraire ses données personnelles.

À RETENIR POUR MONLOGIS

Enrichir le portail de données en diversifiant les partenariats, mais également en permettant aux individus d'ajouter eux-mêmes les informations qui leur semblent pertinentes

Proposer d'autres formes de visualisation de données afin qu'elles aient du sens pour les personnes et qu'elles puissent impacter positivement leur comportement et améliorer leur quotidien

Synthétiser les résultats apportés par les visualisations de données pour favoriser une meilleure compréhension de leurs pratiques et favoriser un passage à l'acte.

MESINFOS : UNE PERCEPTION PLURIELLE

Le temps de discussion proposé en dernière partie de l'atelier, initialement consacré au service "Mon Logis", s'est davantage cristallisé autour du projet MesInfos.

La perception du projet MesInfos est plurielle, car les participants n'ont pas appréhendé le pilote de manière similaire.

Pour certains, c'est pouvoir accéder de manière centralisée à des informations personnelles qui jusqu'alors n'étaient pas accessibles, les visualiser et comprendre qui les détient. Pour d'autres, il s'agit d'accéder à ce type d'informations, mais aussi d'obtenir des services pour mieux gérer leur quotidien.

Dans un cas, MesInfos est perçu comme un potentiel dispositif de conscientisation et d'émancipation du fait de cette accessibilité aux données tandis que dans l'autre il peut recouvrir ces deux aspects, mais est davantage perçu dans son versant utilitaire.

La première catégorie d'individus ne voit pas l'utilité d'accéder à des services leur permettant de mieux gérer leur vie quotidienne, car ils considèrent qu'ils peuvent en trouver sur d'autres types de plateformes.

"Je ne vois pas l'intérêt des services. Ça m'in-

téresse de savoir ce que l'on a sur moi, comprendre ce que je diffuse."

*Demander à ces bêta-testeurs de livrer leurs avis sur les services présents actuellement au sein de Cozy ne fait pas vraiment sens, car ce n'est pas la manière dont ils se représentent MesInfos et la notion associée de Self Data.
" Je ne suis pas sûre que j'ai compris le projet MesInfos "*

*Pour les 2e, les services à l'état de prototypes ne sont pas encore assez divers et aboutis pour pouvoir impacter leur vie quotidienne.
"Je voyais MesInfos comme une aide à la gestion quotidienne"*

MESINFOS : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

- Les discours se sont également focalisés sur la sécurité associée au service Cozy. Certains sont méfiants vis-à-vis de l'obligation d'enregistrer leur mot de passe.
- L'atout majeur de MesInfos qui consiste à accéder de manière centralisée à ses données personnelles est également vécue négativement pour cette même raison qui fait planer une menace sur la possibilité qu'un tiers puisse y accéder et pirater cette multitude de données personnelles centralisées *"J'ai besoin d'un sentiment de sécurité supplémentaire"*
- Peur liée au fait du statut d'expérimentation qui renvoie à un sentiment de sécurité faible et qu'une perte de donnée puisse intervenir à la fin de l'expérimentation

**ATELIER
COZYBANKS
14/03/2018
COMPTE RENDU**

■ DÉMARCHE

OBJECTIFS

- Proposer un temps de rencontre convivial entre bêta-testeurs du projet MesInfos
- Connaître le contexte d'usage de Cozy
- Appréhender les usages de Cozy
- Recueillir les motivations, perceptions et ressentis des personnes
- Imaginer des pistes d'amélioration de Cozy et de Cozy Banks

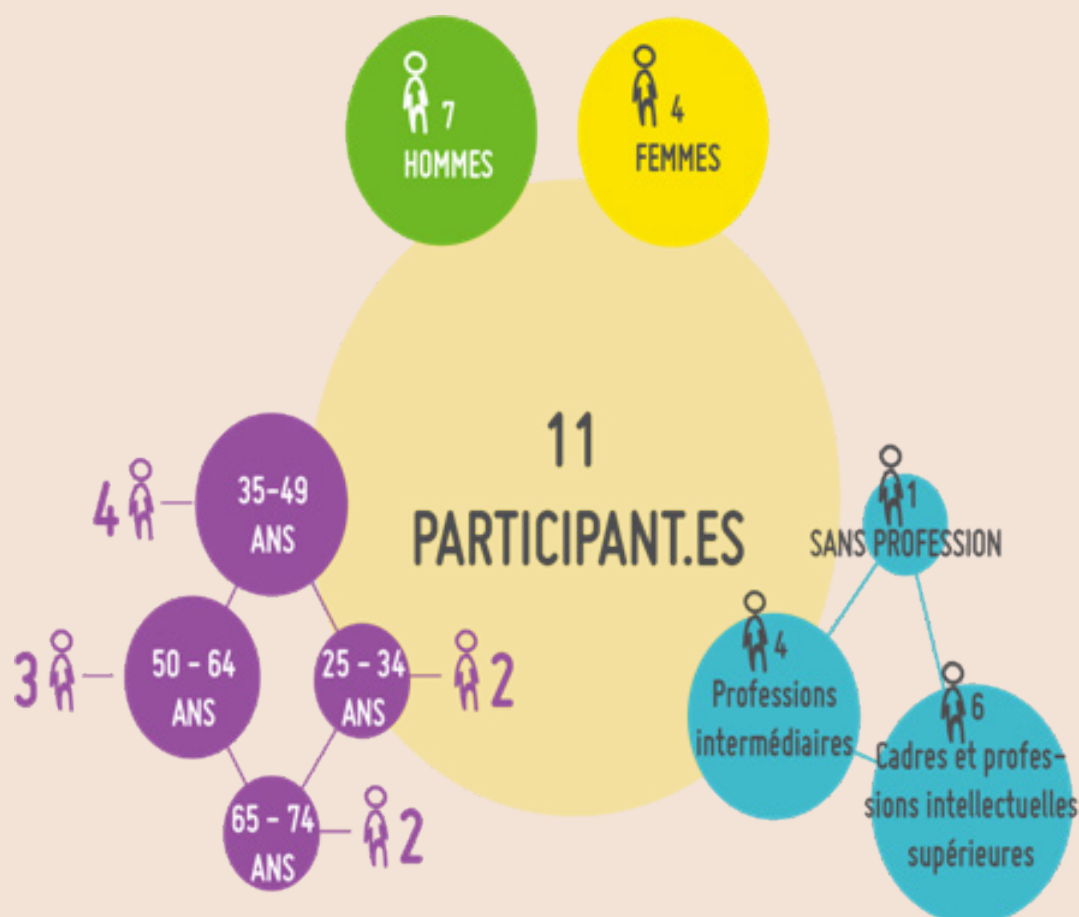
DÉROULÉ

1. Accueil des participants
2. Icebreaker : l'île déserte
3. Usages et pistes d'amélioration du Cozy
4. Usages et utilisabilité de Cozy Banks
5. Pistes d'amélioration de Cozy Banks
6. Conclusion

MÉTHODOLOGIE

La méthode employée pour réaliser un retour d'utilisation de Cozy et de Cozy Banks s'ancre dans une approche méthodologique qualitative en prenant la forme d'un atelier participatif.

■ ÉCHANTILLON



■ RÉSULTATS

Pour récolter les contextes d'usage de Cozy, les participants se sont interviewés par binôme afin de connaître leurs contextes d'utilisation respectifs du Cozy, les bénéfices actuels et à venir du service, et ses inconvénients. Parmi les 11 participants, 3 n'étaient pas présents à l'atelier précédent.

MOTIVATIONS À UTILISER LE COZY :

- Gérer les données personnelles
- Avoir un cloud sécurisé et indépendant
- Curiosité

REPRÉSENTATION DES BÉNÉFICES ACTUELS :

Les bénéfices actuels perçus par les participants se cristallisent autour de trois fonctions.

- Stockage des données personnelles « sauvegarder des photos »
- Centralisation de données personnelles
- Protection des données

Le cozy est perçu comme un « coffre fort » par un participant

REPRÉSENTATION DES BÉNÉFICES À VENIR :

- Possibilité de pouvoir croiser ses différentes données personnelles, les participants souhaiteraient avoir « l'ensemble des fournisseurs accessibles » pour croiser leurs différentes données personnelles
- Maîtrise globale de ses données « Gérer sa consommation énergétique »
- Possibilité d'analyser ses données « analyse globale et par nature de ses dépenses »

PERCEPTION DES INCONVÉNIENTS :

- Manque de fournisseurs présents
- Croisement des données pas assez développé
- Nombreux bugs avec le Cozy drive

RÔLE DU PREMIER ATELIER DANS LA COMPRÉHENSION DU COZY :

- Meilleure compréhension pour certains
- Déjà une bonne compréhension du fonctionnement pour d'autres

RÔLE DES EXPLICATIONS DU PREMIER ATELIER DANS LA RÉOLUTION DES DIFFICULTÉS

- Mieux exploiter le potentiel du Cozy
- Signaler des problèmes
- Pas de rôle des explications, car pas de difficulté particulière

■ AMÉLIORATION DE COZY

Les participants ont ensuite élaboré des pistes d'amélioration sur le Cozy en termes de contenu, de nouvelles applications, et d'ergonomie.

MALENTENDUS AUTOUR DE LA COMPRÉHENSION DE L'EXPÉRIMENTATION COZY

Certains participants pensaient que le Cozy leur permettrait de récupérer leurs données personnelles. Or Cozy héberge ces données qui sont toujours détenues par les fournisseurs.

« je pensais que « MesInfos » allait plus gérer MesInfos perso invisibles comme les traces

de navigation réseau social et autres. »

« Pas de conservation du classement du téléphone (albums, dossiers, etc...) »

HÉBERGEMENT DES DONNÉES

Des questionnements autour de l'hébergement des données sont présents chez les participants. Ils estiment qu'il y a un manque d'informations concernant le « lieu d'hébergement » de leurs données ainsi que sur la pérennité de leur accès au Drive. Enfin ils se demandent ce qui arrive à leur compte Cozy à leur mort et espèrent avoir un « droit à l'oubli ».

Par ailleurs, il n'existe pas de visionneuse de vidéo sur le drive. Enfin, les participants fustigent l'absence de croisement des données.

ERGONOMIE

L'interface du Cozy Drive est « *perfectible* » et celle de Mapping my life est « *catastrophique* ».

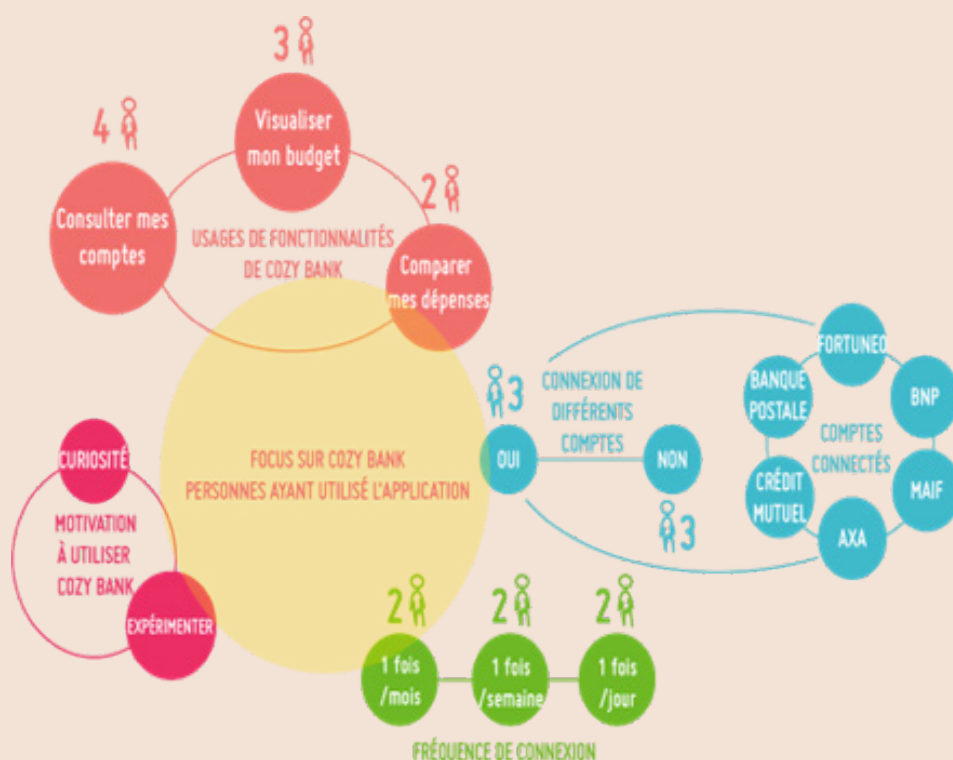
FONCTIONNALITÉS

Les usagers ont souligné des difficultés dans leur utilisation du Cozy Drive. L'ordre de tri ne leur convient pas, car il affiche les éléments les plus anciens en premier. Les dates des photos ne sont pas toujours bonnes. Le tri des photos (albums, dossiers...) effectué sur téléphone n'est pas conservé lors du transfert sur le drive.

BUGS

Les usagers ont fait état de problèmes de synchronisation, l'un d'entre eux a mis plusieurs jours à synchroniser ses photos de son téléphone à son Cozy Drive. De nombreux problèmes récurrents de connecteurs ont également été soulignés (EDF, SNCF, SFR, Digipost, Mapping my Life...).

■ FOCUS SUR COZY BANKS





PERCEPTIONS DE COZY BANKS

Les participant.es ont ensuite été questionnés sur leur perception de Cozy banks ainsi que sur l'utilisabilité du service. Des captures d'écran ont été fournies aux participant.es afin de les aider à se remémorer ou à découvrir les différentes pages de l'application.

APPRÉCIATION DE COZY BANKS :

2,7/5

L'application Cozy banks est moyennement appréciée par les participants.

UTILITÉ PERÇUE DE COZY BANKS :

2,2 /5

L'utilité perçue de l'application Cozy Banks dans sa version actuelle est plutôt faible selon les participants.

BÉNÉFICES DE COZY BANKS :

- **Visibilité et analyse de ses dépenses**
La catégorisation des dépenses permet de donner de la « clarté » à l'utilisateur en favorisant « un suivi global »
- **Centralisation des comptes**
La centralisation des comptes permet « d'analyser ses dépenses »
- **Alerte de dépassement de seuil**
Les alertes représentent également un bénéfice pour les usagers
- **Aucun bénéfice** Pour certains, l'application Cozy Banks n'offre aucun bénéfice particulier

NIVEAU DE CONFIANCE :

3,2/5

Les participants estiment ne pas avoir assez de « connaissance du niveau de sécurité » de l'application Cozy Banks. Il existe une

crainte de se faire pirater chez les usagers, d'autant plus que « *les données bancaires sont particulièrement sensibles* ».

PERCEPTION DU FONCTIONNEMENT DE COZY BANKS

- Cozy Banks traite les données bancaires x7
- Cozy Banks héberge les données bancaires x7
- Cozy Banks « copie des données bancaires » x2
- À noter qu'aucune des personnes n'a coché la case « je pense que Cozy Banks vend des données bancaires. »

PERCEPTION DE COZY BANKS (3 MOTS CLEFS) :

1. **Ergonomique** L'application est « simple de compréhension » et synthétique
2. **Facilite la visibilité** Elle facilite une clarté des dépenses via les catégorisations
3. **À développer** L'application reste cependant « perfectible », « insuffisante », « prometteuse », mais aussi « inutile » pour certains.

UTILISABILITÉ DE COZY BANKS

Les participants ont ensuite évalué par deux, l'utilisabilité du service. Des captures d'écran ont été fournies aux participants afin de les aider à se remémorer ou à découvrir les différentes pages de l'application.

- **Facilité de compréhension du contenu :** 3,8/5
- **Clarté de l'organisation de l'application :** 4,4/5

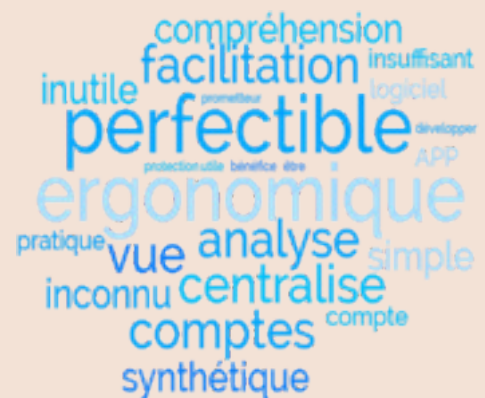
- **Facilité de repérage des informations souhaitées :** 4,2/5

- **Aide graphique au repérage des informations souhaitées :** 4/5

L'utilisabilité de l'application semble très satisfaisante pour les participants avec une organisation et du contenu clair.

PROBLÈMES RENCONTRÉS LORS DE L'UTILISATION DE COZY BANKS

- Catégorisation des dépenses : pas de possibilité de personnaliser les catégorisations
- Certains comptes joints sont dupliqués. Le même compte apparaît donc deux fois. « *Et donc dans les soldes dans les totaux, ça duplique on a l'impression*



d'être deux fois plus riche »

- Les comptes sont arrondis à l'euro. « Ce n'est pas normal sur le principe », car au final la somme réelle des comptes diffère de celle affichée sur l'application.
- Pas d'utilité différenciée d'un site de banque.
- Obligation de supprimer le contrôle de sécurité SMS Fortuneo pour se connecter

- Pas de croisement des données avec d'autres connecteurs

Alerte de dépassement de seuil :

- Recevoir des notifications par sms plutôt que par mail
- Ne pas recevoir tout l'historique des dépassements de seuil lors de la notification

AMÉLIORATION DE COZY BANKS

Dans un premier temps, nous avons demandé aux participant.es de réfléchir de manière individuelle aux fonctionnalités qu'ils souhaiteraient améliorer ou avoir sur Cozy Banks, leurs espaces personnels bancaires et sur leurs applications bancaires. Ils ont ensuite réfléchi en groupe à ces fonctionnalités.

AJOUT DE FONCTIONNALITÉS :

- Possibilité d'effectuer des mouvements: Il est impossible de réaliser des virements sur l'application à l'heure actuelle
- Ajouter la possibilité de réaliser des micropaiements ainsi qu'un partage de coût avec d'autres personnes
- Proposer des conseils en finance/épargne en fonction de l'existence d'un reliquat
- Avoir la possibilité d'enregistrer les chèques avant l'encaissement de ceux-ci

AMÉLIORATION DE FONCTIONNALITÉS EXISTANTES :

Diagramme circulaire des dépenses :

- Ajouter une équivalence de la catégorisation des dépenses pour les recettes
- Avoir la possibilité de personnaliser manuellement ses catégories
- Pouvoir comparer deux périodes différentes

**ATELIER
CHALLENGE SELF
DATA
19.06.2018
COMPTE RENDU**

■ DÉMARCHE

OBJECTIFS

- Connaître les usages de Cozy,
- Connaître les usages des services : Wivaldy, eGreen et Optime,
- Imaginer des pistes d'amélioration pour les trois services.

- **Temps 3**

Démonstration des trois services
Retours d'usages et perceptions

- **Temps 4**

Pistes d'amélioration pour les trois services

- **Temps 5**

Conclusion et remerciements

DÉROULÉ

- **Temps 1**

Accueil des participants

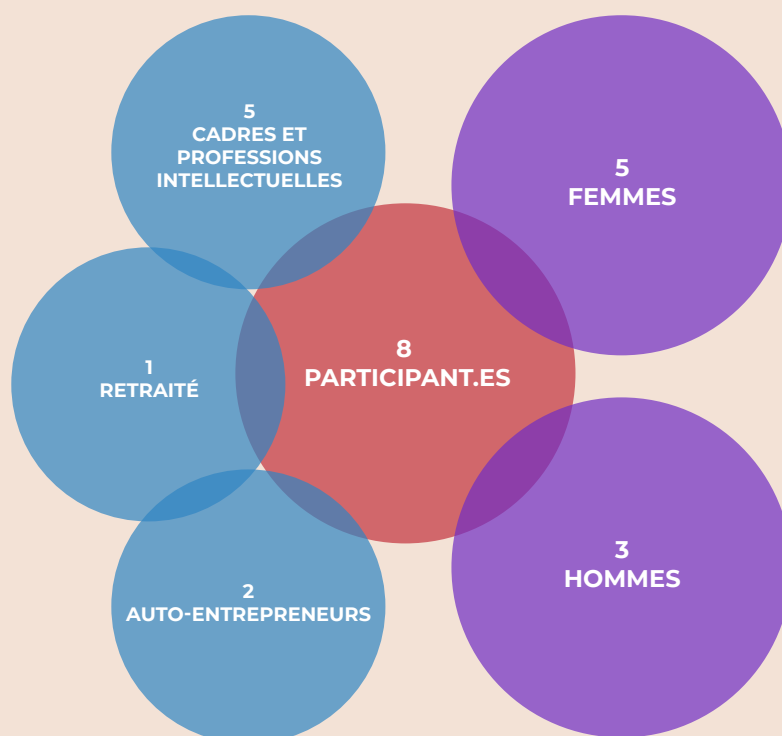
- **Temps 2**

Motivation à participer à l'expérimentation ?
Impact de la participation à l'expérimentation sur leurs usages numériques
Usages et pistes d'amélioration de Cozy

MÉTHODOLOGIE

La méthode employée pour collecter les retours d'usage s'ancre dans une approche méthodologique qualitative en prenant la forme d'un atelier participatif.

■ ÉCHANTILLON



■ RÉSULTATS

- I. Motivations à rejoindre l'expérimentation MesInfos,
- II. Usage de Cozy
- III. Impact sur les usages numériques,
- IV. Pistes d'amélioration pour Cozy,
- V. Utilisation / perception des services du challenge,
- VI. Pistes d'amélioration et recommandations pour les services du challenge.

I. MOTIVATIONS

Dans un premier temps, les testeurs ont été invités à expliquer les raisons qui les ont poussés à participer à l'expérimentation MesInfos, en voici la liste :

- Intérêt pour la question des données personnelles,
- Disposer d'outils pour réutiliser ses données personnelles,
- Connaître les données « cachées » détenues par les entreprises,
- Curiosité,
- Répondre à l'invitation de la MAIF de participer à cette expérimentation.

Les testeurs ont également expliqué les attentes qu'ils avaient vis-à-vis de Cozy au début de l'expérimentation :

- Pouvoir stocker ses données dans un lieu sécurisé,
- Avoir des services qui permettent de contrôler et de protéger les données personnelles (savoir qui a quoi sur nous),
- Disposer d'applications pouvant croiser différents types de données personnelles (c'est un des avantages principaux recherchés dans Cozy).

NB: les testeurs estiment que ces attentes n'ont pas été entièrement satisfaites et ont proposé des pistes d'amélioration. Elles sont exposées sur la slide n°80.

II. USAGE DE COZY

Par la suite, les testeurs ont été questionnés sur l'usage qu'ils ont de Cozy, est-ce un usage régulier ? Occasionnel ? Quels sont les services qu'ils utilisent ou au minimum, les services qu'ils sont en mesure de citer de tête ?

- Les testeurs s'accordent pour dire que leur usage de Cozy est plutôt occasionnel, aucun usage régulier de la plateforme et/ou des services proposés ne s'est développé.
- J'y vais de temps en temps pour voir s'il y a du nouveau ou si je reçois un mail pour tester un nouveau service.

Quant aux services qu'ils sont capables de citer de tête, il s'agit de :

De manière précise :

- Collect

De manière approximative :

- Quelque chose avec map => Mapping MyLife
- Un service pour la maison => MonLogis
- Une application bancaire => Cozy Banks
- Un jeu => eGreen

III. IMPACT DE MESINFOS SUR LEURS USAGES NUMÉRIQUES

Il s'agissait suite à cela de connaître l'impact de l'expérimentation sur les usages numériques des testeurs. Leurs usages ont-ils changé ? Par ex; ont-ils cessé d'utiliser certains services/applications ou font-ils plus attention aux CGU ?

- Les testeurs s'accordent pour dire que cela n'a pas significativement changé leurs usages, mais cela a contribué à développer leur intérêt pour la question des données personnelles.
- Les testeurs pointent également le fait qu'ils ne regrettent en aucun cas

leur participation à MesInfos. Même s'ils signalent que les différents services ne sont pas à la hauteur de leurs attentes, ils affirment que cela leur a permis d'acquérir de nouvelles connaissances et de nouvelles compétences.

Je pense que ces plateformes sont amenées à se développer à l'avenir, et donc je sais maintenant à peu près comment ça marche.

IV. PISTES D'AMÉLIORATION POUR COZY

Pour terminer cette partie de l'atelier consacrée à Cozy, les testeurs ont été invités à proposer des pistes d'amélioration :

- Cozy doit améliorer la communication autour de la sécurité des données. Même si Cozy est présentée comme une solution de sécurisation des données personnelles, les informations ne sont pas assez claires et précises. Cozy doit mieux communiquer sur où sont stockées les données, qui peut avoir accès aux données, quelles procédures techniques sont mises en place pour protéger les données.
- Clarifier le positionnement de Cozy, car pour l'instant c'est un peu confus, beaucoup de choses sont proposées et il est difficile de tout saisir. Pour cela, les testeurs suggèrent deux options:
 1. Cozy fait du stockage (dans ce cas elle doit enrichir les connecteurs)
 2. Cozy propose des services de réutilisation (dans ce cas elle doit se concentrer sur quelques services phares et ne pas essayer de répondre à tous les besoins).
- Avoir des garanties quant aux services qui ne sont pas développés par des tiers. Cozy doit les contrôler avant de les mettre sur le store et avoir une sorte de certification.

V- UTILISATION/PERCEPTIONS DES SERVICES CHALLENGE

L'atelier s'est ensuite articulé autour des trois services issus du challenge Self Data : Wivaldy, eGreen et Optime.

À noter que seulement trois des huit participants avaient testé les services avant l'atelier, les autres n'ayant pas pu pour les raisons suivantes :

- Pas de compteur Linky (Wivaldy et eGreen) et/ou Orange (Optime), certains testeurs évoquent la possibilité d'utiliser le service en installant un capteur personnel (« une sonde »). Cependant, ils ne sont pas prêts à se doter de cet outil rien que pour utiliser Wivaldy.
- Le parcours d'installation semble compliqué (notamment pour Wivaldy qui n'est pas sur Cozy et cela constitue un frein à son utilisation),
- Les nombreux bugs rencontrés dès la première utilisation n'encouragent pas à poursuivre l'expérience.

En raison de la faible utilisation des services par les testeurs, une démonstration leur est faite afin de les aider à mieux les comprendre et à en appréhender l'usage. Suite à cette démonstration, les testeurs ont été questionnés sur l'utilité de ces services, ainsi sur leurs intentions d'utilisation.

V- UTILISATION/PERCEPTIONS DES SERVICES CHALLENGE (FACILITÉ D'UTILISATION)

> Les services sont-ils faciles à installer et à utiliser ?

WIVALDY :

- **Installation :** Suite à la démonstration, l'installation de Wivaldy paraît plutôt simple. En revanche, il est important de noter que dans les faits cela n'a pas été facile pour ceux qui ont tenté l'installation, notamment du fait de l'absence de l'application sur Cozy. Les testeurs

ayant passé beaucoup de temps à essayer de retrouver l'application sur Cozy afin de la tester.

On pensait que toutes les applications de l'expérimentation passaient par Cozy.

- **Utilisation** : L'utilisation de l'application est perçue comme étant facile, d'ailleurs ceux qui l'ont utilisée sont de cet avis même s'ils suggèrent quelques améliorations.

Une fois qu'on y est, on arrive à voir les informations sur notre consommation.

> Les services sont-ils faciles à installer et à utiliser ?

EGREEN :

- **Installation** : L'installation paraît simple à réaliser.
- **Utilisation** : En revanche l'utilisation du jeu à l'air un peu compliquée. Les testeurs ont du mal à saisir l'intérêt et ont le sentiment de devoir accomplir beaucoup de tâches avant de réaliser des économies d'énergie.

OPTIME :

L'installation et l'utilisation d'Optime sont perçues comme étant plutôt faciles.

> En quoi ces services peuvent être utiles ?

WIVALDY :

Globalement le service est perçu comme pouvant être utile au quotidien. Les testeurs mettent en avant deux choses principalement :

- Avoir des informations en temps « presque » réel de leur consommation et plus détaillées.
- Bénéficier d'une visualisation plus simple ce qui aide à mieux comprendre les informations

Tout cela permettant de réaliser des économies d'énergie.

EGREEN :

L'utilité de ce service ne saute pas aux yeux des testeurs, beaucoup restent sceptiques quant à l'obligation de passer par un jeu pour faire des économies d'énergie.

OPTIME :

Encore une fois, les testeurs restent dubitatifs quant à l'utilité de ce service.

Recommanderiez-vous ces services ?

Pas en l'état actuel, mais si ces services apportent des améliorations, et surtout si ça reste gratuit, la réponse est oui.

> Perceptions (INQUIÉTODES)

Par ailleurs, les testeurs font également état de quelques inquiétudes vis-à-vis de ces services :

WIVALDY

- Les testeurs s'inquiètent de l'utilisation de ce service hors Cozy. Cela ne les rassure pas, car ils ne connaissent pas Wivaldy

Ça nous rassurait de savoir que les données ne sortaient pas de Cozy.

- L'autorisation accordée à Wivaldy engendre de la préoccupation, car c'est un service de plus qui collecte leurs données.

Wivaldy ne doit en aucun cas partager les données collectées grâce à cette autorisation avec d'autres entreprises.

EGREEN

- Les informations que eGreen peut collecter concernant l'utilisation du jeu, par ex; savoir qui réussit ses challenges et qui ne les réussit pas, cela est vu comme intrusion.

On a l'impression qu'on est surveillés sur ce jeu !

OPTIME

- RAS

VI. PISTES D'AMÉLIORATION ET RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES DU CHALLENGE.**WIVALDY**

- Utiliser Wivaldy sur Cozy,
- Avoir des alertes sur le téléphone pour prévenir des dépassements de seuil,
- Avoir des recommandations beaucoup plus précises, en indiquant par exemple le(s) appareil(s) les plus énergivores et recommander de le(s) éteindre de telle à telle heure,
- Wivaldy doit pouvoir lire les factures pour en extraire les informations nécessaires pour le suivi de la consommation (ex; les tarifs) sans que les utilisateurs n'aient à les renseigner manuellement.
- Pouvoir révoquer facilement et à tout moment l'autorisation accordée à Wivaldy.

EGREEN

- Retravailler le graphisme (le rendre plus moderne),
- Améliorer la communication autour de ce jeu pour mieux en démontrer l'intérêt.

OPTIME

- Étendre la compatibilité avec d'autres fournisseurs de téléphonie,
- Prendre en compte le temps passé sur internet (mais prudence !)
- Optime doit connaître uniquement le temps passé et en aucun cas connaître le détail des activités).

CONCLUSION

Enfin, les testeurs ont été interrogés sur le rôle de la MAIF sur leur décision de participer à l'expérimentation. Est-ce que le fait que ce soit la MAIF qui propose de participer à MesInfos a influencé leur décision ?

Les testeurs s'accordent pour dire qu'ils ont en effet accepté de participer à cette expérimentation parce qu'elle a émané de la MAIF.

Le sérieux de la MAIF ainsi que son approche militante semble en accord avec les principes de cette expérimentation et apporte une certaine assurance.

ANNEXES

ITEMS QUESTIONNAIRES

Attitude	Utiliser l'espace Cozy est une bonne idée Il est judicieux d'utiliser l'espace Cozy J'aime me servir de l'espace Cozy L'utilisation du Cozy m'est très agréable
Anxiété	L'utilisation de Cozy m'inquiète un peu. J'ai peur de perdre mes données personnelles à cause d'une mauvaise manipulation sur Cozy J'hésite à utiliser Cozy de peur de commettre une erreur irréversible Cozy m'intimide un peu
Aversion à la perte	L'idée que mes données personnelles puissent être piratées m'effraie Je n'accepte pas que quelqu'un puisse avoir accès à mes données personnelles sans mon consentement Si mes données personnelles venaient à être perdues, je le vivrai très mal
Bénéfices	Je stocke mes données personnelles sur Cozy pour assurer leur sécurité Je sauvegarde mes données personnelles sur Cozy pour bénéficier de services personnalisés Récupérer mes données sur Cozy me permet de mieux les contrôler J'utilise les services de Cozy afin d'en apprendre plus sur moi-même Je me sers de Cozy pour mieux gérer mon quotidien J'utilise Cozy car cela me plaît
Besoin d'informations-effort cognitif	Je me suis bien informé(e) sur le mode de fonctionnement de Cozy avant d'y transférer mes données personnelles J'ai consulté tous les documents et tutoriels disponibles avant d'utiliser Cozy De manière générale, je ressens le besoin de recueillir un maximum d'informations concernant un service ou une application avant de m'en servir Le fait de disposer de renseignements me rassure quant à l'utilisation d'un service
Biais d'optimisme	Il y a peu de chances que mes données personnelles stockées dans Cozy soient piratées Je ne crains rien pour mes données personnelles présentes sur mon Cozy Je pense que les données qui ne sont pas stockées dans un Cozy sont plus en danger que les miennes
Conditions facilitatrices	J'ai reçu toutes les instructions nécessaires pour installer et utiliser mon compte Cozy Les instructions que j'ai reçues pour utiliser mon Cozy étaient claires et précises Si j'ai des difficultés à utiliser mon compte Cozy, je peux bénéficier d'une assistance dédiée
Confiance	Je suis convaincu(e) que les entreprises tiennent compte de mes intérêts lorsqu'elles utilisent mes données personnelles Je pense que les entreprises tiennent leurs engagements concernant les données personnelles que je leur fournis En général, ce que les entreprises font des données personnelles que les individus leur fournissent est prévisible et cohérent Je trouve que les entreprises sont honnêtes avec leurs clients quand il s'agit de l'utilisation de leurs données personnelles Je peux avoir confiance dans la manière avec laquelle les entreprises traitent mes données personnelles
Confiance en soi/auto-efficacité	Je sais comment mes données personnelles sont collectées et utilisées par les entreprises Je suis tout à fait à même d'éviter que n'importe qui puisse avoir accès à mes données personnelles De manière générale, je sais comment modifier les paramètres de mon téléphone ou de mon ordinateur pour sécuriser mes données personnelles J'ai les compétences pour sécuriser ma navigation et éviter que mes données ne soient tracées Dans l'ensemble, Je connais les tactiques à mettre en place pour éviter que les entreprises ne collectent mes données personnelles
Confiance envers Cozy	Je suis sûr(e) que Cozy met tout en œuvre pour protéger mes données personnelles Je pense que Cozy gère mes données de manière claire et cohérente J'ai confiance dans la manière avec laquelle Cozy traite mes données Je suis convaincu(e) que Cozy tient ses engagements quant au traitement et à la protection de mes données personnelles
Contrôle comportemental perçu	Je suis tout à fait en mesure d'utiliser l'espace Cozy Utiliser l'espace Cozy est à ma portée J'ai les connaissances et les compétences requises pour utiliser l'espace Cozy

ITEMS QUESTIONNAIRES

Contrôle de l'information perçu	Je contrôle les données personnelles qui sont stockées dans mon compte Cozy Grâce à Cozy, Je suis tout à fait en mesure de contrôler qui a accès à mes données personnelles Je suis à même de contrôler les données personnelles que je stocke dans mon Cozy
Démonstrabilité des résultats	Je n'ai aucune difficulté à parler aux autres des résultats que j'ai obtenus suite à l'utilisation de Cozy Je crois que je pourrais expliquer aux autres les conséquences de l'utilisation de Cozy Il m'est facile de dire aux autres ce que je retire de l'utilisation de Cozy Les résultats de l'utilisation de Cozy sont clairs Je n'aurai aucun mal à expliquer en quoi l'utilisation de Cozy est bénéfique pour moi
Engagement envers la MAIF	Je suis ravie d'être cliente d'une entreprise qui accepte de partager les données personnelles qu'elle a sur ses clients Le fait que la MAIF me restitue mes données conforte le lien que j'ai avec elle Désormais, je vais prêter attention au devenir des entreprises partenaires de MesInfos Je pense que l'initiative de la MAIF renforce ma fidélité envers elle
Équité perçue	Je trouve que Cozy énonce clairement les finalités de l'utilisation de mes données personnelles S'agissant de la collecte de données personnelles, Cozy est très respectueuse de la loi Je ne pense pas que Cozy collecte des données personnelles sans le consentement des individus Cozy n'utilise les données personnelles de ses clients que pour les finalités énoncées
Facilité d'utilisation perçue	Utiliser Cozy est facile Interagir avec Cozy me demande beaucoup d'effort Je trouve que l'espace Cozy est facile à utiliser Dans l'ensemble, je trouve l'espace Cozy tout à fait accessible
Influence sociale	Mon entourage pense qu'il est très important d'utiliser des outils tels que Cozy Mes amis pensent que je devrais continuer à utiliser Cozy Les personnes qui me sont chères pensent qu'il est judicieux de ma part d'utiliser Cozy
Innovativité	J'aime essayer les nouveautés technologiques En général, j'hésite à essayer les nouveaux produits technologiques Parmi mes amis, je suis souvent le premier à essayer les nouveautés technologiques Si j'entends parler d'une innovation technologique, je cherche par tous les moyens à l'essayer
Intention de réutilisation	Je pense que je vais me connecter à Cozy dans les prochains jours J'ai l'intention de continuer à utiliser Cozy À l'avenir j'utiliserai les services de mon espace Cozy pour mieux exploiter mes données personnelles
Plaisir à l'utilisation (motivations dans Q3)	Je trouve l'utilisation de Cozy amusante Me servir de Cozy me procure du plaisir J'apprécie l'utilisation de Cozy
Préoccupation	Comparé à mon entourage, je suis plus sensible à la manière dont les entreprises gèrent mes données personnelles Par rapport à d'autres sujets auxquels je m'intéresse, la question relative à la vie privée est très importante Tout compte fait, Internet constitue un danger pour la vie privée Le plus important pour moi est de garder ma vie privée hors d'atteinte Je pense que les gens sont beaucoup trop préoccupés par la question de la confidentialité Je suis actuellement préoccupé(e) par les risques d'atteinte à ma vie privée
Propriété perçue	Les données personnelles que je partage avec les entreprises sont à moi Selon moi, les données personnelles que les entreprises collectent sur moi m'appartiennent Je considère que les données personnelles que je fournis sont ma propriété

ITEMS QUESTIONNAIRES

Recommandation	J'inviterai volontiers mes amis à utiliser Cozy Je recommanderai Cozy à mon entourage
Risques perçus	Je trouve que cela peut être risqué de stocker mes données personnelles sur Cozy Conserver mes données personnelles sur Cozy augmente le risque qu'elles soient utilisées à mon insu Mettre mes données dans le Cozy peut engendrer un certain niveau d'insécurité Utiliser Cozy peut constituer un risque pour ma vie privée
Satisfaction	Les services de Cozy sont satisfaisants Je suis un peu déçu par Cozy Je suis content d'avoir testé Cozy Dans l'ensemble, je suis satisfait de Cozy en l'état
Traits de personnalité	J'aime découvrir de nouvelles choses Je suis toujours bien organisé.e et préparé.e Je suis à l'aise en société J'ai le contact facile Je m'emporte ou m'énervé rarement
Usage Cozy	La dernière fois que j'ai accédé à mon espace Cozy c'était il y a : Moins d'une semaine Une semaine Deux semaines Trois semaines Quatre semaines Plus de quatre semaines
	En moyenne, je me connecte à mon espace Cozy : Une fois par jour Deux à trois fois par semaine Une fois par semaine Moins souvent
	En moyenne, à chaque connexion à mon espace Cozy j' passe : Moins d'une heure Une heure Entre une et deux heures Plus de deux heures
	Les services que j'ai utilisé sur mon espace Cozy sont : Collect - Drive Photo - Banks Monlogis Mapping my life La musique de mes films Wivaldy - eGreen - Optime
	Les trois services que j'ai le plus utilisé sur mon espace Cozy sont : Collect - Drive Photo - Banks Monlogis Mapping my life La musique de mes films Wivaldy - eGreen - Optime
Utilité perçue	Utiliser Cozy me permet de mieux tirer avantage de mes données personnelles Utiliser mon espace personnel Cozy me permet de mieux protéger mes données personnelles et ma vie privée De manière générale, je trouve que l'espace Cozy est très utile
Valeur perçue	Malgré l'effort que je dois fournir pour utiliser Cozy, cela reste bénéfique pour moi Je passe du temps sur Cozy et cela en vaut la peine Dans l'ensemble, l'utilisation de Cozy m'apporte plus d'avantages que d'inconvénients
Volontarisme	Mon utilisation de Cozy est volontaire Personne ne me pousse à utiliser Cozy L'utilisation de Cozy n'est pas obligatoire

GRILLE D'ENTRETIEN INDIVIDUEL

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Les entretiens sont anonymes et ne sont enregistrés qu'à des fins d'analyse et de traitement dans le cadre de la recherche que nous allons vous présenter brièvement. Les prénoms des répondants seront modifiés dès la fin des entretiens.

Partie 1 : L'individu, ses usages et habitudes de connexion

1.1 Généralement, qu'utilisez-vous pour vous connecter à Internet ?	<i>Si plus d'un terminal utilisé (PC, smartphone(s), tablette) :</i> Qu'est-ce que vous faites avec l'un mais pas avec l'autre ? Avez-vous des exemples ?
1.2 De façon approximative, combien d'heures par jour êtes-vous connecté(e) ?	Avez-vous le sentiment de passer trop de temps sur un outil en particulier ? Le cas échéant, pourquoi ? <i>Relance si évoqué :</i> Pendant combien de temps pourriez-vous vous passer d'être connecté(e) à Internet sans ressentir un manque ? Avez-vous un exemple à ce sujet ?
1.3 Quelles activités pratiquez-vous en ligne ? Quelles sont celles sur lesquelles vous passez le plus de temps ?	Comment est-ce que cela se distribue selon les terminaux utilisés ?
1.4 Sauriez-vous dire approximativement combien d'applications sont installées sur votre smartphone ?	Quelles sont celles que vous utilisez le plus fréquemment ? Comment sont-elles organisées sur votre écran d'accueil ? (<i>dans l'idéal</i> : pouvez-vous me montrer et m'expliquer ?) Seriez-vous en mesure de dire ce que ces applications collectent comme informations sur vous ? <i>Si oui</i> : Savez-vous pourquoi ces données sont collectées et ce qu'en font les entreprises qui les collectent ?

Partie 2 : L'individu et sa vision de ses données personnelles

2.1 Qu'est-ce qu'est, selon vous, une donnée personnelle ?	A l'inverse, connaissez-vous des données qui ne sont pas des données personnelles ? Pouvez-vous me citer un exemple ?
2.2 Est-ce qu'il vous semble important d'avoir un regard sur ce qui est fait de vos données personnelles ? Pourquoi ?	Qu'aimeriez-vous savoir et pouvoir faire concernant la collecte de vos données personnelles ?
2.3 Avez-vous déjà entrepris des démarches pour gérer la collecte de vos données personnelles ?	Si non, pourquoi ? Si oui, lesquelles ? Avez-vous déjà lu des conditions générales d'utilisation ? Si oui, sur quel(s) service(s) ? Le faites-vous systématiquement ? Si non, dans quels cas ? Qu'en avez-vous retenu ? Avez-vous déjà utilisé des outils pour protéger vos données ? (<i>relance par des exemples</i> : un adblocker ? un anti-tracker ?) Qu'est-ce que

2.4 Avez-vous déjà renoncé à utiliser un service en raison de l'accès aux données qui était demandé ?	Si oui, racontez l'expérience (quel service, quelles données étaient demandées) ?
2.5 Est-ce que vous avez déjà regretté d'avoir laissé certaines informations vous concernant ou concernant des personnes de votre connaissance en ligne ?	Dans quel contexte ? Comment ça s'est passé ensuite ? <i>Pour aller plus loin :</i> Est-ce qu'il y a un rapport entre cette mauvaise expérience et le fait que vous avez souhaité participer à cette expérimentation ?
2.6 Connaissez-vous le droit d'accès qui vous permet d'obtenir une copie de vos données auprès d'une organisation qui traite vos données, ainsi que le droit de rectification et d'effacement ?	Si oui, l'avez-vous déjà utilisé ? Si non, pourquoi ?
2.7 Avez-vous déjà entendu parler du droit à l'oubli ?	Si oui, savez-vous en quoi il consiste ?
2.7 Est-ce que cela vous semble important de pouvoir récupérer les données personnelles que vous laissez en ligne ? Pourquoi ?	Si oui, est-ce que vous aimeriez pouvoir le faire vous-même ? Si oui, sous quelle forme aimeriez-vous pouvoir récupérer vos données ? (<i>pour aiguiller si hésitation</i> : un dossier/une archive, une application, un service en ligne)
2.8 Au départ, pour quelles raisons étiez-vous intéressé(e) par l'expérimentation proposée par la MAIF ?	Qu'en attendiez-vous ?

Partie 3 : Utilisation générale de Cozy

3.1 Maintenant que vous avez pu utiliser Cozy pendant un certain temps, cet outil vous semble-t-il conforme à ce que vous en aviez lu/entendu dans l'invitation de la MAIF ?	Si non, où se trouve le décalage ?
3.2 Utilisez-vous d'autres services de cloud en-dehors de Cozy ?	Que faites-vous dessus ? Cozy est-il différent selon vous ? Si oui, en quoi ?
3.3 A quelle fréquence utilisez-vous Cozy ?	Est-ce que votre durée d'utilisation de Cozy a évolué au fil des mois ? (chercher à savoir : est-ce que vous l'utilisiez davantage au début ? Davantage par la suite ?) Pourquoi ?
3.4 Qu'avez-vous regardé lors de votre première découverte de Cozy ?	Que faisiez-vous régulièrement dessus ensuite ?
3.5 Qu'auriez-vous aimé faire avec un outil pour récupérer vos données personnelles et qui n'est pas encore possible dans Cozy ?	

3.6 Quel est le premier service que vous avez relié à votre Cozy ? Pourquoi celui-ci en particulier ?	Aujourd'hui, sauriez-vous me dire combien de services sont reliés à votre Cozy ? Plus précisément, sauriez-vous me dire lesquels ?
3.7 Est-ce qu'il y a des services que vous avez hésité à relier à Cozy ?	Si oui, lesquels et pourquoi ? Est-ce que vous avez finalement relié certains de ces services ? Expliquez.
3.8 Est-ce qu'il y a des services que vous aviez reliés à votre Cozy mais que vous avez décidé de délier ensuite ?	Pourquoi ?
3.9 Est-ce qu'il y a des services que vous refusez systématiquement de relier à votre Cozy ?	Lesquels ? Pourquoi ?
3.10 Quelles sont les données que vous aimeriez faire figurer dans votre Cozy ?	Liste (à adapter en fonction des apps installées) : données de localisation, musique, photos, consommation énergétique, achats en ligne, en magasin, données de communication, billets train, VOD + TV, santé, QS, médias sociaux,...
3.11 Dans quels domaines Cozy a-t-il répondu à vos attentes ?	A l'opposé, dans quels domaines êtes-vous resté(e) sur votre faim ? (Domaines à explorer : sécurité, quantité et qualité des connecteurs, cloud, clarté de l'interface / UX, CGU, etc.)
3.12 A l'issue de ces premiers mois d'utilisation, avez-vous eu le sentiment qu'un Cozy était un outil sécurisé ? Pourquoi ?	
3.13 Aujourd'hui, avez-vous confiance en Cozy pour le stockage de vos données personnelles ?	Pourquoi ?
3.14 Etes-vous la seule personne à utiliser votre Cozy ?	Si oui, pourquoi ? Si non, qui d'autre l'utilise ? Que partagez-vous dessus ?

Partie 4 : Usages extérieurs à Cozy depuis la découverte de l'outil

4.1 Votre découverte récente d'un service comme Cozy a-t-elle changé votre vision sur vos données personnelles ?	Expliquez.
4.2 Est-ce que, suite à votre usage de Cozy, vous avez cherché à aller voir comment récupérer vos données personnelles directement chez des fournisseurs de service ?	(Relancer sur : Google ? Facebook ? Banque ?) Si non, pourquoi ? Si oui, qu'avez-vous réussi à faire ? Cela vous a-t-il paru compliqué ? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré pour que vous puissiez récupérer vos données plus facilement ?

4.3 Est-ce que, suite à votre usage de Cozy, vous avez essayé de modifier des permissions que vous aviez accordées à des applications ? Expliquez.	De façon plus générale, est-ce que vous avez tenté de modifier des options sur la visibilité de vos données ou leur circulation ? Expliquez.
4.4 Voyez-vous plutôt Cozy comme un répertoire de stockage pour vos données ou comme un outil dans lequel des services sont construits à partir de vos données ?	Pourquoi ? Si première catégorie retenue, qu'est-ce qui vous amènerait à inclure Cozy dans la seconde ?
4.5 Une fois vos données récupérées dans votre Cozy, avez-vous déjà tenté de supprimer les données du fournisseur de service source ?	Si oui, comment avez-vous procédé ?
4.6 Avez-vous parlé de Cozy à votre entourage ?	Si oui, qui en particulier ? Qu'en ont pensé ces personnes lorsque vous leur avez parlé de Cozy ? (discours) Savez-vous si ces personnes ont essayé Cozy par la suite ?
4.7 Qu'avez-vous pensé de cet entretien ?	
4.8 Avez-vous quelque chose à ajouter ?	

EN SAVOIR PLUS



Ce document est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution 4.0 International :

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.fr>

Vous êtes libre de partager (reproduire, distribuer et communiquer) ce document, l'adapter et l'utiliser, y compris à des fins commerciales, à condition de l'attribuer de la manière suivante : « Fing - Pilote MesInfos rapport recherche n°3, novembre 2018 ».

Ce document ne doit pas être attribué d'une manière qui suggérerait que la Fing vous approuve, vous ou votre utilisation de l'oeuvre

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LE PILOTE

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

CONTACT

Sarah MEDJEK - smedjek@fing.org
Manon MOLINS - mmolins@fing.org

PARTENAIRES



PARTENAIRES ASSOCIÉS



LA FING A LE SOUTIEN DE SES GRANDS PARTENAIRES

