



Menaces informatiques et pratiques de sécurité en France

Édition 2020

► Les particuliers internautes



Remerciements

Le Clusif remercie les personnes qui ont constitué le Comité d'experts ayant participé à cette étude et tout particulièrement :

Les responsables du groupe de travail

M. MOURER Lionel	MANIKA	Responsable de l'étude et de la partie Entreprises
M. BRAS Cyril	GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE	Responsable de la partie Collectivités territoriales
M. NOTIN Jérôme	GIP ACYMA	Responsable de la partie Internaute

Les membres du Comité d'experts

M. ARDOUIN Philippe	EAU17
M. BLUM Patrick	CLUSIF
M. BOUET Grégory	TOULOUSE MÉTROPOLE
M. BOUVET Adrien	APIXIT
M. CAILLEAUX Cédric	AXIANS
M. DAMI Saïd	CHUBB EUROPEAN GROUP LTD
M. DELUARD Raphaël	NEURONES IT
M. ÉGÉA Éric	NTT FRANCE
M. HENNIART Thierry	RÉGION HAUTS-DE-FRANCE
M. JANGWA Valentin	BITGLASS INC.
M. JOUAS Jean-Philippe	CLUSIF
M. KEFI Mehdi	HARMONIE TECHNOLOGIE
M. MILLOT Francis	SYSTANCIA
M. MINASSIAN Vazrik	ADENIUM SAS
M. PETERSEN Axel	WAVESTONE
M. POINTU Frédéric	GRAND LYON
M ^{me} QANDAR Jamila	CONIX
M. STEUER Philippe	BORDEAUX MÉTROPOLE
M. TETELIN Éric	MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
M. TOUVET Jean-Christophe	SIMPLOS
M. WURSTHEISER Philippe	HUAWEI TECHNOLOGIES FRANCE

Le Clusif remercie également vivement les représentants des entreprises et des collectivités territoriales ainsi que les internautes qui ont bien voulu participer à cette enquête.

Enquête statistique réalisée pour le Clusif par le cabinet GMV Conseil.

Synthèse de l'étude

Au travers de l'édition 2020 de son enquête sur les menaces informatiques et les pratiques de sécurité (MIPS), le Clusif réalise, comme tous les deux ans, un bilan approfondi des usages en matière de sécurité de l'information en France.

Cette année comme depuis 2008, l'étude reprend le volet très complet consacré aux pratiques des particuliers utilisateurs d'Internet à domicile (998 répondants), en constante évolution au regard des nouveaux usages.

Cette synthèse reprend l'une après l'autre chacune des thématiques abordées et en précise les tendances les plus remarquables.

Internautes et les pratiques de sécurité : des constantes, parfois des progrès mais encore des axes d'amélioration...

L'étude 2020, toujours représentative de la population française, démontre que les téléphones mobiles sont aujourd'hui l'outil privilégié pour se connecter à Internet. Dans les foyers français, en dehors des ordinateurs, les télévisions et systèmes audio ainsi que les consoles de jeux restent les objets les plus connectés. L'Internet des objets où chaque foyer aurait des dizaines, voire des centaines de petits équipements connectés demeure théorique.

En parallèle, l'étude indique que le Wi-Fi est la technologie la plus utilisée par les internautes pour se connecter à Internet depuis leur domicile : 90 % y ont recours, ce taux se portant à 98 % pour les étudiants. Pour ceux qui n'utilisent pas cette technologie, ils sont plus d'un tiers (35 % en 2020 vs 24 % en 2018) à répondre qu'ils n'y ont pas recours « pour des raisons de sécurité » tandis qu'ils sont 26 % à expliquer qu'ils font ce choix « pour raisons de santé », alors qu'ils n'étaient que 12 % en 2018.

Sur les pratiques de navigation sur Internet, il est intéressant de noter que l'utilisation de services en ligne dits « communautaires » (covoiturage, location de logement entre particuliers...) connaît une progression de 9 points en 2020, passant de 38 % à 47 %. Les personnes seules en activité sont même 62 % à utiliser ces services « au moins parfois », suivies de près par les 15-29 ans (61 %) puis les CSP+ (59 %).

Depuis 2016, la perception des menaces sur la vie privée est stable : 69 % des sondés estiment qu'Internet met en danger leur vie privée, 88 % estiment qu'il est important de la protéger, dont 49 % vont jusqu'à penser que cela est très important. Malgré cela, seulement 46 % des personnes sondées vérifient régulièrement leurs paramètres de confidentialité sur les réseaux sociaux, avec un recul régulier de 2 % par an depuis 2016. Même constat à l'autre bout de l'échelle puisque les internautes sont 38 % à ne pas vérifier et modifier ces paramètres régulièrement, soit 8 points de plus depuis 2016 !

Concernant le risque sur les données des équipements, la tendance observée entre 2018 et 2020 est la même pour les utilisateurs de tablettes/mobiles et ordinateurs. La proportion de ceux qui estiment que le risque est « très important » sur leurs objets connectés fait toutefois plus que doubler entre 2018 et 2020 : de 8 % à 19 %. Par ailleurs, le nombre d'internautes étant dans l'incapacité d'appréhender le risque quand il s'agit d'objets connectés, même s'il se contracte fortement en 2020 (32 % vs 25 % en 2018), reste malgré tout 2,5 fois supérieur à celui des catégories précédemment étudiées.

À propos des menaces qui peuvent peser sur leur informatique personnelle, les internautes comprennent de mieux en mieux la nécessité de changer fréquemment leurs mots de passe, de ne pas utiliser le même partout et de privilégier une combinaison complexe de caractères. *A contrario*, l'absence de mise à jour de l'antivirus est de moins en moins perçue comme une menace. Ce constat à la baisse se fait sur tout ce qui pourrait s'apparenter à la mise en place de solutions techniques (antispam, antivirus, *firewall*...).

La part des internautes qui se sentent informés de leurs droits, malgré le nouveau cadre du RGPD, n'évolue que très peu entre 2018 et aujourd'hui, voire diminue pour certaines catégories. Le pari lancé dans l'étude en 2018 n'est donc pas encore gagné.

Lorsque les internautes subissent des dommages sur leurs équipements, ils font de plus en plus appel à des prestataires payants (37 % pour les ordinateurs contre 26 % en 2018, 36 % pour les mobiles/tablettes contre 21 % en 2018) : les bénévoles sont donc beaucoup moins sollicités.

D'une manière générale, la tendance des internautes qui ne se sentent pas en sécurité sur Internet est à la hausse depuis 2016. Ils étaient alors 27 % puis 30 % en 2018, pour atteindre 33 % en 2020.

Pour conclure...

La menace qui pèse sur l'information est toujours bien présente en 2020 et l'enquête montre une nouvelle fois à quel point les erreurs (personne n'est parfait...), les malveillances (certains se lèvent le matin pour cela...) et les incidents de sécurité liés à l'information ne fléchissent pas !

La maturité de tous et toutes (entreprises, collectivités territoriales et particuliers) en matière de sécurité de l'information dépend encore pour beaucoup soit des « attaques » que ces différents acteurs ont vécues au sein de leur SI, soit des lois et règlements qui leur incombent. En 2018, j'écrivais : « Le temps des politiques de sécurité "parapluie", que l'on formalise pour se donner bonne conscience, est globalement terminé ! » Comme j'aurais aimé que cela soit entendu... Mais il n'est pas trop tard : Messieurs les Dirigeants, comprenez que la sécurité de l'information est aujourd'hui incontournable, il y va de la survie de vos organisations, au regard des enjeux qu'elles portent et des données dont elles ont la responsabilité...

Alors, « au travail », afin que la sécurité de l'information prenne enfin toute sa place ! Et n'oublions pas : « Quand un arbre tombe, on l'entend, quand la forêt pousse, pas un bruit... »

Pour vous aider dans la mise en œuvre de vos mécanismes de sécurité de l'information (organisationnels et techniques, vous pouvez toujours prendre en compte les bonnes pratiques issues (liste non exhaustive) de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi), de la Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME), du groupement d'intérêt public « Action contre la cybermalveillance » (GIP Acyma) et, bien entendu, du Clusif...

Épilogue

Comme précisé au chapitre « Méthodologie », les questions posées pour formaliser l'étude MIPS 2020 portent sur l'année 2019. « Et le coronavirus ? », me direz-vous... Cette crise, encore en cours, a touché en plein cœur nombre d'organisations et, de fait, certains paradigmes sont clairement en train d'évoluer... Pour mémoire, l'étude MIPS n'a pas vocation à traiter à chaud l'actualité, mais il n'en est pas moins certain que la COVID-19 va rebattre les cartes au regard d'habitudes qui vont nécessairement devoir évoluer ! Alors, vivement l'étude 2022, qui nous permettra d'y voir plus clair...

Enfin et pour les plus courageux d'entre vous, l'étude détaillée et argumentée vous attend dans le reste de ce document...

Bonne lecture !

Lionel MOURER

Pour le Groupe de Travail « Enquête sur les menaces informatiques et les pratiques de sécurité »

¹ Pour vous aider à comprendre 😊 : <https://clusif.fr/publications/livre-blanc-la-cybersecurite-a-lusage-des-dirigeants/>

² Proverbe sud-africain.

³ <https://www.ssi.gouv.fr/>

⁴ <http://cien.cpme.fr/2016/07/03/guide-bonnes-pratiques-informatiques/>

⁵ www.cybermalveillance.gouv.fr

⁶ <https://clusif.fr/>

Sommaire

REMERCIEMENTS	3
SYNTHESE DE L'ETUDE	4
Internaute et les pratiques de sécurité : des constantes, parfois des progrès mais encore des axes d'amélioration.....	4
Pour conclure.....	5
SOMMAIRE	6
LISTE DES FIGURES	7
METHODOLOGIE	8
LES INTERNAUTES	11
Présentation de l'échantillon	11
Partie I – Identification et inventaire ordinateurs et smartphones	11
Partie II – Usages de l'internaute	13
Partie III – Perception de la menace et sensibilité de l'utilisateur aux risques et à la sécurité de l'information	17
Partie IV – Moyens et comportements vis-à-vis de la sécurité informatique	26

Liste des figures

Figure 109 – Équipements des internautes en 2020.....	11
Figure 110 – Fréquence de connexion en mobilité avec son smartphone.....	12
Figure 111 – Les objets connectés chez les internautes en 2020	12
Figure 112 – Usages du Wi-Fi à domicile depuis 2010.....	13
Figure 113 – Stockage d'informations personnelles	14
Figure 114 – Usages de l'Internet en 2020	15
Figure 115 – Conditions exigées pour accepter un paiement en ligne	16
Figure 116 – Menace sur la vie privée par Internet : les convaincus	17
Figure 117 – Menace sur la vie privée par Internet : une prise de conscience que se fait attendre.....	18
Figure 118 – Perception de la menace selon les équipements.....	19
Figure 119 – Perception de la menace sur les objets connectés.....	20
Figure 120 – Perception de la sécurisation des paiements en ligne	21
Figure 121 – Perception des risques liés au cloud.....	22
Figure 122 – Un sentiment de sécurité.....	22
Figure 123 – Classement des menaces	23
Figure 124 – Les facteurs qui participent à la perception de la menace.....	24
Figure 125 – Nature des incidents sur ordinateurs et tablettes/mobiles	25
Figure 126 – Nature et réponse à incident sur le cloud.....	26
Figure 127 – Moyen de protection.....	27
Figure 128 – Comportement et pratiques pour sécuriser les équipements et usages.....	28
Figure 129 – Exercice de leurs droits par les internautes	29
Figure 130 – Moyen de résolution des dommages pour les ordinateurs et mobiles/tablettes	30
Figure 131 – Moyen de résolution des dommages dans le cloud	30

Méthodologie

L'enquête du Clusif sur les menaces informatiques et les pratiques de sécurité en France en 2020 a été réalisée de début janvier à mi-mars 2020, en collaboration avec le cabinet spécialisé GMV Conseil, sur la base de questionnaires d'enquête élaborés par le Clusif. Les questions posées portaient sur l'année 2019.

Comme dans les études précédentes, trois cibles ont été retenues pour l'édition 2020 :

- les entreprises de plus de 100 salariés : 350 entreprises de cette catégorie ont répondu à l'enquête ;
- les collectivités territoriales : 202 structures ont accepté de répondre ;
- les particuliers internautes (âgés de 15 ans et plus) : 998 personnes issues d'un panel d'internautes représentatifs français ont participé à cette étude en répondant *via* Internet.

Pour les deux premières cibles, le questionnaire utilisé a été construit en reprenant les thèmes de la norme ISO 27002:2013 décrivant les différents items à couvrir dans le domaine de la sécurité de l'information. L'objectif était de mesurer de manière la plus exhaustive possible le niveau actuel d'implémentation des meilleures pratiques dans ce domaine. Ces différents thèmes sont numérotés de 5 à 18.

- Thème 5 : Politique de sécurité de l'information
- Thème 6 : Organisation de la sécurité de l'information
- Thème 7 : Sécurité des ressources humaines
- Thème 8 : Gestion des actifs
- Thème 9 : Contrôle d'accès
- Thème 10 : Cryptographie
- Thème 11 : Sécurité physique et environnementale
- Thème 12 : Sécurité liée à l'exploitation
- Thème 13 : Sécurité des communications
- Thème 14 : Acquisition, développement et maintenance des systèmes d'information
- Thème 15 : Relations avec les fournisseurs
- Thème 16 : Gestion des incidents liés à la sécurité de l'information
- Thème 17 : Aspects de la sécurité de l'information dans la gestion de la continuité de l'activité
- Thème 18 : Conformité

Pour ce qui concerne les particuliers internautes, les thèmes suivants ont été abordés :

- caractérisation socioprofessionnelle des personnes interrogées et identification de leurs outils informatiques (ordinateurs et smartphones) ;
- usages de l'informatique et d'Internet à domicile ;
- perception de la menace informatique, sensibilité aux risques et à la sécurité, incidents rencontrés ;
- pratiques de sécurité mises en œuvre (moyens et comportement).

Les réponses aux questions ont été consolidées par le cabinet GMV Conseil en préservant un anonymat total des informations, puis les résultats statistiques ont été analysés par un groupe d'experts du Clusif, spécialistes du domaine de la sécurité de l'information.

Afin de simplifier la compréhension du document, le choix a été fait de ne citer que les années de publication des rapports, à savoir 2020, 2018, 2016, etc. Les enquêtes ont été réalisées sur le premier trimestre de l'année de publication mais les chiffres cités portent donc sur l'année précédente, soit respectivement 2019, 2017, 2015, etc.

Enfin, le groupe d'experts tient à préciser que toute enquête de ce type contient nécessairement des réponses discordantes dues à la subjectivité de l'observation sur des domaines difficilement quantifiables ou, dans le cas du spécifique de la sécurité du système d'information, de la personne répondant aux questions, de la « culture » et de la maturité de chaque entreprise, collectivité territoriale ou internaute.

Le présent document porte sur la cible « Particuliers Internetautes ». Les autres cibles sont disponibles chacune dans un rapport spécifique. Un rapport complet présentant les 3 cibles est également disponible.

Internaute



- Présentation de l'échantillon
- Partie I – Identification et inventaire ordinateurs et smartphones
- Partie II – Usages de l'internaute
- Partie III – Perception de la menace et sensibilité de l'utilisateur aux risques et à la sécurité de l'information
- Partie IV – Moyens et comportements vis-à-vis de la sécurité informatique

Les internautes

Présentation de l'échantillon

Pour cette étude 2020, 998 internautes de 15 ans et plus ont été sondés. Afin d'avoir une appréciation la plus fine possible de leurs usages, leur perception de la menace et leurs comportements, les chiffres ont été redressés sur les données statistiques nationales. On trouve donc :

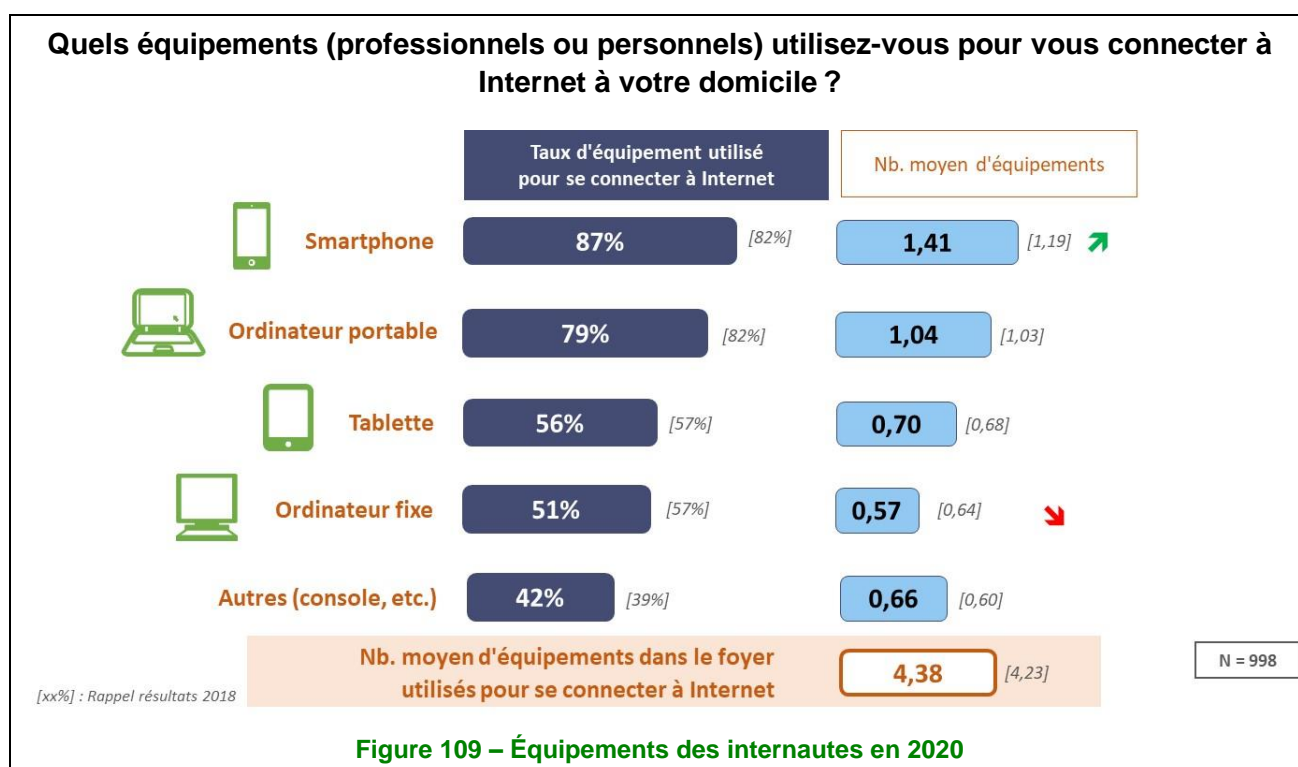
- 52 % de femmes et 48 % d'hommes ;
- 41 % ont moins de 45 ans, 31 % plus de 60 ans ;
- 55 % d'actifs et 45 % de retraités, élèves/étudiants et sans profession ;
- 38 % ont des enfants (couples ou parents isolés).

Partie I – Identification et inventaire ordinateurs et smartphones

Le smartphone fait dorénavant seul la course en tête, l'ordinateur fixe continue sa chute

En 2020, le smartphone confirmant les prédictions annoncées dans le rapport de 2018 est dorénavant le moyen privilégié des internautes français pour consulter l'Internet, progressant encore de 5 points par rapport à 2018 pour atteindre 87 %. Il domine de la tête et des épaules les ordinateurs portables et les tablettes, dont les usages et le taux d'équipement moyen des foyers restent à peu près constants depuis 2016.

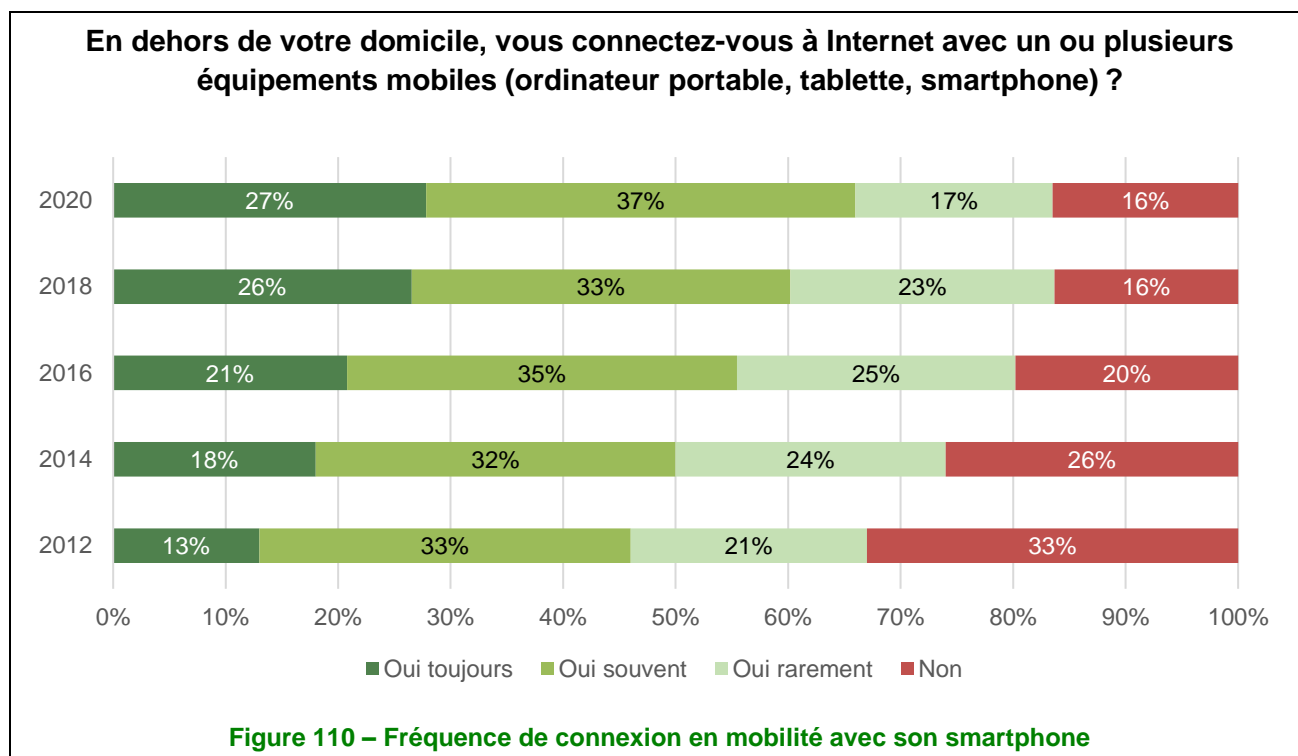
Le nombre moyen de smartphones par internaute français est en très forte progression et passe de 1,19 à 1,41 en deux ans (comparativement, il était passé seulement de 1,13 à 1,19 entre 2016 et 2018).



L'ordinateur fixe suit la tendance inverse, amorcée depuis 2014, puisqu'il n'est cité que par 51 % des internautes comme moyen de consulter l'Internet, perdant encore 6 points par rapport à 2018 ; le nombre moyen d'équipements par personne est par ailleurs, lui aussi, toujours en baisse.

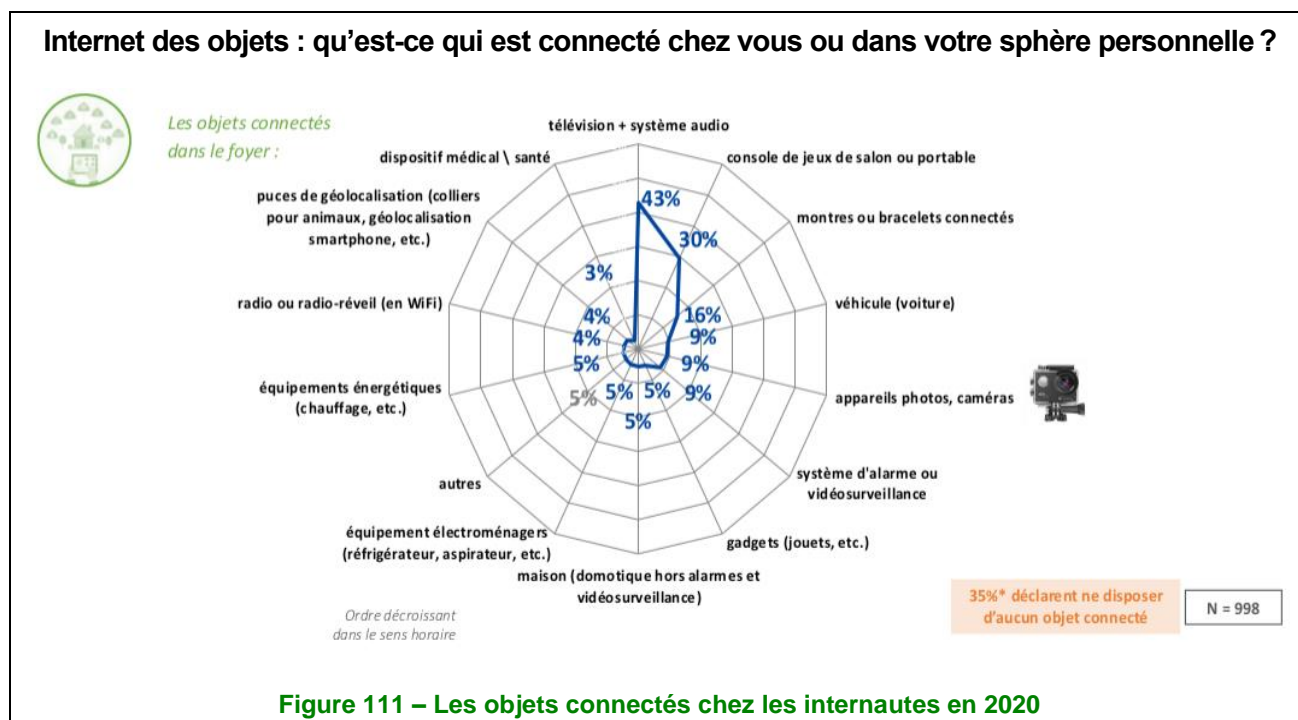
La connexion des internautes en mobilité se généralise

En 2020, le nombre moyen d'internautes indiquant se connecter en dehors de leur domicile, même rarement, est constant comparativement à 2018, mais il est à noter que ceux qui le font « encore rarement » sont moins nombreux qu'en 2018 (17 % vs 23 %) et que les rangs de ceux qui disent se connecter souvent ont grossi (+ 4 points pour atteindre 37 %).



Cette tendance est encore plus prononcée chez les personnes âgées de 19 à 44 ans (ils sont plus de 80 % à le faire toujours ou souvent), mais elle ne dépend pas de la catégorie sociale. Seuls les retraités et les personnes sans profession ne suivent pas cette évolution.

Les objets connectés du quotidien sans surprise



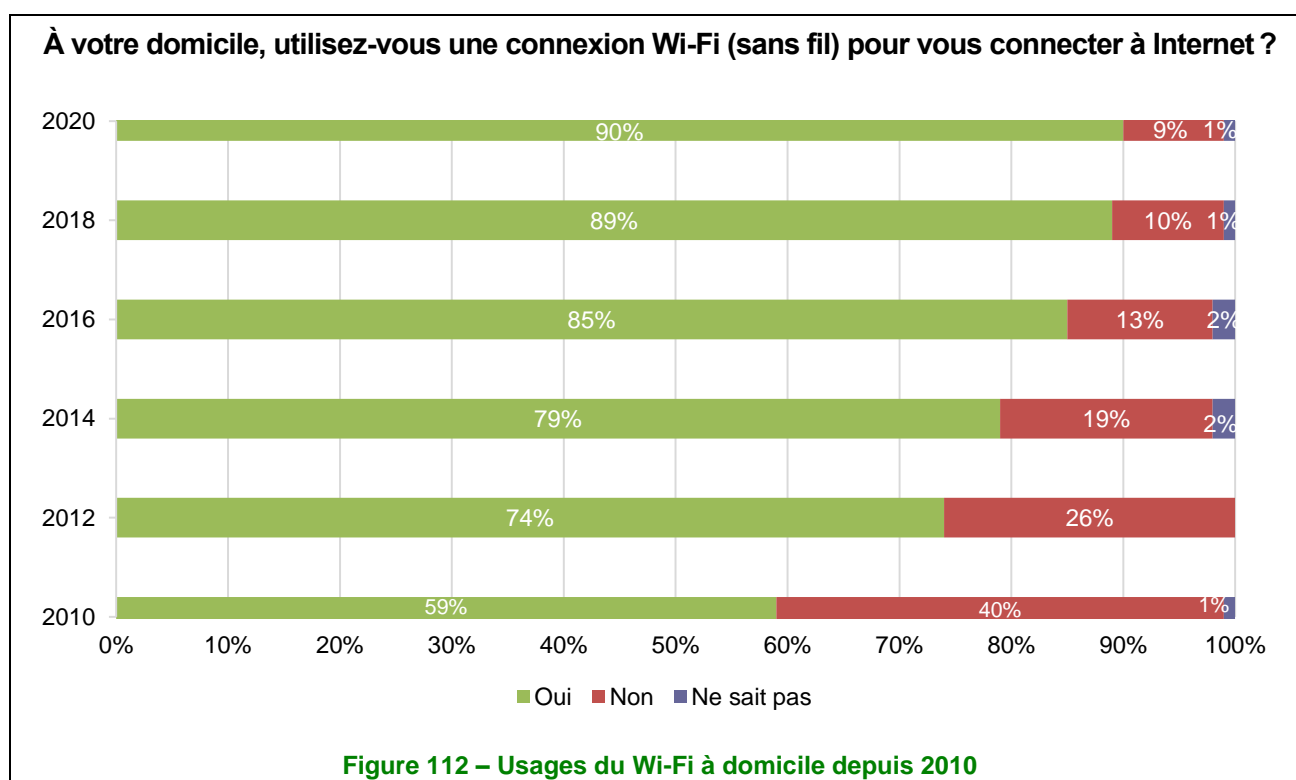
En moyenne, on recense 1,5 objet connecté par foyer en 2020, 70 % des sondés en ayant moins de 5 (les jeunes générations sont 38 % à en détenir entre 5 et 10) et, comme lors des études précédentes, les objets figurant sur les trois marches du podium sont, dans l'ordre : les téléviseurs et systèmes audio, les consoles de jeux et les bracelets et montres connectés. Il faudra probablement attendre l'arrivée de la 5G et de ses Internet des objets (*Internet of Things* – IoT) associés pour observer de fortes évolutions dans ce domaine.

Partie II – Usages de l'internaute

La connexion depuis le domicile via Wi-Fi, quoi d'autre ?

L'accès à Internet se fait souvent et très souvent depuis le domicile où 9 personnes sur 10 ont alors recours au Wi-Fi. Les étudiants sont même 98 % à privilégier ce mode de connexion (+ 3 points par rapport à 2018).

Ces chiffres sont constants par rapport à 2018. Le confort apporté par les débits proposés, l'utilisation d'équipements mobiles dépourvus d'autres moyens de connexion font donc du Wi-Fi le champion toutes catégories de la connexion à l'Internet depuis son domicile.



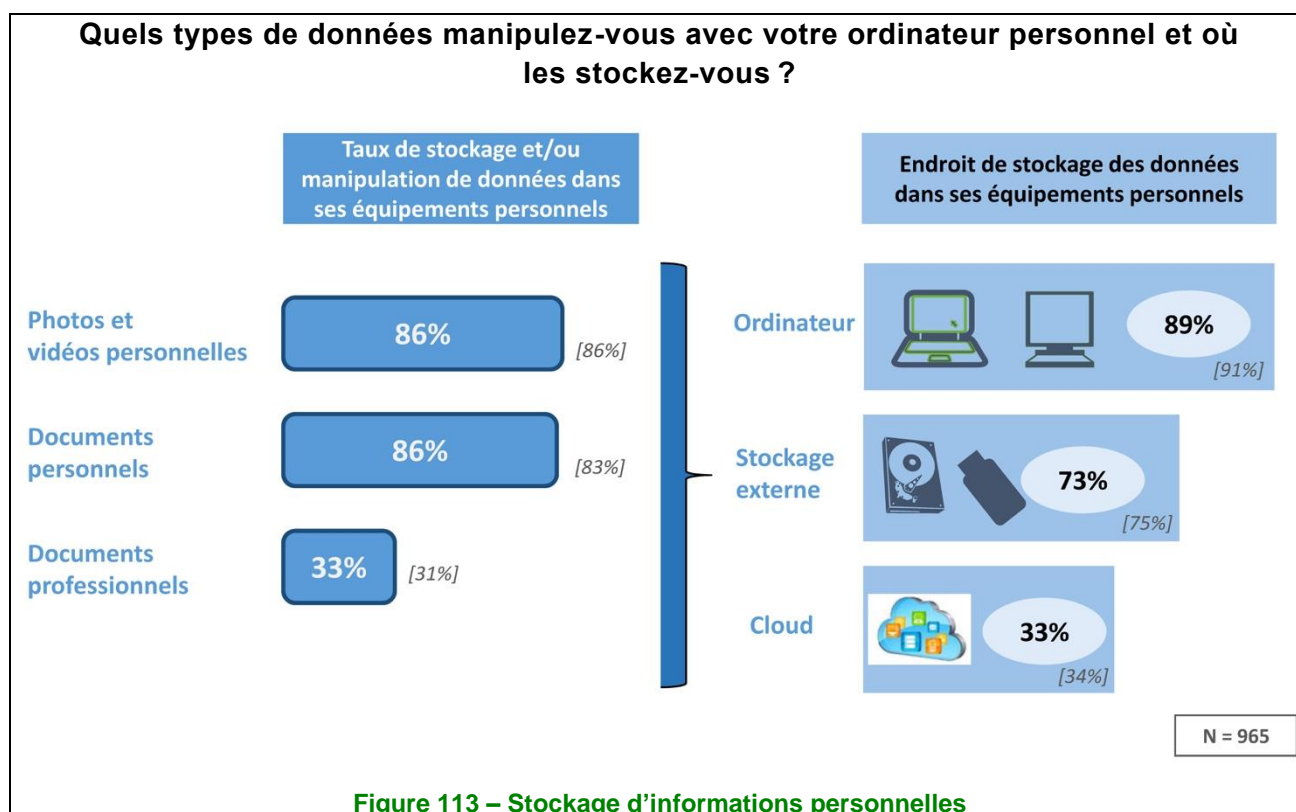
L'absence de la technologie Wi-Fi dans les objets connectés du quotidien ayant fortement baissé, elle est de moins en moins invoquée par les sondés comme raison de ne pas s'en servir (28 % en 2018 contre 19 % en 2020). Corrélativement, les deux raisons majeures invoquées par les récalcitrants à ce mode de connexion, soit la sécurité et la santé, font un bon en avant conséquent : ils sont en effet plus d'un tiers (35 % en 2020 contre 24 % en 2018) à répondre ne pas l'utiliser « pour des raisons de sécurité » tandis qu'ils sont 26 % à y renoncer « pour des raisons de santé » alors qu'ils n'étaient que 12 % en 2018.

Hors du domicile, on observe une progression de l'accès à Internet, particulièrement en mobilité complète, qui gagne 4 points pour atteindre 30 % en moyenne des sondés en 2020. La catégorie d'âge 15-29 ans est toujours la plus importante à être connectée souvent et très souvent de la sorte, malgré un léger recul (53 % en 2020 contre 58 % en 2018).

Interactions personnel/professionnel, usages et stockage : pas d'évolutions

En matière de stockage d'informations à caractère personnel sur ses équipements personnels, il n'y a pas d'évolution franche à constater sur le type des documents stockés ni sur leur moyen de stockage, qui se fait majoritairement sur ordinateur. Y compris sur les offres de cloud, qui avaient pourtant connu une certaine augmentation entre 2016 et 2018 (+ 6 points), elle a d'ores et déjà atteint un palier à 33 % d'usage. Les 15-

29 ans, les employés et les élèves étudiants arrivent premiers *ex aequo* avec 46 % des sondés parmi ces trois catégories qui ont recours au cloud pour stocker leurs données.



À noter : le mode de stockage sur support externe déporté chez un tiers (famille, ami) a également fait l'objet d'une question dans l'étude MIPS 2020, où il apparaît encore peu usité en moyenne (un peu moins de 14 %). Les commerçants, artisans et chefs d'entreprise se démarquent pourtant avec un taux d'adoption de ce système de stockage à 31 % ; ils sont également la catégorie de sondés recourant le plus massivement (81 % contre 33 % pour la moyenne de la population sondée) à l'usage de leurs équipements personnels pour y stocker des documents professionnels.

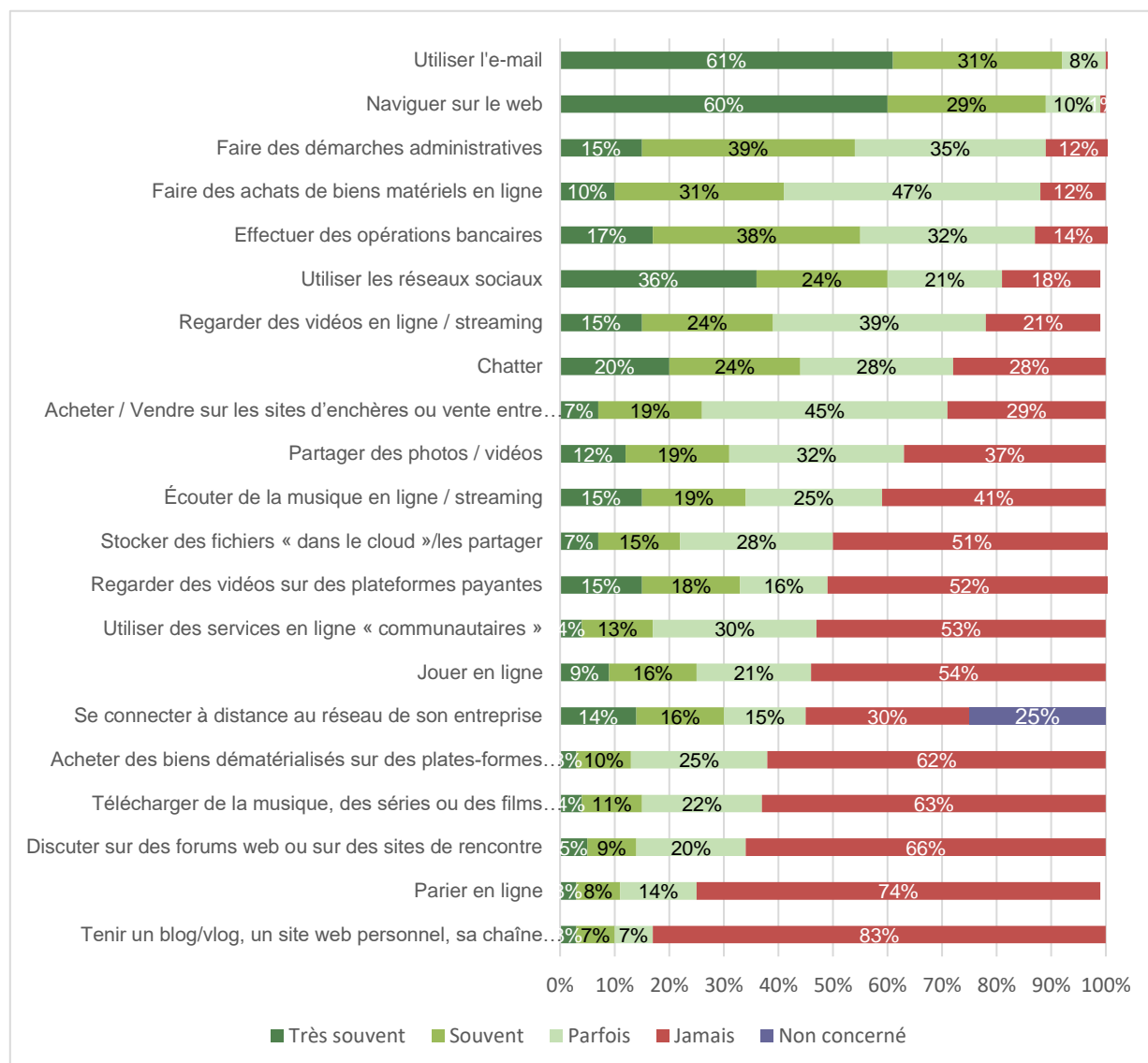
En ce qui concerne les usages de matériel personnel à des fins professionnelles, on n'observe pas de changement de comportement pour la moyenne des internautes par rapport à 2018 (36 %). Ce sont les étudiants (69 %) et les artisans, commerçants et chefs d'entreprises (63 %) qui sont les plus nombreux à indiquer faire usage de cette pratique, suivis de près par les jeunes urbains et les CSP+ (42 % de CSP+, 55 % de 15-29 ans et 45 % de Franciliens).

L'utilisation de l'accès Internet personnel pour se connecter à distance au réseau de son entreprise connaît peu de variations en moyenne, seule une augmentation importante étant à signaler chez les artisans, commerçants et chefs d'entreprise qui le font dorénavant très souvent (34 % en 2020 contre 16 % en 2018) plutôt que souvent (10 % en 2020 contre 25 % en 2018).

Les usages d'Internet : pas de nouveautés, mais quelques usages en hausse

Concernant les usages d'Internet, pas de révolution en 2020 ! Celui-ci se veut de plus en plus pratique, confirmant la tendance observée en 2018 (sa fréquence d'utilisation passe en moyenne de 53 % à 68 % entre les deux études) et son utilisation comme mode de communication progresse par rapport à son usage purement récréatif.

En effet, les moyens de communication en direct (chat, messagerie, etc.) passent de 65 % en 2018 à 72 % en 2020.

À titre personnel, sur Internet (sur smartphone ou ordinateur), quelles sont vos habitudes ?**Figure 114 – Usages de l'Internet en 2020**

En ce qui concerne les usages purement pratiques, il est intéressant de noter que l'utilisation de services en ligne dits « communautaires » connaît une progression de 9 points, passant de 38 % à 47 %. Les personnes seules en activité sont même 62 % à utiliser au moins parfois ces services, suivis de près par les 15-29 ans (61 %) puis les CSP+ (59 %).

Rappelons que le sondage a été réalisé début 2020 au sortir d'une période d'actualité sociale mouvementée, cette progression sera donc à vérifier lors de la prochaine étude.

Toujours d'un point de vue pratique, les internautes sont 86 % en moyenne (96 % pour les professions intermédiaires) à déclarer effectuer des opérations bancaires « au moins parfois » sur Internet (+ 3 points par rapport à 2018). Ils sont également toujours plus nombreux à effectuer leurs démarches administratives en ligne, 89 % (95 % pour les couples sans enfants) déclarant le faire « au moins parfois » en 2020 contre 85 % en 2018.

De nouveaux usages font également leur apparition dans le questionnaire en 2020 :

- le visionnage de vidéos en ligne sur des plateformes payantes, qui a déjà conquis presque un internaute sur deux (48 % en moyenne déclarant le faire très souvent, souvent ou parfois). Les couples avec enfant y recourent pour 62 %, les 15-29 ans à 81 % ;

- le pari en ligne, qui reste plus confidentiel, seulement pratiqué par un quart des internautes de « très souvent » à « parfois » en moyenne. C'est un usage plutôt masculin, 35,6 % des hommes y ayant recours contre seulement 16 % des femmes.

Il sera intéressant d'analyser l'évolution de ces usages sur les années à venir.

Parmi ceux dorénavant bien ancrés dans les habitudes des internautes, on trouve l'acte d'achat sous toutes ses formes (bien matériel, neuf ou d'occasion, ou dématérialisé). Cet usage connaît néanmoins un certain recul, passant de 67 % à 55 % entre 2018 et 2020.

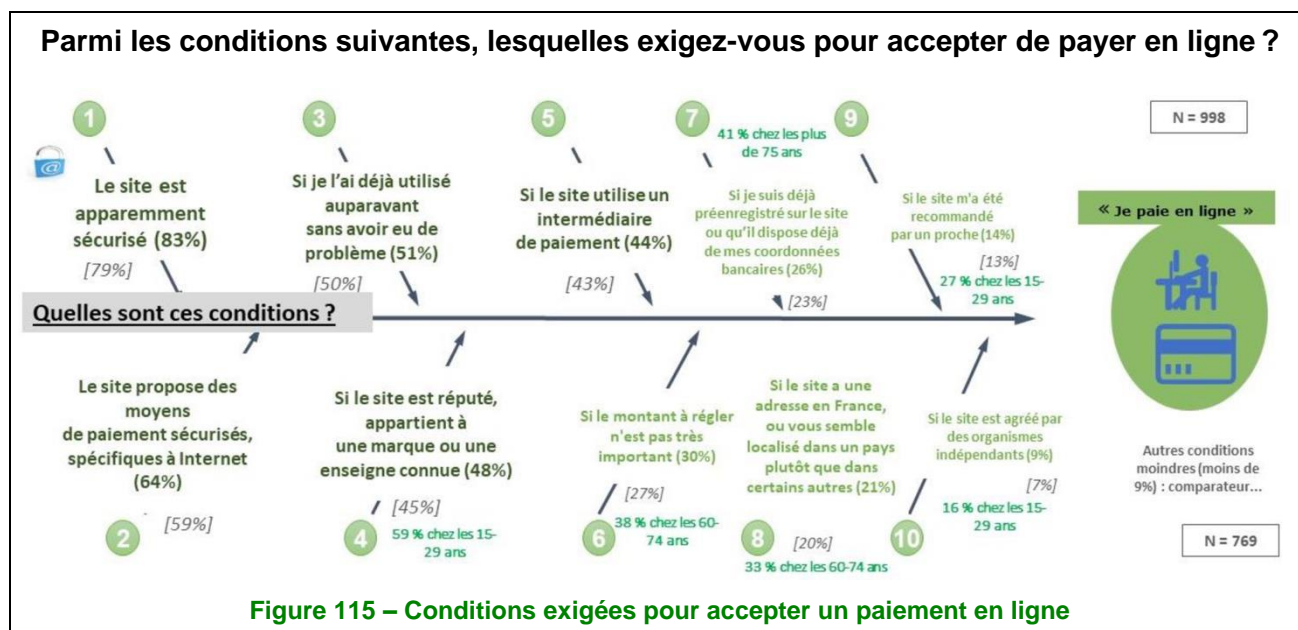
Le paiement d'achats en ligne progresse sur terminal mobile, mais toujours avec condition

La principale évolution à retenir est le fait que les internautes sont moins réticents à effectuer le paiement de leurs achats en ligne avec leur tablette ou leur téléphone mobile plutôt que depuis un PC fixe ou un ordinateur portable. Les 15-29 ans l'ont largement adopté ; ils ne sont en effet plus que 18 % à ne pas envisager un paiement sur leur tablette ou téléphone mobile contre 33 % en 2018.

La part des sondés réticents au paiement en ligne baisse de 10 points (passant de 51 % à 41 %) tandis que les personnes qui envisagent d'y avoir recours si des conditions sont remplies sont dorénavant plus nombreuses (+ 10 points).

Le paiement en ligne sur ordinateur fixe ou mobile reste stable, 70 % des internautes n'utilisant cette solution pour leurs achats que sous conditions également.

L'acte de paiement en ligne via un autre type d'objet connecté (TV, console) est encore relativement confidentiel, 70 % des personnes interrogées n'y ayant jamais recours et plus deux tiers l'ayant expérimenté, uniquement sous certaines conditions.



Les conditions les plus citées et qui continuent leur progression sont la sécurité « apparente » du site web (+ 4 points, pour atteindre 83 % en 2020) ou des moyens de paiement proposés par ce site (64 % en 2020 contre 59 % en 2018). La condition de réputation du site web marque le pas sauf chez les 15-29 ans, passant de 54 % à 59 % entre 2018 et 2020.

La condition d'avoir ses informations bancaires préenregistrées afin de faciliter l'achat reste une spécificité des retraités et des personnes de plus de 75 ans (41 % contre 26 % pour la moyenne des internautes français) et des hommes, qui sont 34 % à apprécier ce type de facilité.

La divulgation d'informations personnelles : une question de confiance

Concernant le remplissage de formulaire contenant des informations personnelles, la notion de « confiance » progresse encore par rapport à 2018 pour atteindre 70 % des personnes interrogées en moyenne.

Aucun des élèves/étudiants sondés n'accepte d'ailleurs de le faire sans condition, et ils sont 85 % à ne le faire que s'ils ont « confiance ».

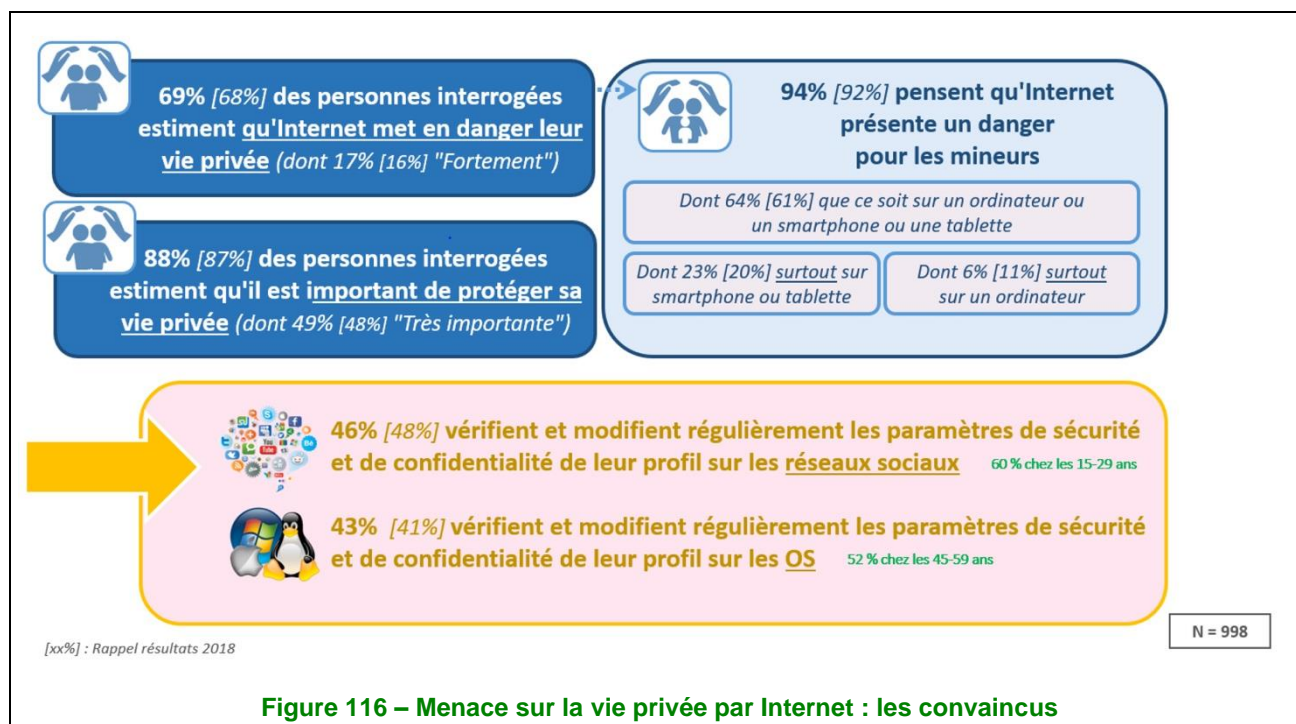
En comparaison avec l'étude précédente, les 15-29 ans semblent être plus sensibles à ces aspects. En 2020, ils ne sont dorénavant plus que 13 % à les fournir sans condition, contre 25 % en 2018. Les artisans, commerçants et chefs d'entreprise parcourent quant à eux le chemin inverse, puisqu'ils sont 25 % en 2020 à le faire sans condition alors qu'ils n'étaient que 14 % en 2018.

Les plus réticents sont les cadres supérieurs qui sont 27 % à ne jamais remplir ce genre de formulaires, contre 20 % en moyenne pour l'ensemble des personnes interrogées.

Partie III – Perception de la menace et sensibilité de l'utilisateur aux risques et à la sécurité de l'information

Menace de la vie privée sur Internet : une insouciance toujours présente

Depuis 2016, la perception des menaces sur la vie privée est stable : 69 % des sondés estiment qu'Internet met en danger leur vie privée et 88 % considèrent qu'il est important de protéger leur vie privée, dont 49 % vont jusqu'à penser que cela est très important, ce qui représente 1 point de plus pour chacun des trois chiffres cités par rapport à la perception de 2018. Cette stabilité se retrouve aussi lorsque l'on aborde la perception du danger d'Internet pour les mineurs, puisque les sondés estiment en 2020 à 94 % que cette population est exposée.



Même constat à l'opposé, puisque de moins en moins de personnes (26 %) pensent qu'Internet ne met pas leur vie privée en danger, soit un recul constant de 2 points par rapport à 2018 et même 4 points par rapport à 2016. En 2020 comme en 2018, ce sont les ouvriers, avec 10 % qui sont les plus représentatifs de cette catégorie.

Cette tendance se confirme également dans la perception de ceux qui pensent qu'il n'est pas important de protéger sa vie privée, puisqu'ils ne sont plus que 12 % en 2020 là où ils étaient 13 % en 2018. En tête de

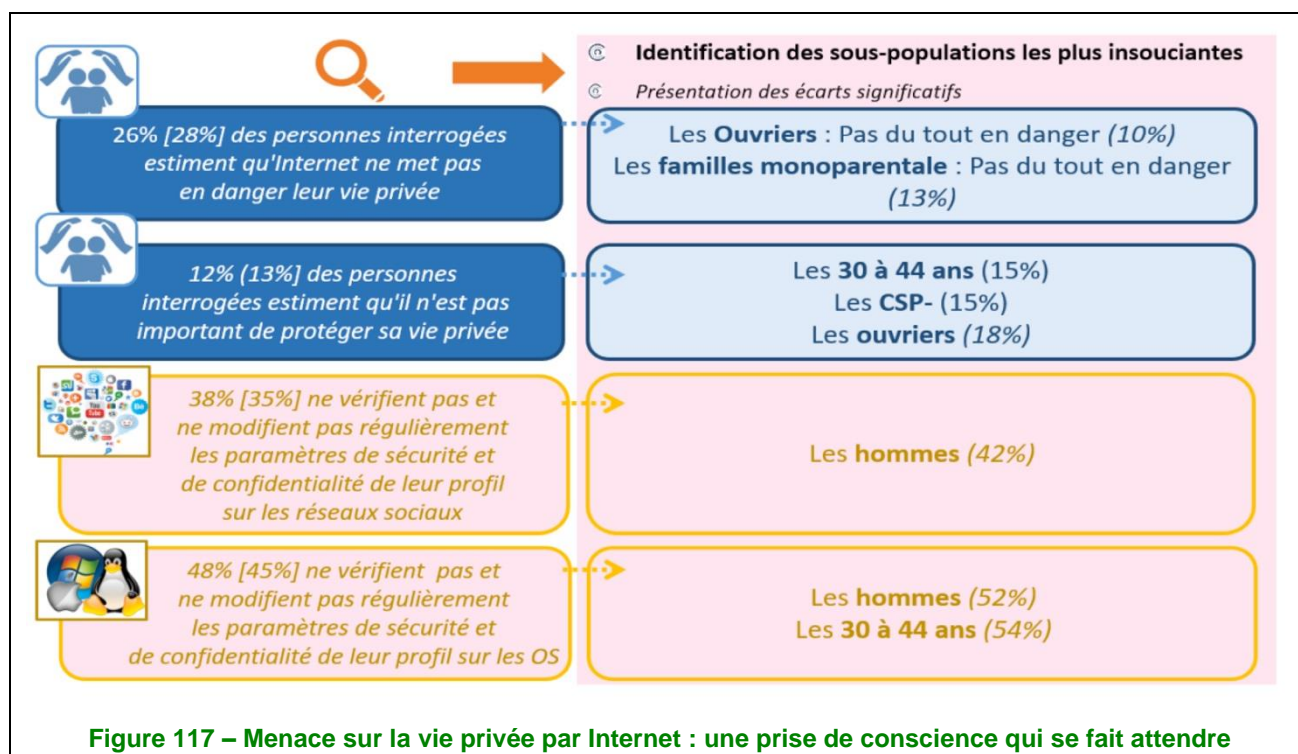
cette catégorie se trouvent les ouvriers, avec 18 % des réponses données. Les cadres supérieurs, qui arrivaient en tête en 2018 avec 20 % ne sont plus que 15 % en 2020.

Si la prise de conscience des menaces qui pèsent sur leur vie privée est bien ancrée chez les sondés, force est de constater que cela n'est pas forcément suivi d'effet lorsqu'il s'agit de faire le nécessaire pour se protéger, puisque, globalement, on constate une érosion plus que significative dans la revue et la modification des paramètres de sécurité des réseaux sociaux et des systèmes d'exploitation (OS).

Concernant la sécurisation du profil des internautes sur les OS, même si un regain sensible se fait sentir, puisque l'on passe d'un taux de 41 % en 2018 à 43 % en 2020, c'est un peu l'arbre qui cache la forêt : seulement 46 % des personnes sondées vérifient régulièrement leurs paramètres de confidentialité sur les réseaux sociaux, ce qui représente un recul régulier de 2 % par an depuis 2016. Même constat à l'autre bout de l'échelle, puisque les internautes sont 38 % (+ 8 points par rapport à 2016) à ne pas vérifier et modifier ces paramètres régulièrement.

De même, 48 % des sondés ne vérifient pas et ne modifient pas régulièrement ces paramètres sur les OS, ce taux dépassant ainsi, pour la première fois depuis 2016, celui des internautes qui le font. Là encore, la progression est notable, puisque « seulement » 41 % ne le faisaient pas en 2016.

Les 15-29 ans utilisent presque tous les réseaux sociaux et les 45-59 ans ont vécu la naissance de l'informatique grand public. Ces derniers, contrairement aux générations Y et Z, ont appris à se servir d'un ordinateur et pas seulement à consommer l'informatique. C'est donc sans surprise que ce sont majoritairement les 15-29 ans (60 %) qui s'intéressent aux paramètres de sécurité des réseaux sociaux et les 45-59 ans (52 %) qui sécurisent les systèmes d'exploitation.



La perception du risque pesant sur les données est en hausse en 2020

Faisant écho aux précédents résultats et à la perception d'insécurité de la vie privée sur Internet, les personnes sondées sont en phase pour affirmer que, quel que soit l'équipement utilisé, le risque qui pèse sur les données est bien réel et suit globalement la même répartition qu'en 2018, même s'il existe une forte disparité de cette perception selon les équipements utilisés : les utilisateurs de tablettes/mobiles sont ainsi 63 % à estimer que les risques sur les données sont importants ou très importants, contre 54 % d'utilisateurs d'ordinateurs.

À l'opposé, seulement 26 % des sondés estiment ne courir aucun risque ou se trouver face à des risques peu importants en utilisant des tablettes/mobiles, alors qu'ils sont 37 % dans le même cas lorsqu'il s'agit d'un ordinateur.

Ce podium est le même qu'en 2018 et 2016 et l'écart de ressenti entre les deux populations est toujours important, même s'il tend à se réduire (de 16 % en 2016 à 11 % en 2020).

Une autre tendance vient confirmer ce qui a été vu précédemment, à savoir une hausse prononcée et globale de la perception du risque entre 2018 et 2020 : elle passe de 50 % à 64 % sur tablettes/mobiles et de 47 % à 54 % sur ordinateurs.

Enfin, la part des personnes qui ne sont pas capables d'estimer le risque encouru se réduit pour les utilisateurs de tablettes/mobiles, passant de 19 % en 2018 à 10 % en 2020 et rejoignant presque celle des utilisateurs d'ordinateurs (qui passent de 10 % en 2018 à 9 % en 2020).

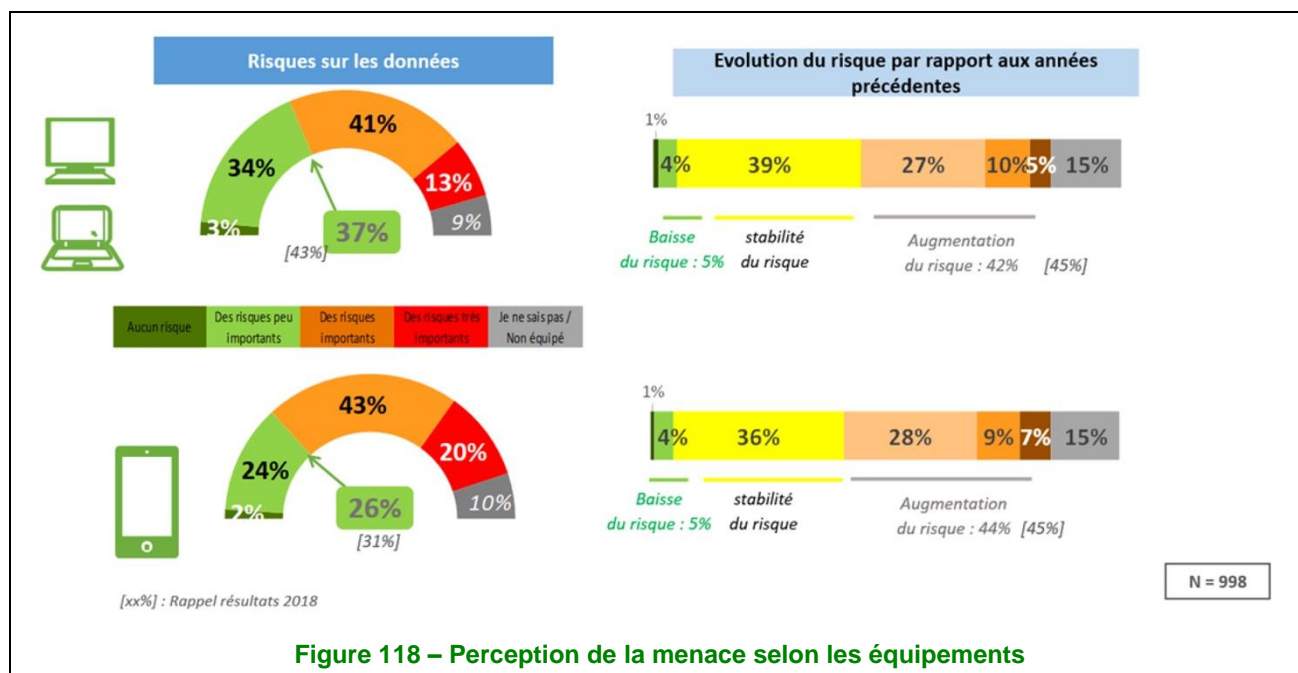


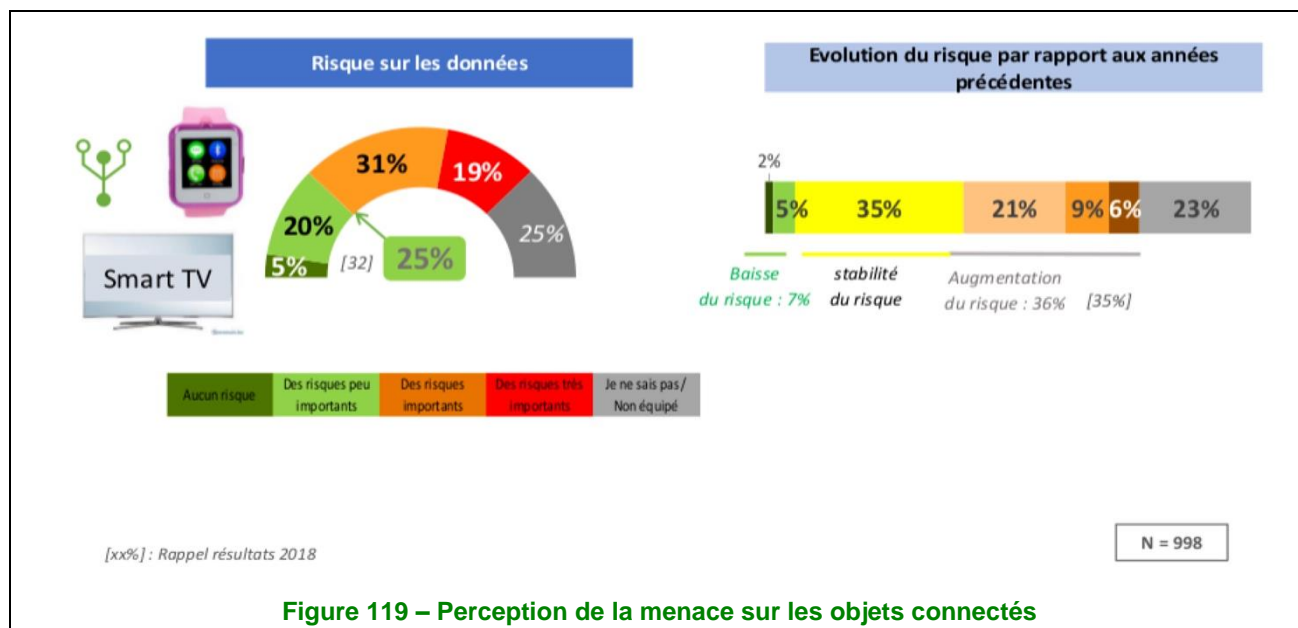
Figure 118 – Perception de la menace selon les équipements

Un quart des internautes dans l'incapacité d'estimer s'il existe un risque pour les données avec les objets connectés

En ce qui concerne l'appréhension du risque sur les objets connectés, la tendance observée entre 2018 et 2020 est la même que pour les utilisateurs de tablettes/mobiles et ordinateurs. Ceux qui pensent qu'il existe un risque « important ou très important » sur les données dépassent (50 %) ceux qui estiment que le risque est « peu important ou nul » (25 %) et leur taux augmente par rapport à 2018 (respectivement 36 % et 32 %).

Deux nombres sont toutefois remarquables :

- la proportion des sondés qui estiment que, lorsqu'il s'agit d'objets connectés, le risque sur les données est « très important » puisqu'il fait plus que doubler entre 2018 et 2020 passant de 8 % à 19 % ;
- le nombre d'internautes étant dans l'incapacité d'appréhender le risque quand il s'agit d'objets connectés, même s'il se contracte fortement en 2020 (32 % vs 25 % 2018), reste malgré tout 2,5 fois supérieur à celui des catégories précédemment étudiées.



L'ordinateur perçu comme l'équipement le plus sûr pour payer en ligne

Comme en 2016 et en 2018, les internautes pensent que l'ordinateur est plus sécurisé que les tablettes/mobiles lorsqu'il est question de payer en ligne, même si leur proportion se réduit notablement depuis le dernier sondage, passant de 39 % en 2018 à 33 % en 2020.

Toutefois, ce taux rejoint celui des internautes qui pensent que les ordinateurs et les tablettes/mobiles se valent en termes de sécurisation pour les paiements en ligne. Ils sont 34 % en 2020, une variation à la hausse négligeable sur deux ans puisqu'ils étaient 32 % en 2018 et 2016.

Enfin, en 2020, seuls 4 % des internautes (3 % en 2016 et 2018) pensent que le paiement via mobiles sont plus sécurisés qu'avec un ordinateur.

Pensez-vous que le paiement sur Internet est aussi sécurisé depuis un ordinateur et depuis un smartphone ou une tablette ?

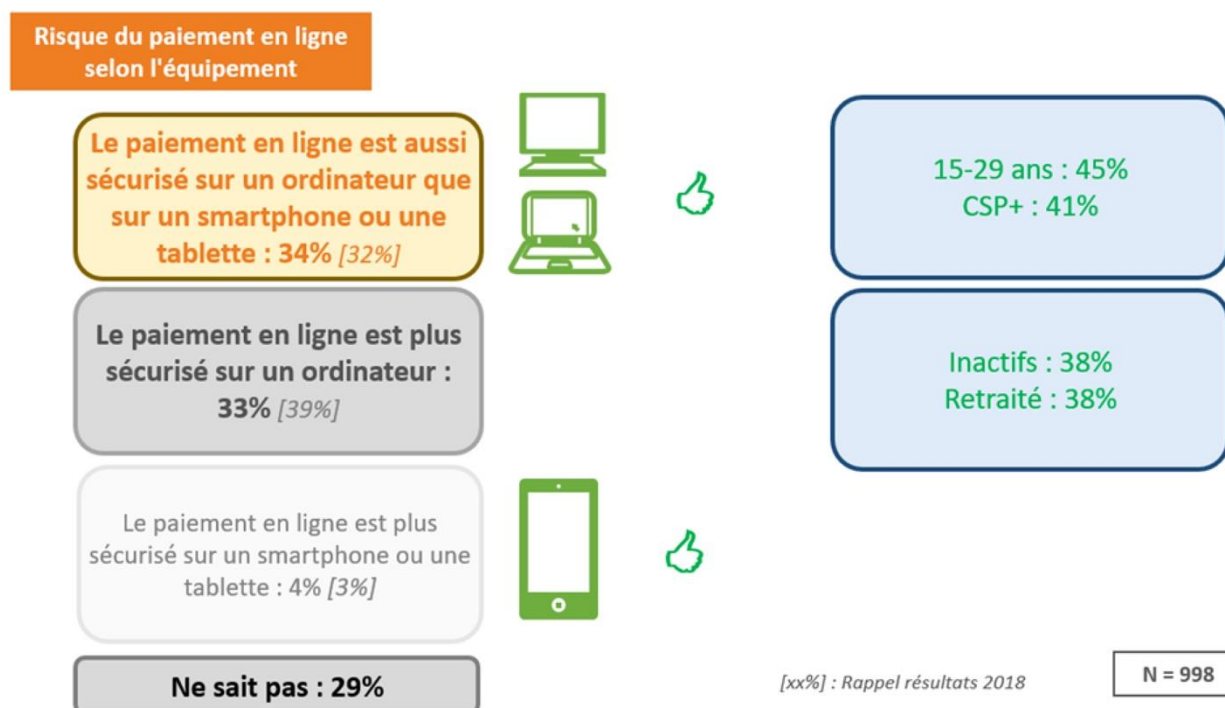


Figure 120 – Perception de la sécurisation des paiements en ligne

Un tiers des internautes ne savent toujours pas si le cloud est plus risqué que l'hébergement local

La part des internautes qui ne se sentent pas en capacité d'évaluer le risque du cloud comparé à celui d'un hébergement local est encore plus importante que pour les objets connectés ou le paiement en ligne : 32 % sont dans ce cas, ce taux étant stable depuis 2016, aussi bien pour la perte ou la destruction des données que pour l'atteinte à la confidentialité de ces dernières.

Les sondés pensent à parts quasi égales que le cloud est aussi sécurisé que l'hébergement local, avec un léger avantage pour la perte ou la destruction des données (31 % contre 29 % pour la confidentialité), cette tendance se maintenant, là aussi, depuis 2016.

Lorsqu'il s'agit de prendre parti pour l'une ou l'autre des solutions, les internautes se répartissent de la même manière depuis 2016 concernant le risque de perte ou de destruction de données : ils pensent en effet que l'hébergement local est plus risqué que le cloud, avec un taux quasi stable à 24 % en 2020. *A contrario*, une tendance à la baisse se dégage depuis 2016 chez les internautes qui pensent que le risque lié au stockage local est moindre que le celui lié au cloud, passant de 17 % en 2016 à 13 % en 2020. De fait, l'écart entre ces deux groupes augmente et s'élève à présent à 11 points.

En ce qui concerne le risque lié à la confidentialité des données, bien que les résultats soient en dents de scie depuis 2016, il reste établi que les internautes pensent qu'il est plus important dans le cas du cloud que de l'hébergement local. Avec un écart de 5 points enregistré entre les deux groupes, en 2020, les internautes sont désormais 17 % à penser que le risque est plus élevé si l'hébergement est local et 23 % s'il est assuré dans le cloud. Ils étaient respectivement 19 % et 20 % en 2018 et 18 % et 22 % en 2016.

Selon vous, le stockage de vos informations dans le cloud augmente-t-il ou diminue-t-il les risques comparés au stockage local sur votre ordinateur ou smartphone ?

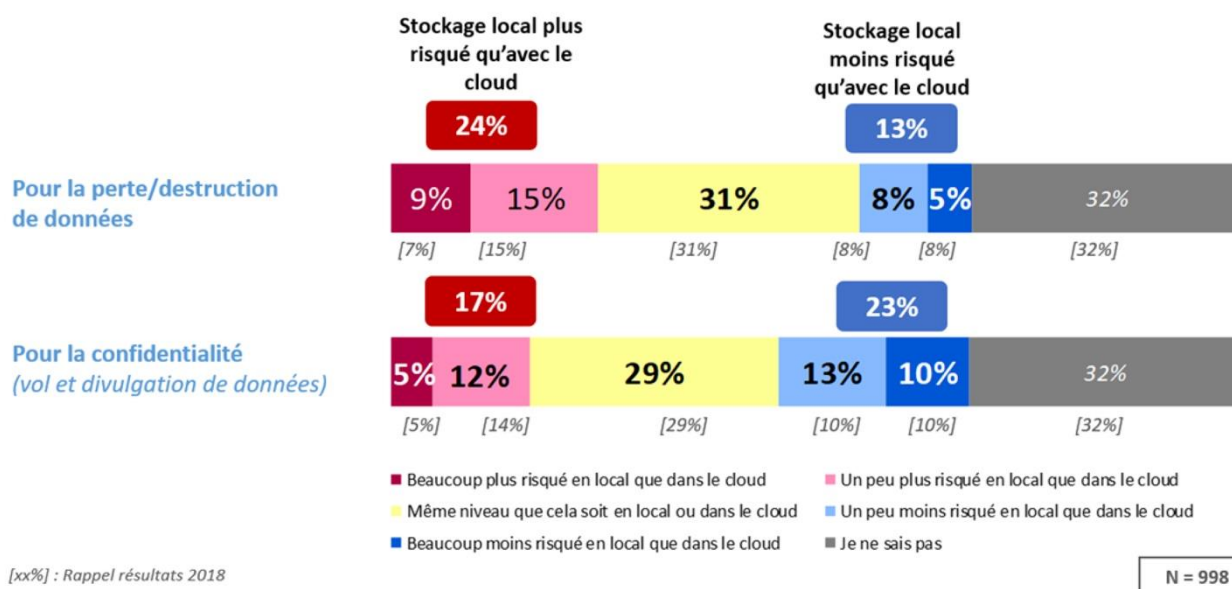


Figure 121 – Perception des risques liés au cloud

À la baisse depuis 2016, moins de deux personnes sur trois se sentent en sécurité sur Internet

À l'image du ressenti de la menace sur la vie privée et la confidentialité des données évoqué en début de chapitre, la part des internautes qui ne se sentent pas en sécurité sur Internet est à la hausse depuis 2016.

Finalement, sur Internet, vous sentez-vous en sécurité ?

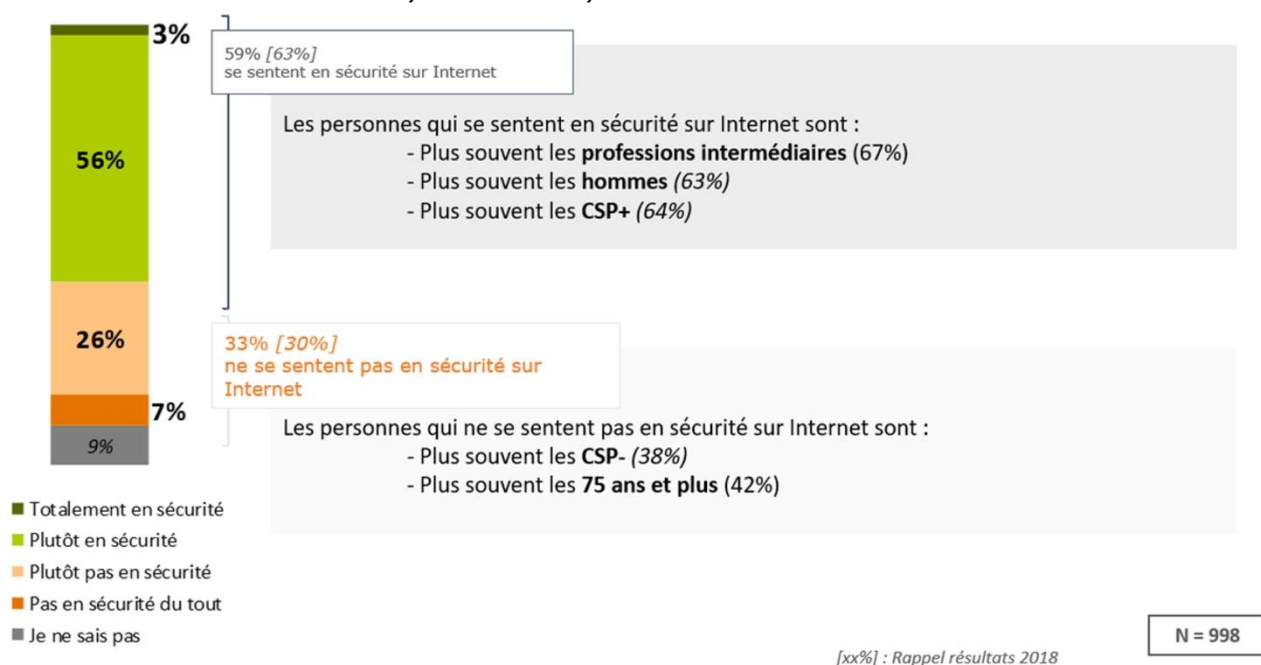


Figure 122 – Un sentiment de sécurité

Ils étaient alors 27 % puis 30 % en 2018, pour atteindre 33 % en 2020. À l'autre extrémité, et même si, a contrario, la tendance est à la baisse depuis 2016, une majorité d'internautes se sent encore plutôt ou totalement en sécurité sur Internet, puisqu'ils sont 59 % en 2020 contre 63 % en 2018 et 66 % en 2016.

C'est donc un constat paradoxal, puisqu'il était observé en début de ce chapitre que 68 % des personnes estiment qu'Internet met en danger leur vie privée.

La perception des menaces est à la hausse

La perception par les internautes de l'origine des menaces, en 2020, est soit à la hausse soit équivalente sur tous les points évoqués en 2018. Plus particulièrement, trois considérations passent au-dessus de 4,5 sur une échelle de 5. Il s'agit de :

- la présence de logiciels espions sur smartphone ou tablette ;
- les escroqueries liées aux réseaux sociaux ;
- les messages indésirables envoyés sur messagerie.

Aux extrémités de cette échelle, on retrouve en tête les menaces liées aux logiciels malveillants et, dans le bas du classement, des menaces liées à des causes non malveillantes.

En dehors de ces cas, deux grandes familles se distinguent :

- au-dessus de 4,5 :
 - les menaces qui pèsent sur la vie privée,
 - les menaces qui s'appuient sur les escroqueries ;
- au-dessous de 4,0 :
 - les menaces qui pèsent sur les données,
 - l'intrusion.

Les plus grosses progressions en 2020, avec 0,3 point, sont la perte des documents personnels (4,4) et le piratage des objets connectés (4,0).

Enfin, un scénario de menace fait son entrée dans cette édition 2020. Ayant marqué l'actualité des particuliers en 2019, le « chantage à la webcam » a retenu l'attention des internautes avec 3,9.

Parmi cette liste de menaces qui peuvent peser sur votre informatique personnelle, merci d'indiquer si vous considérez personnellement qu'elle peut, en l'absence de protection adaptée, représenter un risque nul, peu important, important ou très important

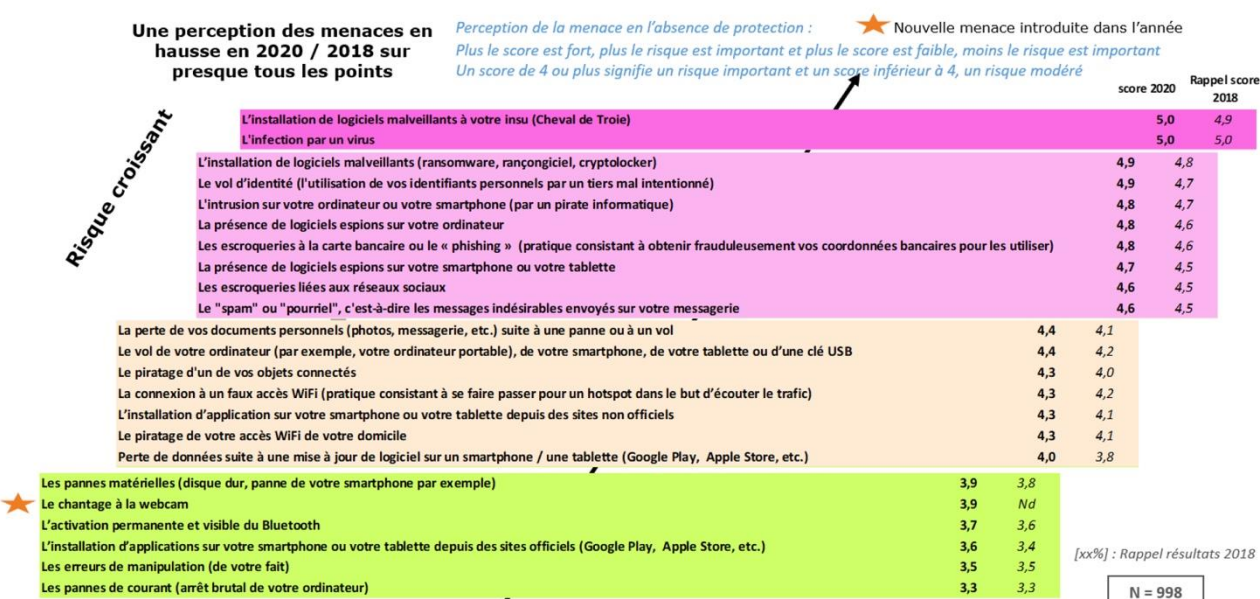


Figure 123 – Classement des menaces

Une prise de conscience de l'importance du traitement des mots de passe ?

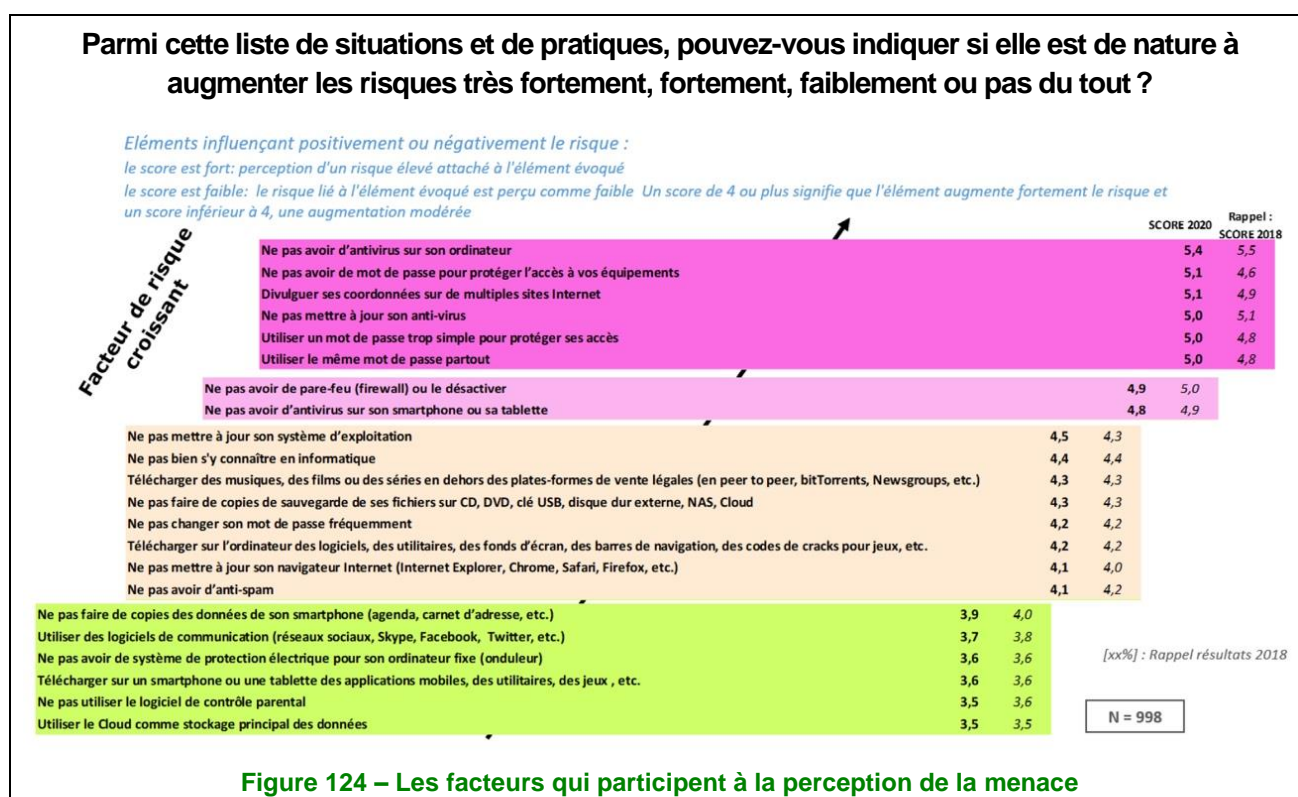
Contrairement à ce qui vient d'être vu, les éléments qui influencent les scénarios de menaces stagnent ou baissent dans la majorité des cas. Malgré tout, quelques facteurs se retrouvent à la hausse parfois de façon prononcée. C'est le cas de l'absence de mise à jour des mots de passe qui fait un bond de 0,5 point en 2020 passant de 4,6 en 2018 à 5,1.

Le sujet des mots de passe progresse dans sa globalité puisque l'utilisation d'un mot de passe simple et la reprise systématique du même mot de passe augmentent tous les deux de 4,8 en 2018 à 5,0 en 2020.

Sont également en hausse :

- la divulgation de ses coordonnées sur Internet (de 4,9 à 5,1) ;
- l'absence de mise à jour de son système d'exploitation (de 4,3 à 4,5) ;
- l'absence de mise à jour du navigateur (de 4,0 à 4,1).

A contrario, l'absence de mise à jour de l'antivirus est à la baisse et passe de 5,1 en 2018 à 5,0 en 2020. Ce constat à la baisse se fait également sur tout ce qui pourrait s'apparenter à la mise en place de solutions techniques (antispam, antivirus, firewall...).



Une nette hausse des rançongiciels à l'origine de la perte des données sur ordinateurs

Concernant le taux d'incidents (perte ou vol de données), la tendance est indéniablement à la baisse depuis 2016, et ce quel que soit l'équipement utilisé :

- sur **ordinateur**, 14 % des internautes ont subi ce type de désagrément en 2020 contre 16 % en 2018 et 19 % en 2016 ;
- sur **tablette ou mobile**, ils sont 9 % en 2020, ce qui représente 3 points de moins par rapport à 2018 et 2016 (12 %) ;
- dans le **cloud**, 5 % des internautes ont été touchés en 2020 contre 9 % en 2018 et 8 % en 2016.

Les raisons de l'origine des incidents sont diverses, mais plusieurs points remarquables apparaissent.

Pour les tablettes/mobiles

- Le taux des incidents liés au matériel ou à un logiciel malveillant n'a pas évolué sur deux ans (respectivement 37 % et 24 %).
- Avec 37 %, les incidents liés aux problèmes matériels restent majoritaires. Cette catégorie recouvrant entre autres la perte, la casse et le vol, il est facile d'attribuer ce constat à la petitesse et au nomadisme des équipements concernés.
- Après avoir chuté en 2018 à 15 %, le taux des incidents liés à un dysfonctionnement logiciel repart à la hausse à 24 %, dépassant le taux de 2016 (21 %).
- La part des internautes ne connaissant pas la nature de l'incident se réduit de 20 % à 17 %, les tablettes et les mobiles étant le seul équipement à enregistrer une baisse dans cette catégorie en 2020.

Les ordinateurs

- Globalement, les variations sont en dents de scie depuis 2016. Le taux des internautes qui ne savent pas expliquer pourquoi un incident a eu lieu est la seule exception où une tendance à la hausse apparaît, passant respectivement de 18 % à 21 % de 2016 à 2018 pour atteindre 29 % en 2020.
- Les incidents liés aux logiciels malveillants font un bond de 10 points, passant de 27 % en 2018 à 37 % en 2020, mais restant toutefois en deçà de ce qui était observé en 2016 (42 %).
- On observe une augmentation des incidents liés à un dysfonctionnement logiciel (24 % en 2020 contre 18 % en 2018), leur taux dépassant celui de 2016 qui s'évaluait à 19 %.
- Quant aux incidents liés aux erreurs de manipulation ou affectant le matériel, ils se contractent fortement en 2020, passant respectivement de 34 à 19 % et de 30 à 22 %. Cela représente perte de 4 points pour chacun d'entre eux depuis 2016, où ils étaient à 23 et 26 %.

Dans les 24 derniers mois, avez-vous subi une perte ou un vol des données qui étaient stockées localement sur votre ordinateur, localement sur votre smartphone ou votre tablette ?

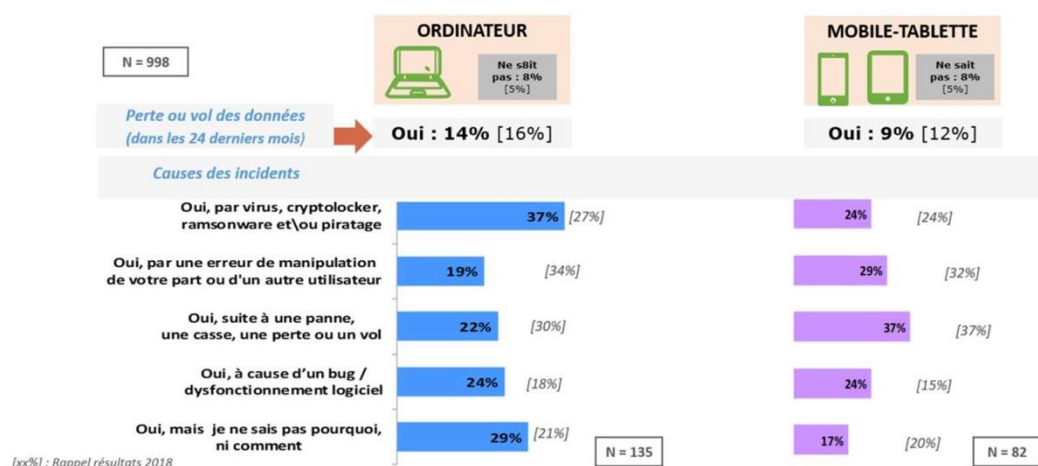


Figure 125 – Nature des incidents sur ordinateurs et tablettes/mobiles

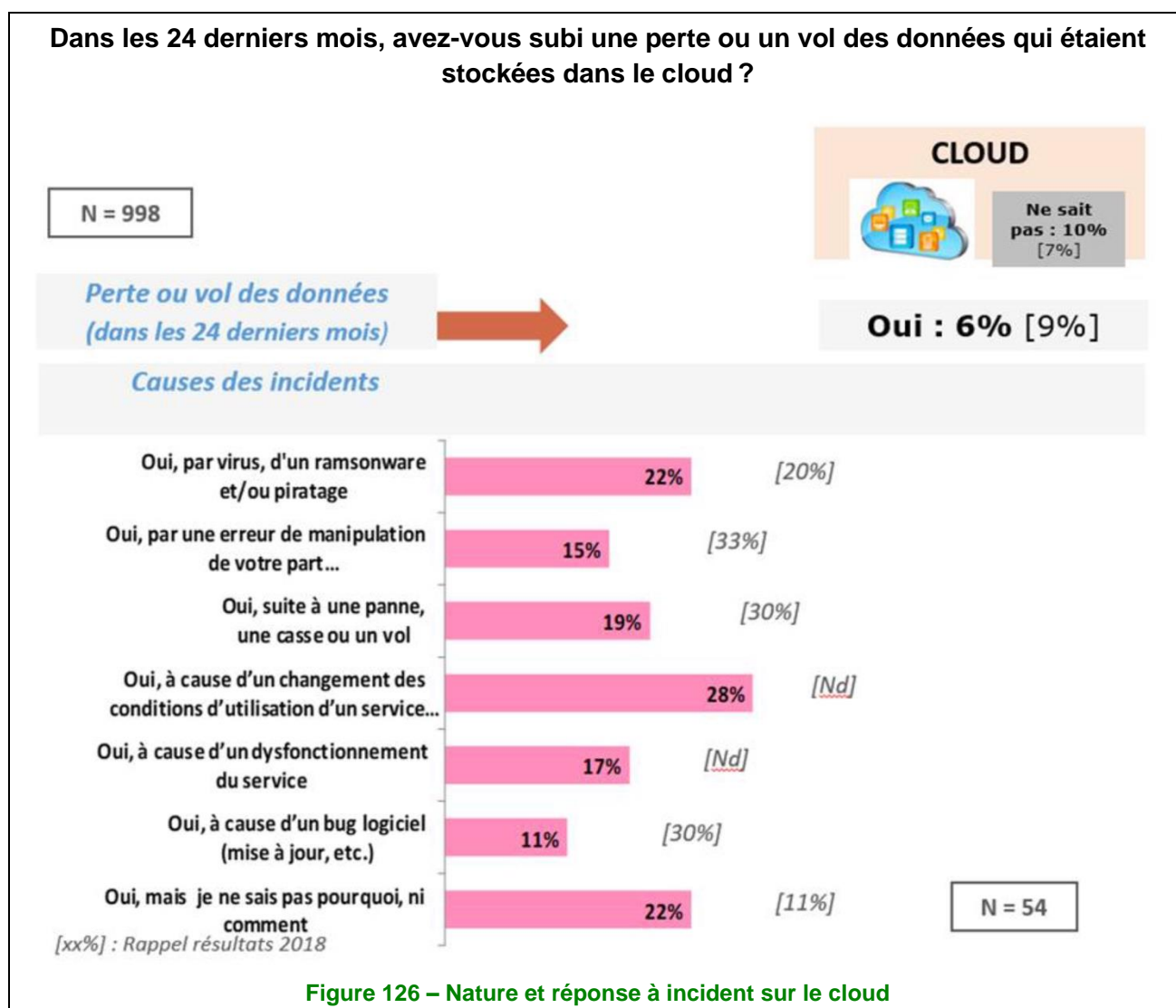
Le changement des conditions d'utilisation des services, première cause de la perte des données des internautes sur le cloud

Avec les arrêts ou les modifications de services cloud populaires ainsi que les nombreux incidents ayant émaillé ces services et dont la presse se fait régulièrement l'écho, deux nouvelles catégories font leur apparition dans le sondage 2020 pour les incidents cloud ayant entraîné la perte de données :

- le changement des conditions d'utilisation d'un service (arrêt pur et simple, modification des règles d'utilisation, etc.) ;
- le dysfonctionnement d'un service.

L'apparition de ces nouvelles catégories interdit *de facto* la comparaison de ces résultats avec ceux des études précédentes ; toutefois, force est de constater que le taux d'incidents liés à un changement de condition d'utilisation fait une entrée remarquée, puisqu'avec 28 %, c'est la première cause, en 2020, des incidents cloud ayant entraîné des pertes de données chez les internautes sondés. Les autres causes sont en forte baisse, mais, comme pour la catégorie « ordinateur », la proportion des internautes ne sachant pas quelle est

l'origine de l'incident est en forte augmentation, passant de 11 % en 2018 à 22 % en 2020, dépassant même les 20 % de 2016.



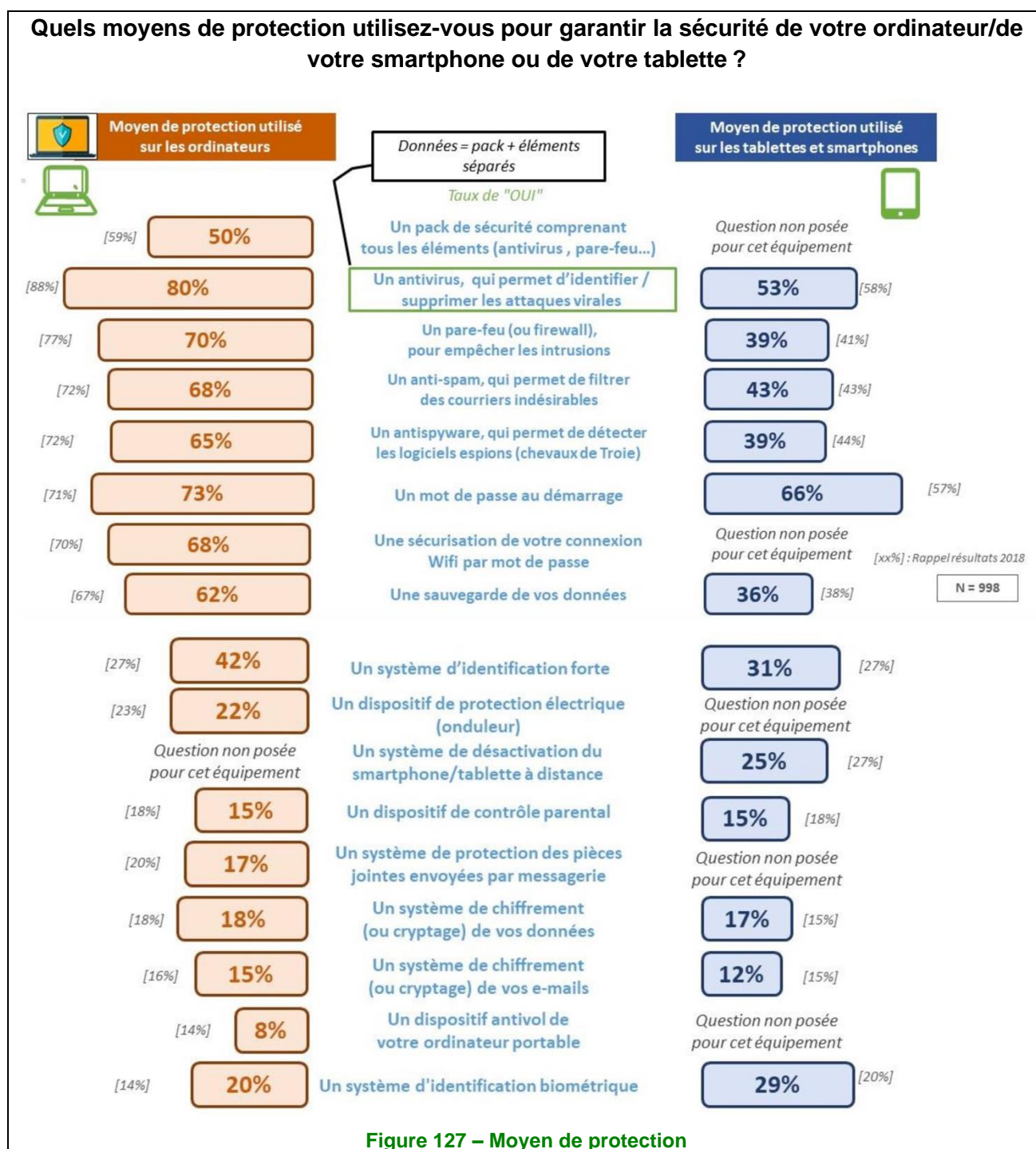
Partie IV – Moyens et comportements vis-à-vis de la sécurité informatique

Une baisse des moyens historiques de protection des équipements

La tendance relevée les années précédentes se confirme : les internautes s'équipent de moins en moins de solutions disponibles depuis de nombreuses années.

Ainsi, en 2016, 66 % des internautes équipaient leurs ordinateurs de packs de sécurité, contre 59 % en 2018 et 50 % actuellement. La baisse est encore plus notable concernant les antivirus qui étaient présents sur 88 % des ordinateurs en 2018 contre 80 % aujourd'hui, et sur 58 % des équipements mobiles en 2018 contre 53 % aujourd'hui. L'utilisation de pare-feu sur les postes passe de 77 % en 2018 à 70 % actuellement.

Les seules progressions, amorcées lors de la précédente étude concernant l'utilisation d'un mot passe au démarrage (+ 2 points sur les ordinateurs et + 9 points sur les équipements mobiles), d'un système d'authentification forte (respectivement + 15 points et + 4 points) et de moyens biométriques (+ 6 points et + 9 points), ces dernières technologies étant plus récentes.



Pratiques pour sécuriser les équipements

Si la part des internautes qui ont activé les mises à jour automatiques continue de baisser légèrement sur les ordinateurs (84 % en 2016, 82 % en 2018 et 79 % en 2020), sa progression s'accélère sur les équipements mobiles puisqu'elle passe de 53 % en 2016 à 57 % en 2018 et 65 % en 2020.

Concernant les autres bonnes pratiques pour sécuriser leurs équipements et leurs usages, les internautes évoluent progressivement vers un meilleur respect.

À noter toutefois que l'usage des pseudonymes pour protéger son identité est en baisse depuis plusieurs années, passant successivement de 70 % en 2016 à 67 % en 2018 et 65 % en 2020. De même, la proportion des internautes qui multiplient les sources d'information diminue pour passer de 57 % en 2018 à 51 % en 2020.

Quels comportements et bonnes pratiques adoptez-vous pour garantir et améliorer la sécurité de vos usages numériques ?

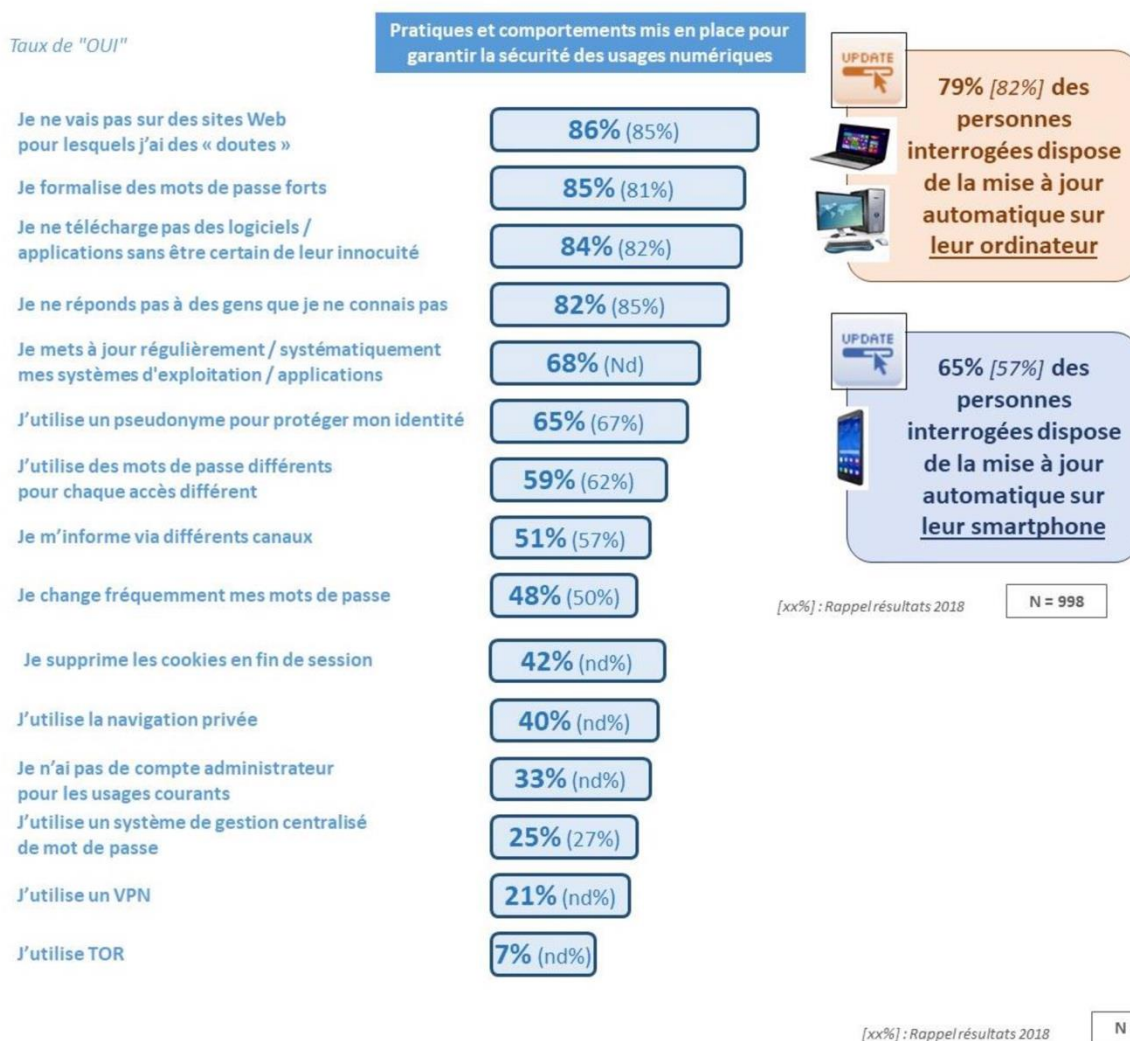
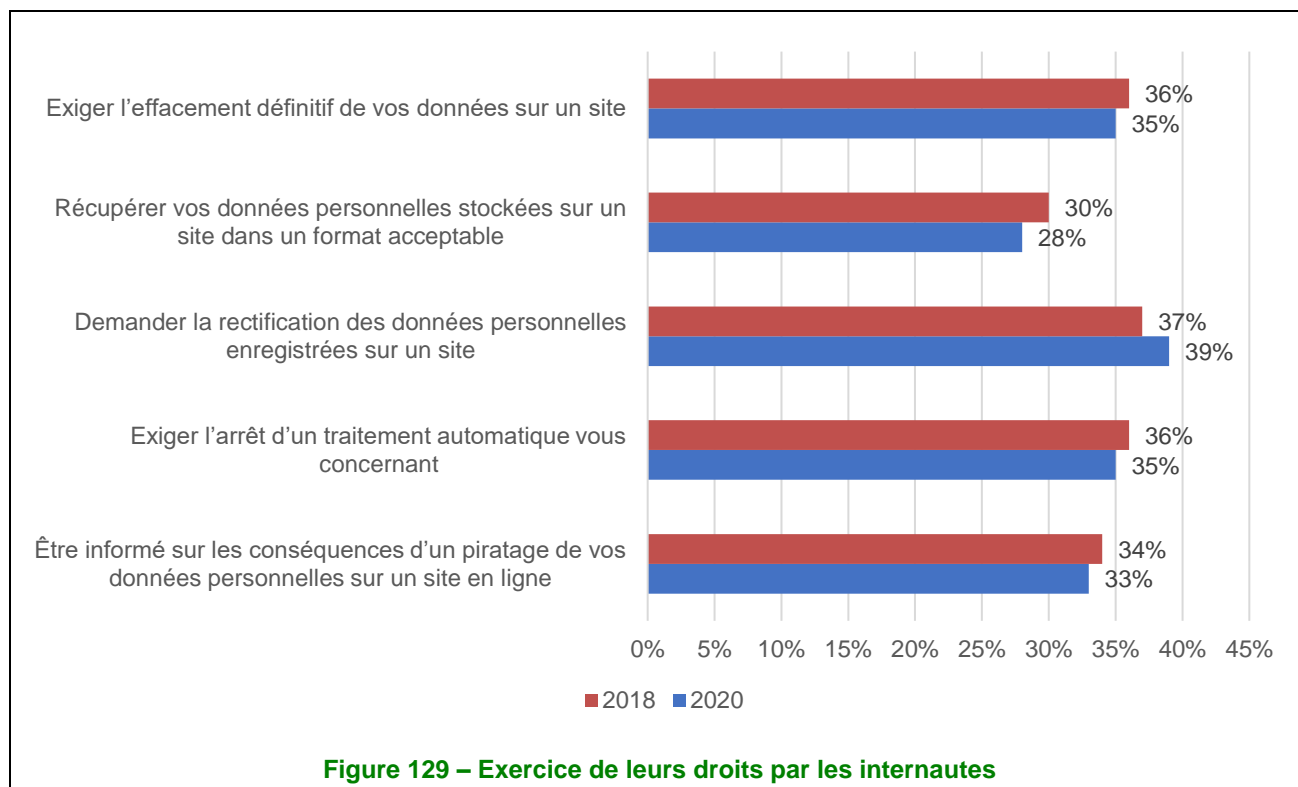


Figure 128 – Comportement et pratiques pour sécuriser les équipements et usages

On observe par ailleurs des taux de réponse positive assez importants sur l'utilisation de nouvelles bonnes pratiques pour lesquelles les internautes n'étaient pas interrogés les années précédentes.

Les bénéfices du RGPD non encore perçus

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) s'applique depuis le 25 mai 2018 à toute organisation, publique et privée, quelle que soit sa taille (entreprise, ministère, administration, collectivité, association, etc.), mais il semble que les internautes ne soient pas encore à l'aise avec ce dispositif en qualité de consommateur. En effet, la part des sondés qui se sentent informés de leurs droits – renforcés par le nouveau cadre réglementaire – n'évolue que très peu entre 2018 et aujourd'hui, voire baisse pour certains.



Des prestataires spécialisés de plus en plus sollicités en cas de perte ou vol de données

Face aux incidents, les internautes réparent de moins en moins par eux-mêmes leurs équipements endommagés et font moins appel à leur entourage.

Si la majorité des internautes continue de se débrouiller seule, la part de ceux qui réparent eux-mêmes leur(s) ordinateur(s) passe de 43 % en 2018 à 38 % en 2020 ; ce taux suit une évolution globalement similaire pour les mobiles et les tablettes (38 % vs 46 % en 2018) et encore plus marquée pour le cloud, où il passe de 47 % à 31 %. De plus, la proportion de sondés qui font appel à des tiers bénévoles baisse très fortement, seuls 23 % des victimes ayant fait ce choix pour les ordinateurs en 2020 contre 40 % en 2018. On note que la baisse est encore plus brutale pour les mobiles et tablettes (44 % en 2018 vs 20 % en 2020) et, dans une moindre mesure, également pour le cloud (39 % en 2018 vs 17 % en 2020).

Lorsque vous avez subi un ou des dommages, comment avez-vous fait pour le résoudre ?

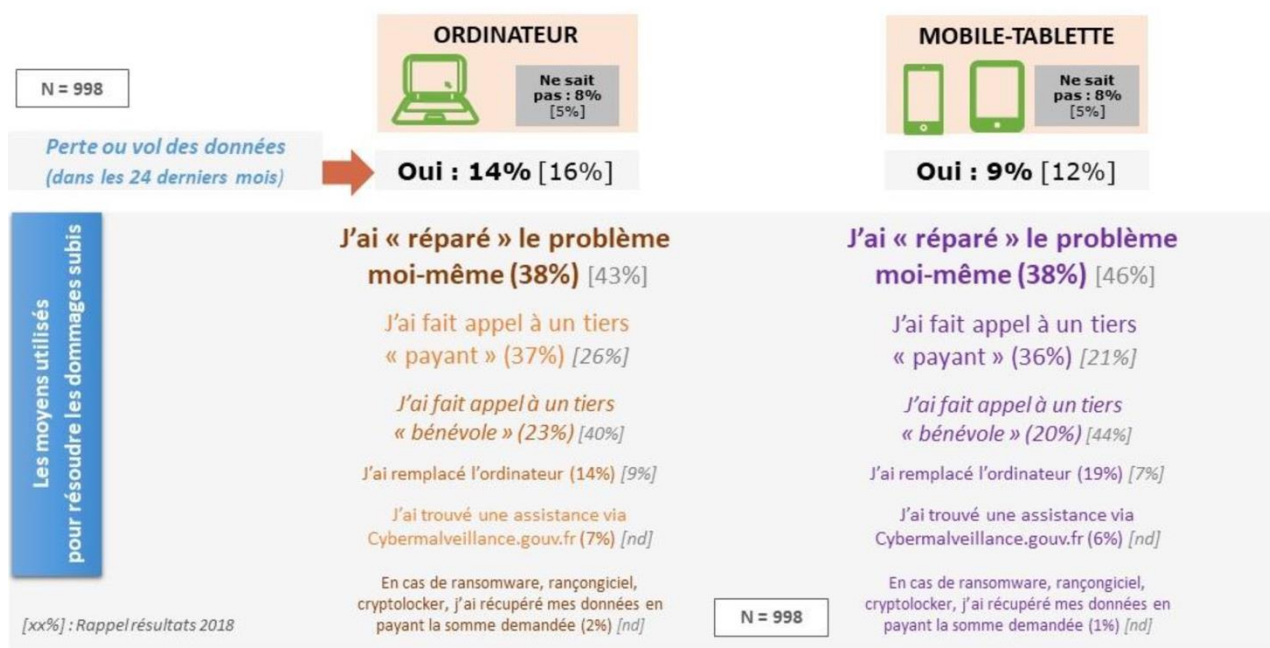


Figure 130 – Moyen de résolution des dommages pour les ordinateurs et mobiles/tablettes

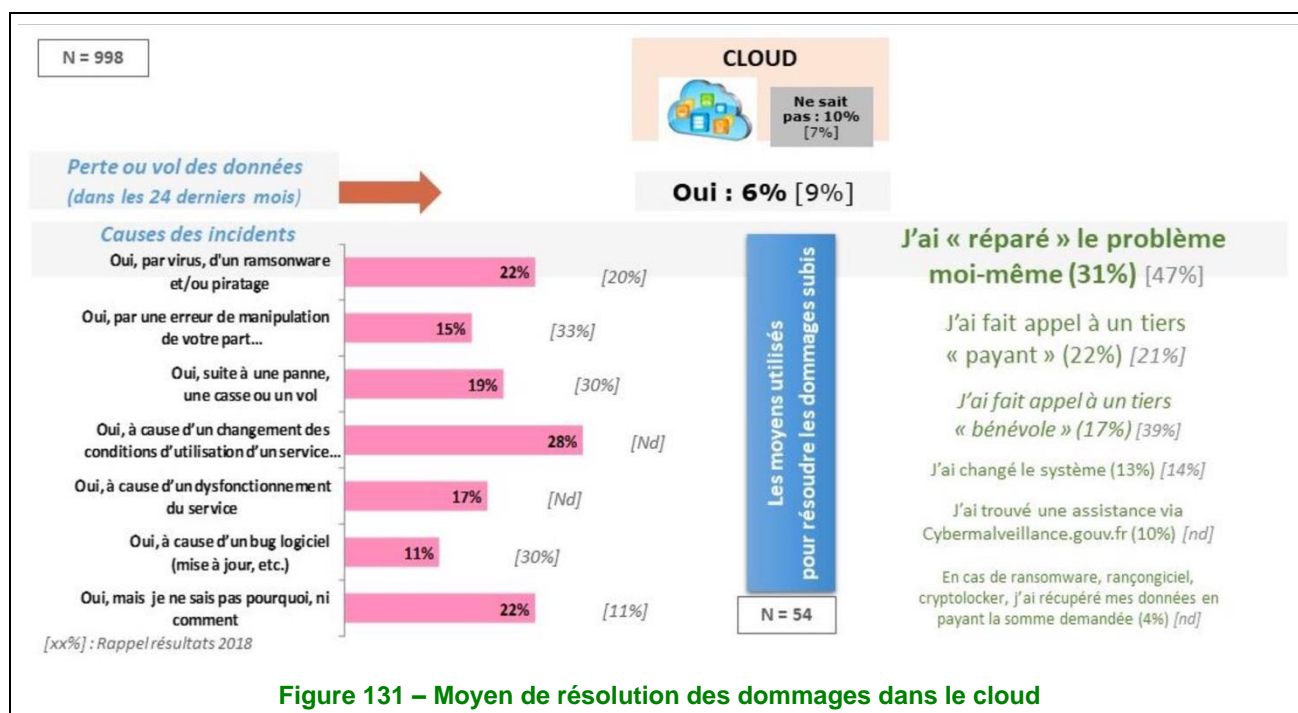


Figure 131 – Moyen de résolution des dommages dans le cloud

De manière générale, lorsque la résolution des dommages est déléguée à un tiers, elle se fait au bénéfice de prestataires non bénévoles, ces derniers arrivant aujourd'hui en premier choix pour assister les victimes : 37 % pour les ordinateurs (26 % en 2018), 36 % pour les mobiles/tablettes (21 % en 2018) et 22 % pour le cloud (21 % en 2018).

À noter l'arrivée dans ce classement, parmi les moyens d'assistance, du dispositif cybermalveillance.gouv.fr, lancé fin 2017 et qui n'apparaissait donc pas lors de l'étude de 2018 : 7 % des victimes y ont trouvé de l'assistance pour leur ordinateur, 6 % pour les tablettes et 10 % pour les données stockées dans un cloud.



11, rue de Mogador

75009 Paris

France

☎+33 1 53 25 08 80

clusif@clusif.fr

Téléchargez toutes les productions du Clusif sur

<https://clusif.fr>