



Les Français et la réglementation en matière de cookies

Sondage Ifop pour la CNIL

N° 116921

Contacts Ifop :

Romain Bendavid / Delphine Poët

Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

01 45 84 14 44

prenom.nom@ifop.com

Décembre 2019



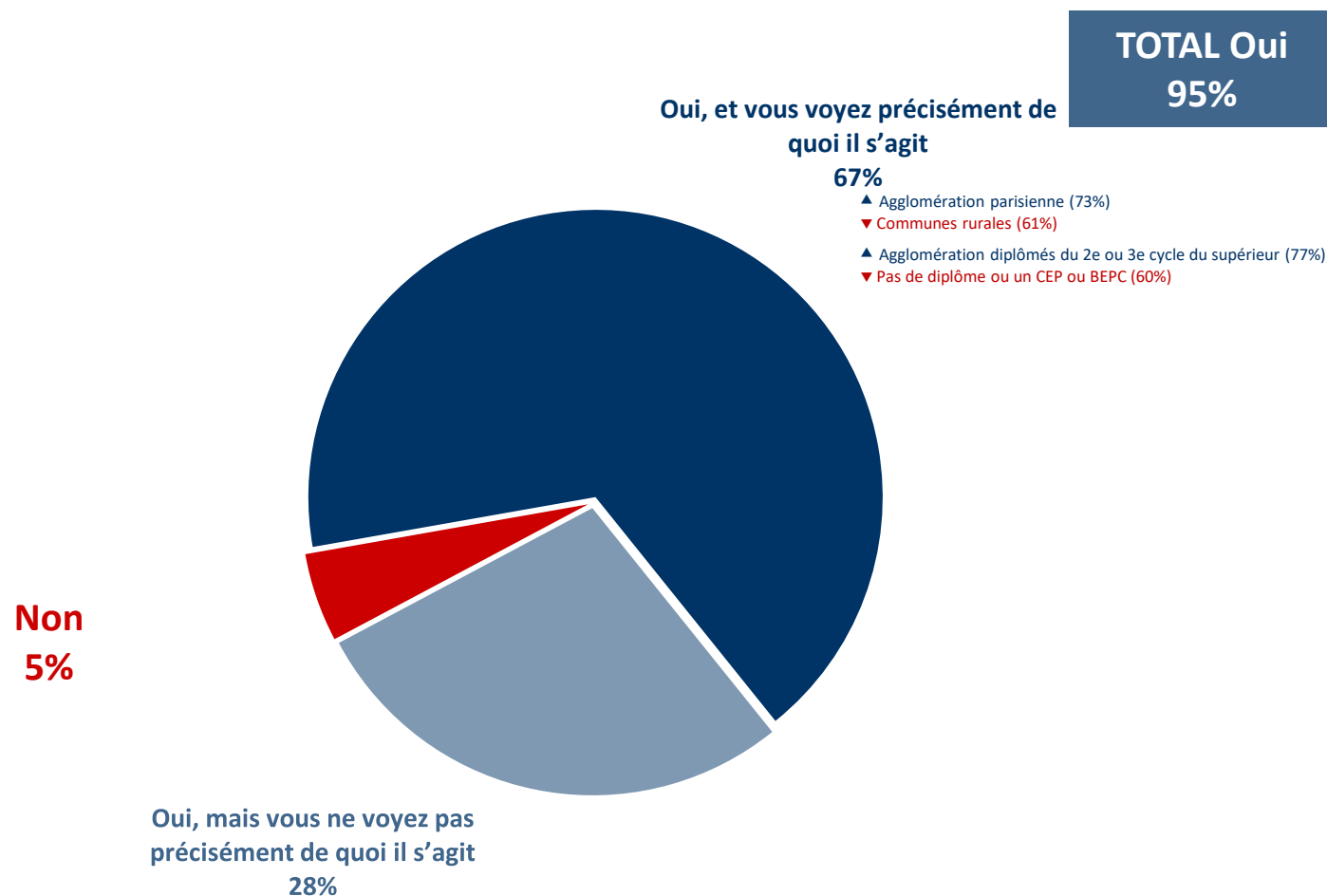
1 | La méthodologie

Etude réalisée par l'Ifop pour la CNIL

Echantillon	Méthodologie	Mode de recueil
 L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de 1005 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.	 La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.	 Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 3 au 4 décembre 2019.

2 | Les résultats de l'étude

QUESTION : Les cookies sont des petits fichiers invisibles déposés lors de la consultation de certains sites. Ils permettent de collecter des informations sur vos comportements de navigation afin de vous proposer par exemple des publicités ciblées. Connaissez-vous les cookies avant de répondre à cette enquête ?



Focus : TOTAL « Oui, et voit précisément de quoi il s'agit »

Diplôme

Sans diplôme. CEP. BEPC	60
CAP-BEP	56
Baccalauréat	63
1er cycle du supérieur	73
2e et 3e cycles du supérieur	77
En cours d'études	72

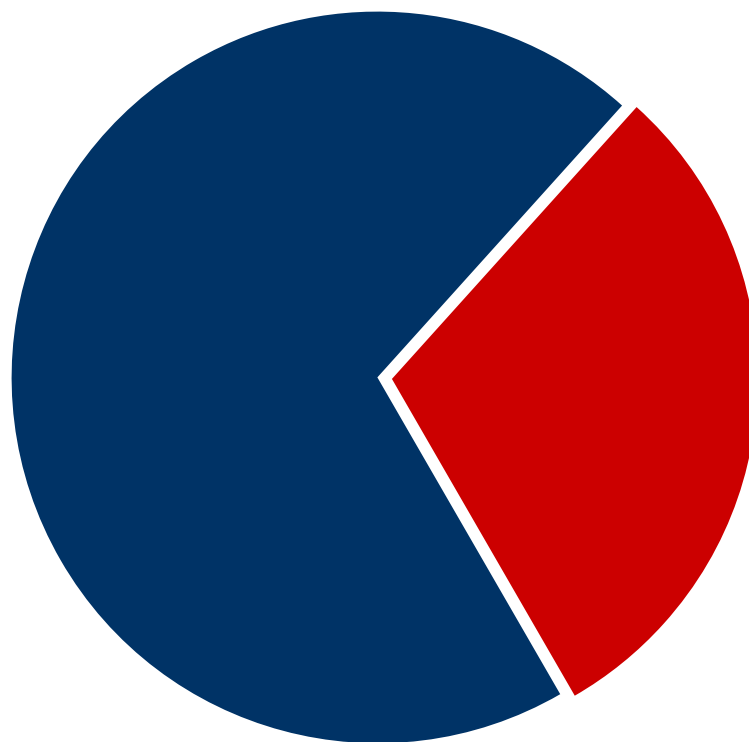
Le caractère nécessaire de la demande d'autorisation pour l'utilisation de données de navigation via des cookies

QUESTION : La loi impose aux sites qui utilisent vos données de navigation via des cookies d'obtenir votre accord. Parmi les deux affirmations suivantes, laquelle se rapproche le plus de votre opinion ?

Il est indispensable d'obtenir
à chaque fois votre accord
même si cela vous prend un
peu plus de temps dans votre
navigation sur les sites
concernés

70%

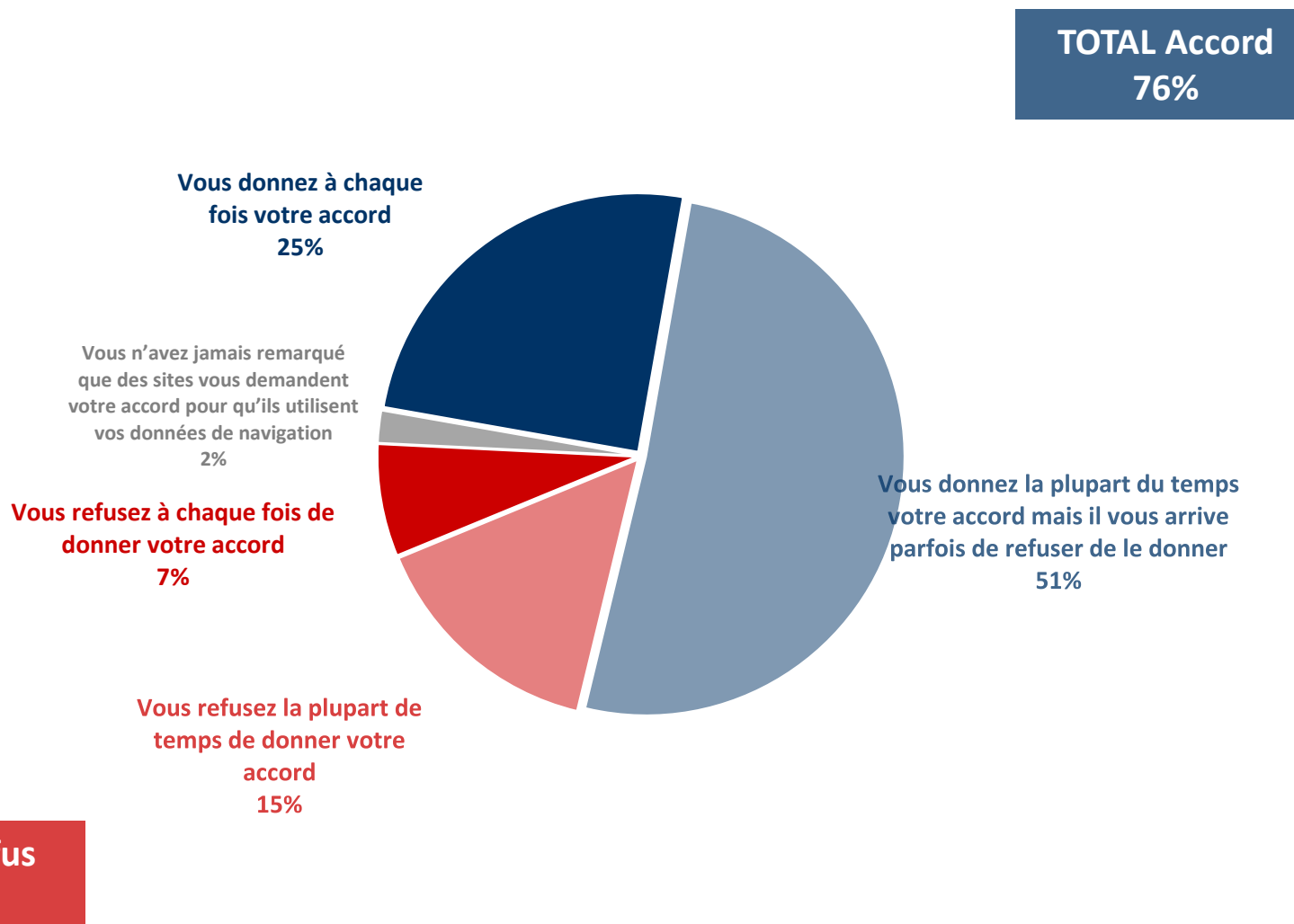
▲ 65 ans et plus (79%)



Cette demande d'accord est
importante mais vous
préféreriez vous en passer car
cela vous prend trop de temps
à chaque fois

30%

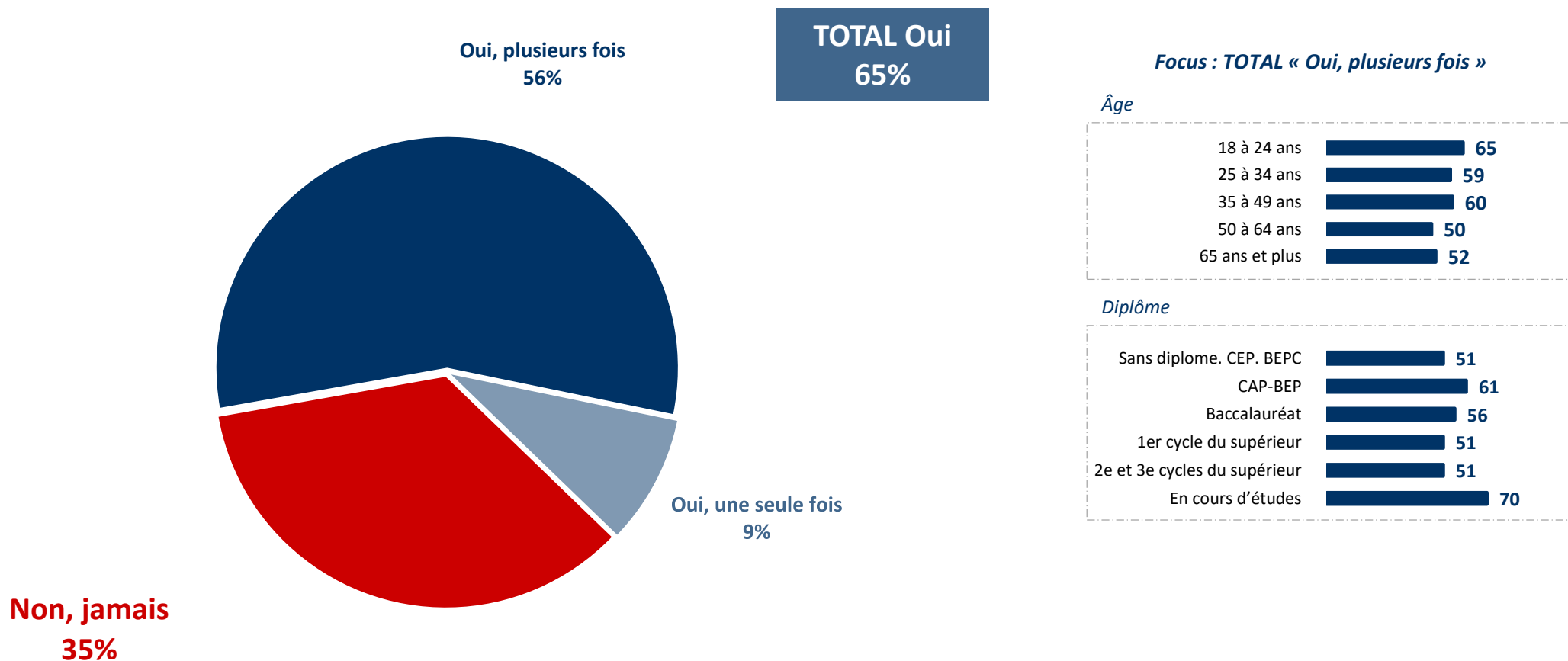
QUESTION : En pratique, comment réagissez-vous lorsque les sites web que vous visitez demandent votre accord pour utiliser vos données de navigation via des cookies ?



L'expérience d'un dépôt de cookie sans être tout à fait d'accord

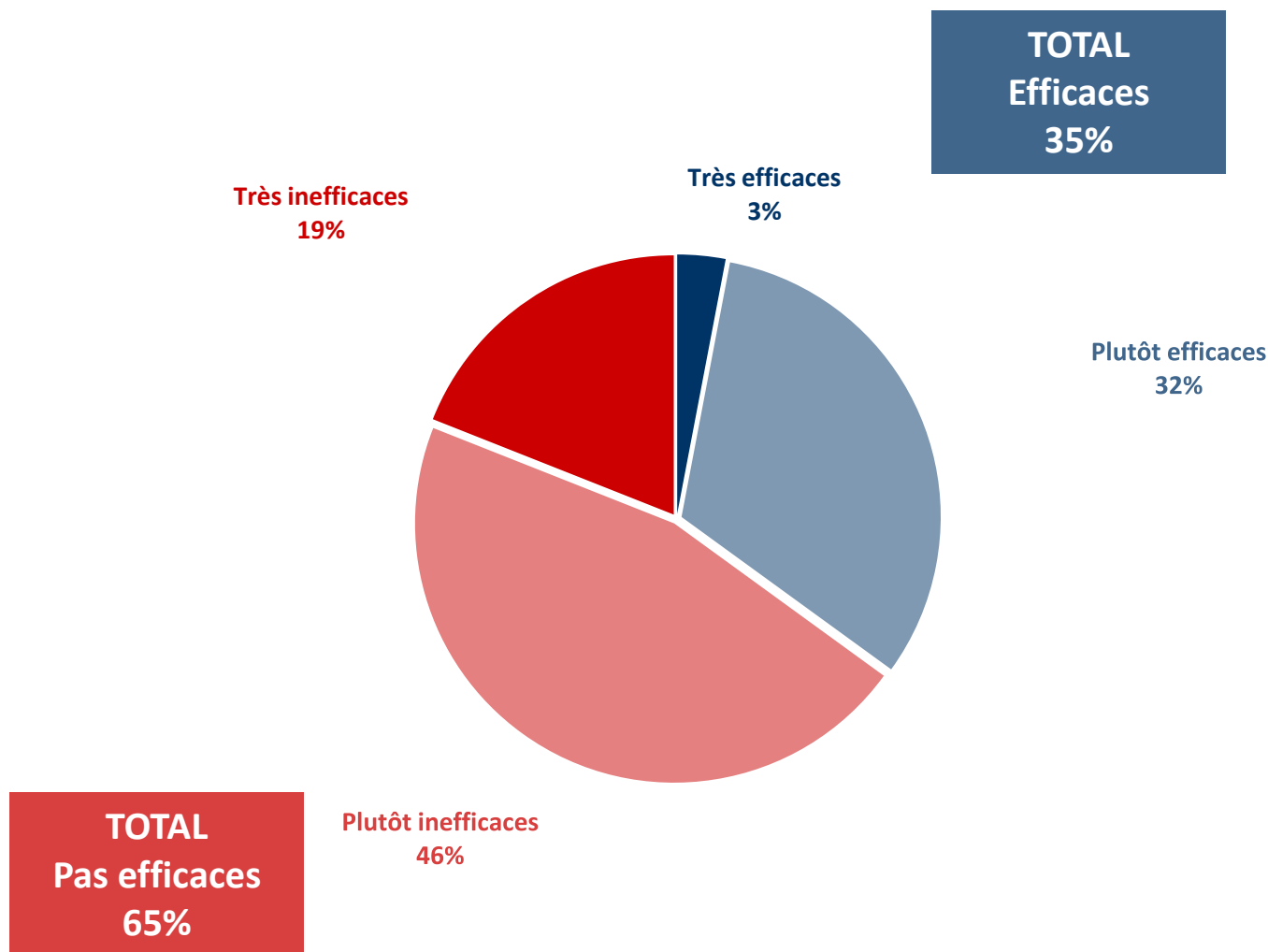
QUESTION : Avez-vous déjà accepté le dépôt d'un cookie alors que vous n'étiez pas tout à fait d'accord ? Exemple : vous ne saviez pas comment le refuser ; il était plus facile et moins contraignant de l'accepter que de le refuser...

Base : aux personnes qui donnent à chaque fois leur accord ou la plupart du temps mais à qui il arrive parfois de refuser, soit **76%** de l'échantillon



L'efficacité perçue de la demande d'autorisation de dépôt de cookies pour protéger sa vie privée

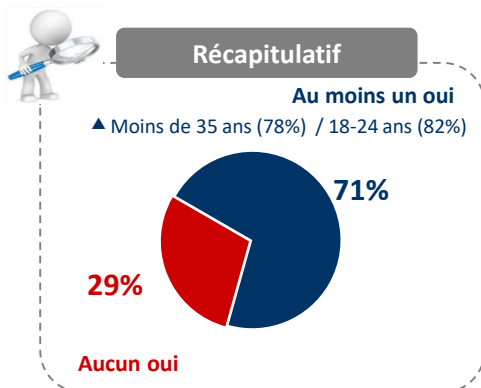
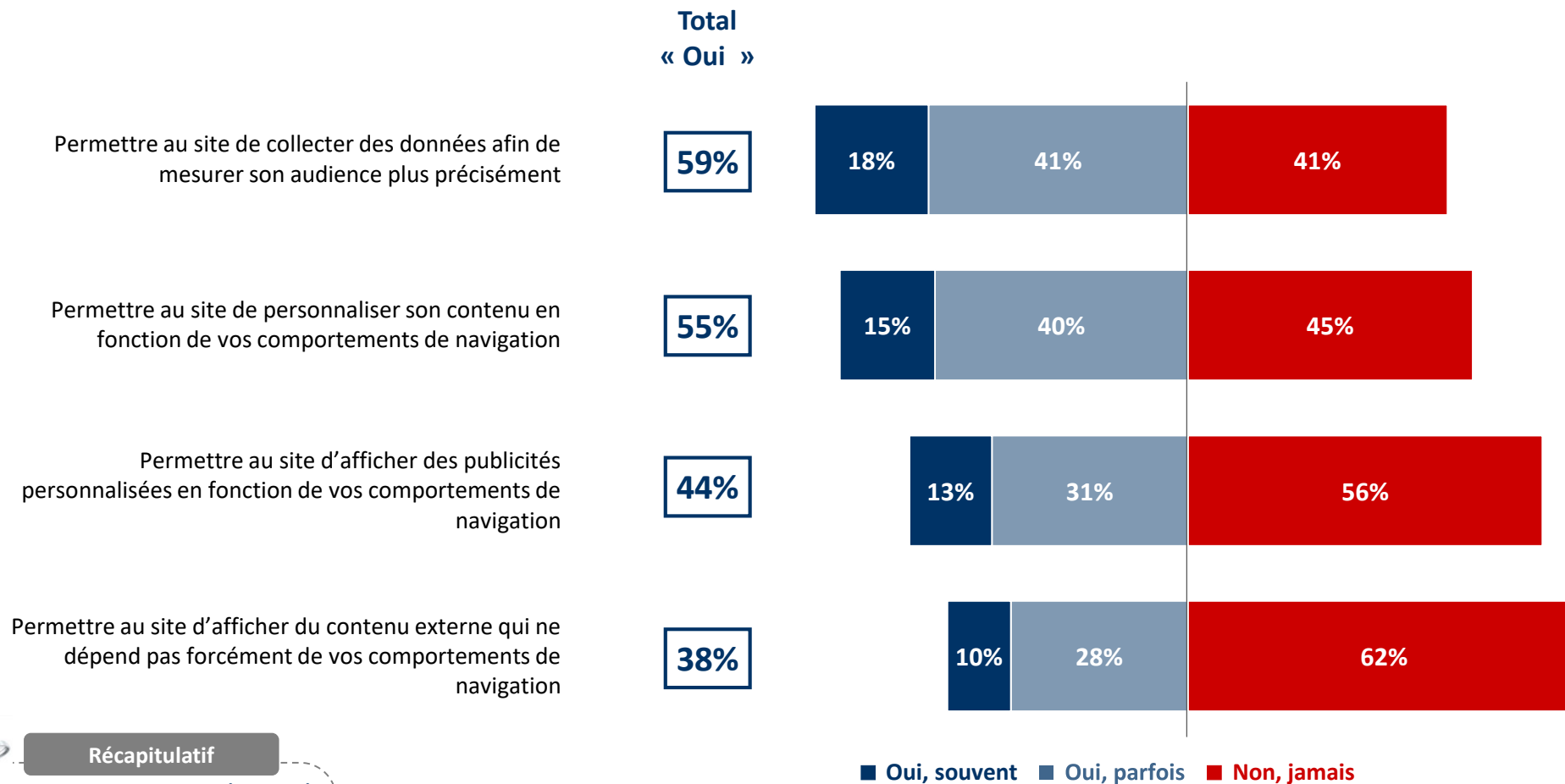
QUESTION : Diriez-vous que les demandes d'autorisation de dépôt des cookies utilisant vos données de navigation sont efficaces ou pas efficaces pour protéger votre vie privée ?



▲ PCS+ (74%)

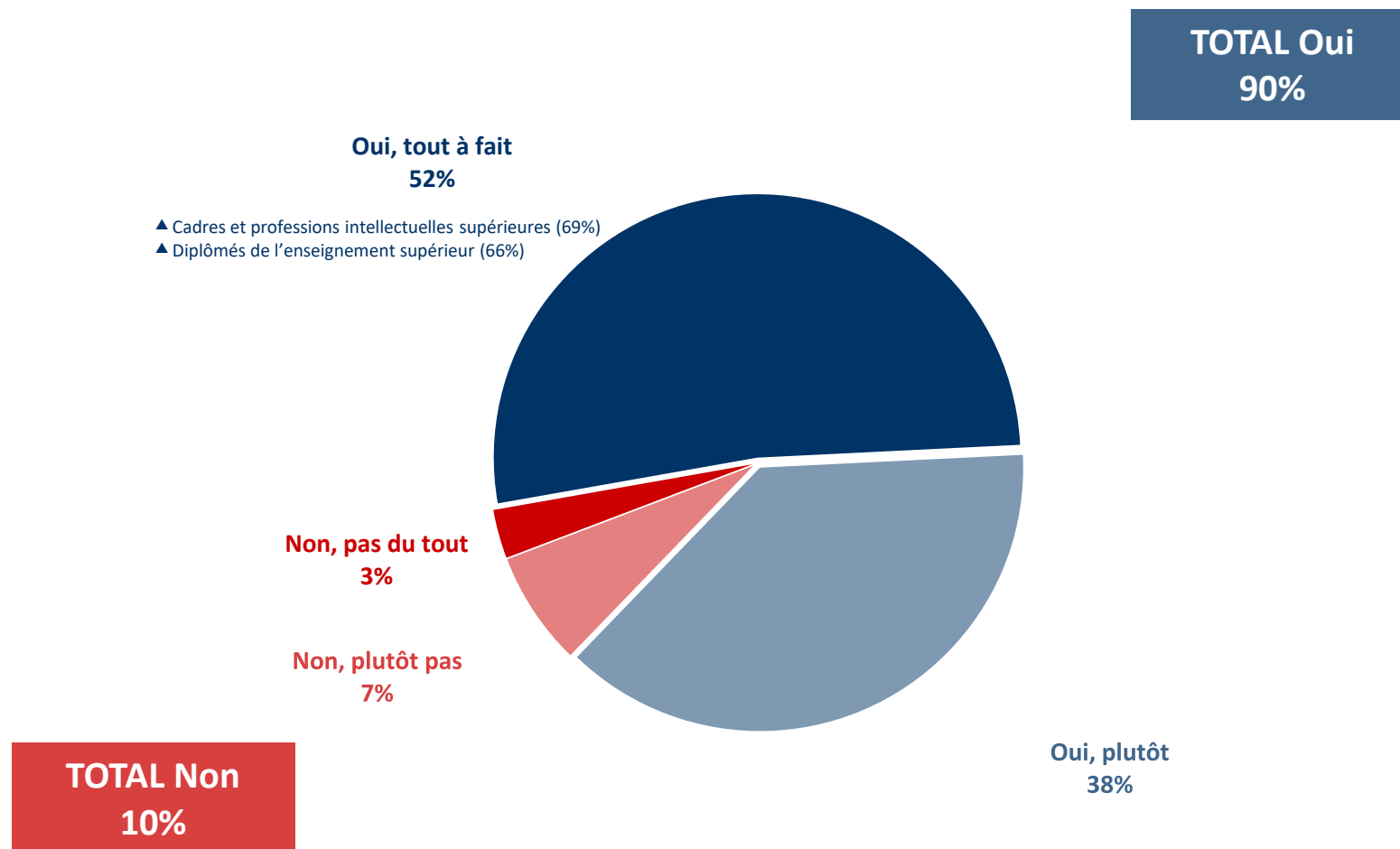
▲ Diplômés du 2e et 3e cycle du supérieur (72%).

QUESTION : Seriez-vous prêt à accepter les cookies utilisant vos données de navigation pour les sollicitations suivantes ?



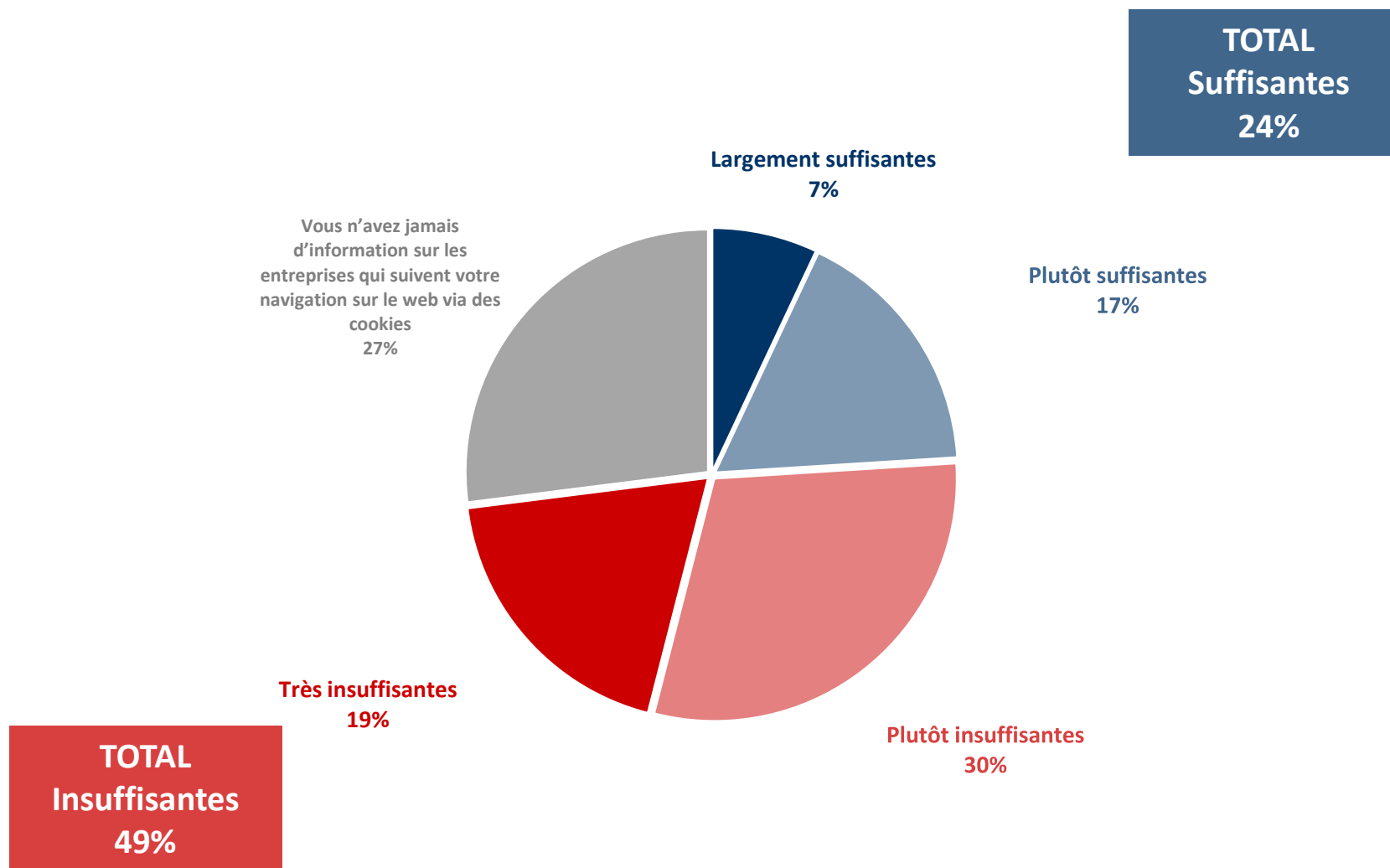
La nécessité perçue de connaissance de l'identité des entreprises susceptibles de suivre la navigation sur le web via des cookies

QUESTION : En plus du fait de donner l'accord pour l'utilisation de cookies, estimez-vous qu'il est nécessaire de connaître l'identité des entreprises susceptibles de suivre votre navigation sur le web via des cookies (que ce soit pour vous proposer du contenu ou de la publicité) ?



Le jugement sur le caractère suffisant des informations sur les entreprises qui suivent la navigation sur le web via des cookies

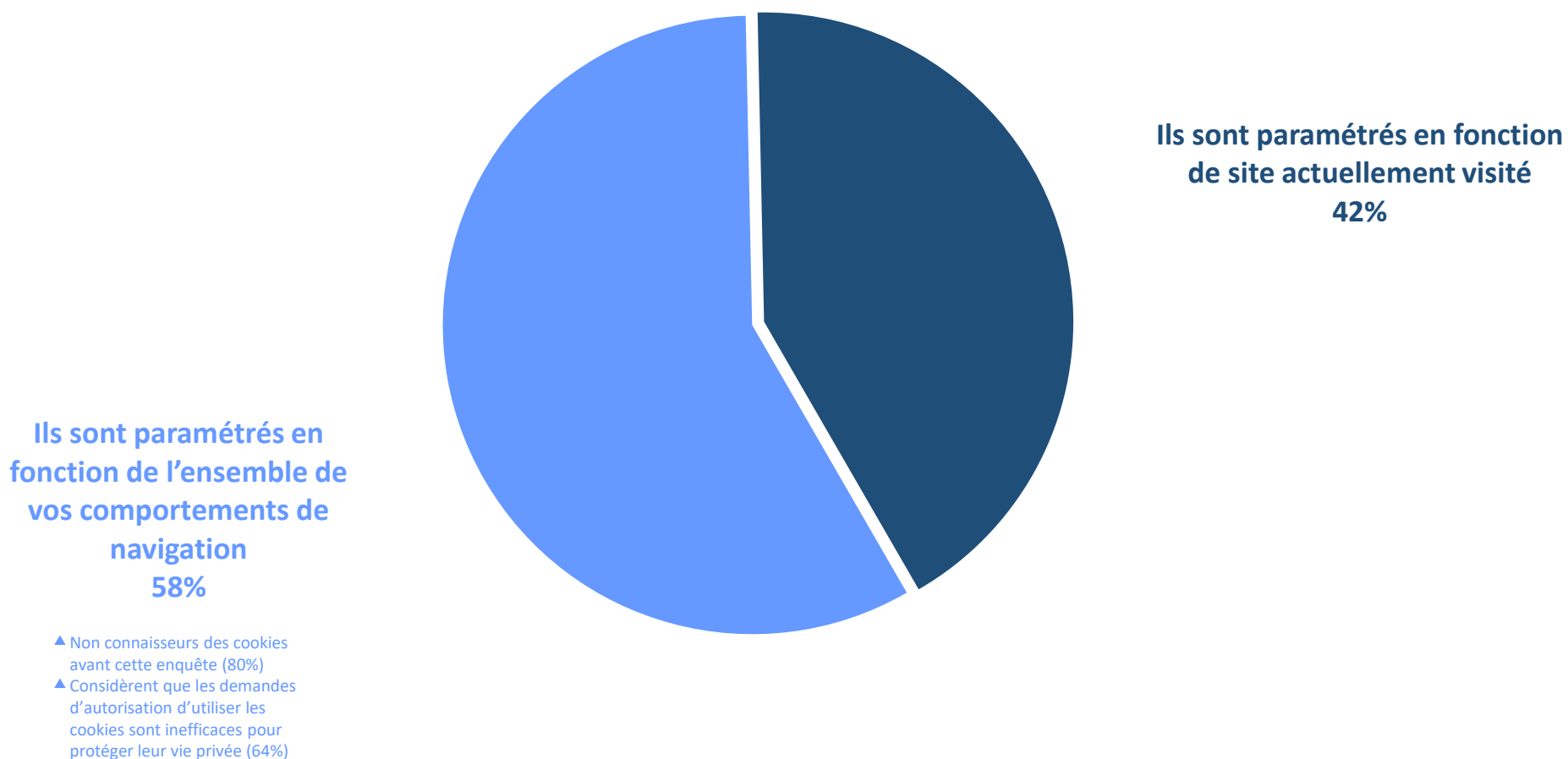
QUESTION : Diriez-vous que les informations que vous avez sur les entreprises qui suivent votre navigation sur le web via des cookies sont suffisantes ou insuffisantes (que ce soit pour vous proposer du contenu ou de la publicité) ?



▲ 65 ans et plus (53%)
▼ 18-24 ans (43%)

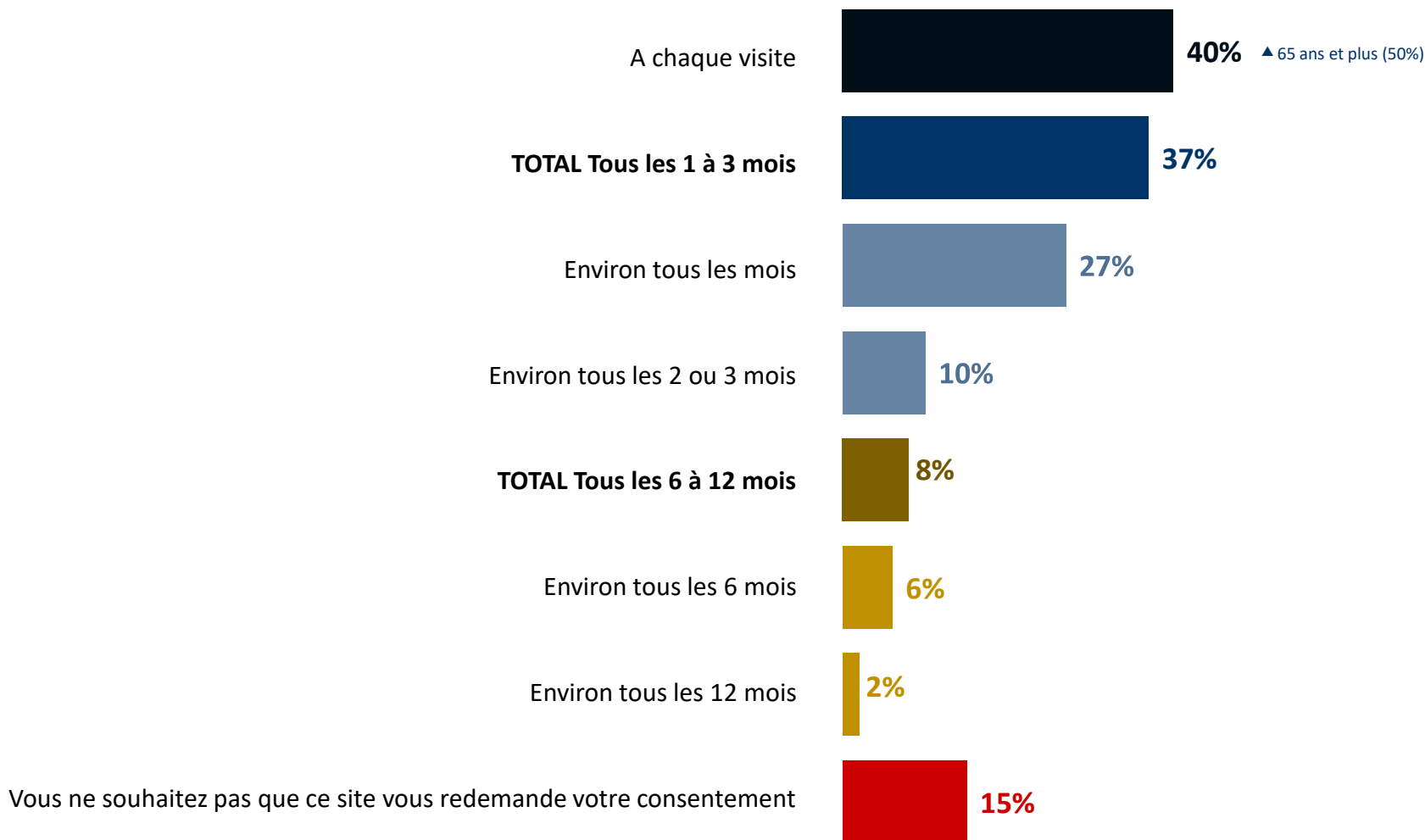
L'opinion sur la réalisation du paramétrage des cookies en fonction de site visité ou de l'ensemble des comportements de navigation

QUESTION : Selon vous, les cookies utilisés pour sélectionner le contenu éditorial ou publicitaire qui vous est proposé sont-ils paramétrés en fonction de site actuellement visité ou paramétrés en fonction de l'ensemble de vos comportements de navigation ?



La fréquence idéale à laquelle les sites doivent redemander le consentement

QUESTION : A quelle fréquence considéreriez-vous normal qu'un site que vous fréquentez régulièrement et qui utilise des cookies vous redemande votre consentement ?



3 | Les principaux enseignements

Les cookies bénéficient d'une excellente notoriété.

Après explication du concept, près de l'unanimité des Français (95%) déclarent connaître les cookies. **De manière plus impressionnante, une large majorité affirme même voir précisément de quoi il s'agit (67%), ce qui témoigne de la bonne qualité de cette connaissance.** Venant appuyer ce constat, on n'observe pas de fracture numérique particulière entre des populations plus jeunes qui seraient mieux informées et des populations plus âgées qui le seraient moins, l'âge étant généralement un important facteur discriminant s'agissant des enjeux digitaux.

Dans le détail, des écarts significatifs apparaissent cependant sur la qualité de la connaissance précise selon:

- Le **lieu d'habitation** : un clivage apparaît entre les habitants de l'agglomération parisienne (73% déclarent connaître précisément les cookies) et les habitants de communes rurales (61%)
- Le **niveau de diplôme** : le clivage est fort entre les diplômés du 2^e ou 3^e cycle du supérieur (77%) et les Français n'ayant pas de diplôme ou un CEP ou BEPC (60%)

La majorité des Français approuve l'encadrement législatif actuel relatif à l'utilisation des cookies.

70% conviennent du caractère indispensable de la loi imposant aux sites d'obtenir l'accord des utilisateurs pour se servir des données de navigation via des cookies, même si cela prend un peu plus de temps dans la navigation. Les plus âgés sont ici aussi les plus convaincus de la nécessité d'une telle demande d'accord (79% chez les 65 ans et plus). A l'inverse, seuls 30% indiquent que cette demande est importante mais qu'ils préféreraient s'en passer car cela prend trop de temps. **De plus en plus préoccupés par la question de la protection des données personnelles comme en témoigne un récent sondage IFOP réalisé pour la CNIL (*), les Français approuvent logiquement les mesures réglementant une utilisation par des tiers qui pourrait se faire à leur insu s'ils ne donnent pas leur accord.**

Signe supplémentaire de cette volonté de contrôle étroit de l'usage des cookies, les interviewés se prononcent massivement pour que les sites qu'ils fréquentent souvent leur redemandent un consentement à intervalles réguliers. Plus des 3/4 (77%) souhaitent ainsi qu'une nouvelle demande de consentement pour utiliser des cookies ait lieu au moins tous les 3 mois, plus des 2/3 (67%) au moins tous les mois et 40% lors de chaque visite (dont 50% des 65 ans et plus). A l'opposé, seuls 15% des personnes interrogées ne souhaitent pas qu'un site leur redemande un nouveau consentement.

() Selon un sondage réalisé en novembre 2019 pour la CNIL, les Français déclarent à la fois être plus sensibles à la question de la protection des données personnelles qu'au cours des dernières années (68%) et globalement insatisfaits du niveau de protection actuel (60%).*

A partir du moment où leur accord est demandé, Il n'y a pas d'opposition de principe à l'utilisation des données de navigation via les cookies, les ¾ des Français donnant leur accord aux différents types de sites.

76% des interviewés réagissent positivement à la demande des sites Internet, à chaque fois (25%), ou la plupart du temps (51%). De l'autre côté du spectre, seuls 22% refusent en général, dont 7% à chaque fois. Cette défiance est plus marquée chez les 65 ans et plus (28% vs 22% en moyenne). Plus que la nature du site, **c'est donc le fait d'être consulté qui contribue à lever les préoccupations éventuelles des Français sur l'utilisation des cookies.**

Pourtant, la vigilance des Français quant au souhait de donner leur accord sur l'acceptation des cookies n'est pas encore maximale.

65% des personnes interrogées donnant leur accord à l'utilisation de leurs données personnelles en ligne admettent ainsi avoir déjà accepté le dépôt d'un cookie sans en être tout à fait d'accord, que ce soit par facilité, ou parce qu'ils ne savaient pas comment refuser. Plus d'un sur deux (56%) affirme même que cette situation d'accord par défaut s'est présentée plusieurs fois.

L'efficacité de la demande d'autorisation de dépôt de cookie demeure insuffisante à l'heure actuelle pour protéger sa vie privée en général.

Si le principe de la demande d'accord préalable est jugé indispensable, il ne suffit pas à rassurer les interviewés sur la protection de leur vie privée en général. A leurs yeux, beaucoup d'autres menaces doivent sans doute encore être écartées comme en témoigne le fait que 60% des Français sont globalement insatisfaits du niveau de protection actuel (sondage IFOP pour la CNIL, novembre 2019). **Ainsi, 65% des Français jugent que les demandes de d'autorisation de dépôt de cookies pour protéger leur vie privée est inefficace**, dont 19% qui le qualifient de très inefficace. Les jugements les plus négatifs proviennent des CSP+ (74%), et les diplômés du 2^e et 3^e cycle du supérieur (72%).

Le niveau d'acceptation des cookies varie selon la nature des sollicitations.

Celui-ci est majoritaire dans 2 situations sur 4 testées : permettre au site de collecter des données afin de mesurer son audience plus précisément (score d'acceptation de 59% dont 18% des interviewés prêts à donner leur accord « la plupart du temps ») et lui permettre de personnaliser son contenu en fonction des comportements de navigation (55% dont 15% « la plupart du temps »). Le taux d'acceptation est en revanche minoritaire lorsqu'il s'agit de permettre au site d'afficher des publicités personnalisées en fonction des comportements de navigation (44% dont 13% « la plupart du temps ») et de lui permettre d'afficher du contenu externe qui ne dépend pas forcément des comportements de navigation (38% dont 10% « la plupart du temps »).

En moyenne, 71% des interviewés sont prêts à accepter les cookies pour au moins une de ces 4 sollicitations, score qui atteint 78% chez les individus de moins de 35 ans et 82% chez les 18-24 ans.

Cette ligne de partage entre acceptation majoritaire et minoritaire semble se dessiner selon la proximité ressentie par rapport à l'usage des cookies par le site.

Plus cet usage est perçu comme réalisé à des fins éditoriales, afin de mieux adapter le contenu aux besoins des interviewés (mesurer une audience dont les interviewés font partie ou personnaliser son contenu à partir de leurs comportements) plus le taux d'acceptation est élevé. Inversement, lorsque l'usage des cookies est perçu comme plus impersonnel ou au service d'intérêts publicitaires, moins le niveau d'acceptation est conséquent.

Il convient également de tenir compte dans ces niveaux d'acceptation du fait que, pour une majorité d'interviewés (58%), les cookies utilisés sont paramétrés selon l'ensemble de leurs comportements de navigation (ce qui correspond à une perception juste dans la plupart des situations). A l'opposé, 42% considèrent qu'ils sont paramétrés uniquement en fonction du site actuellement visité. Il est à noter que la première réponse est plus fortement citée par les interviewés les plus en distance et les plus méfiants envers les cookies :

- **Les non connaisseurs des cookies avant cette enquête** : 80% estiment que les cookies sont paramétrés selon l'ensemble des comportements de navigation contre 58% en moyenne ;
- **Ceux qui considèrent que les demandes d'autorisation d'utiliser les cookies sont inefficaces pour protéger leur vie privée** (64% vs 48% pour ceux qui estiment qu'elles sont efficaces).

Il s'agit donc de porter un effort de pédagogie particulier auprès de ces populations qui mettent de façon sous-jacente plus en avant le caractère intrusif des cookies alors même qu'ils ne sentent pas en affinité avec eux.

En lien avec le besoin d'information et de contrôle, un fort consensus ressort sur la nécessité de connaître l'identité des entreprises susceptibles de suivre la navigation des internautes via des cookies et ce d'autant plus que les informations sur ces entreprises sont insuffisantes.

90% des interviewés estiment qu'il est nécessaire de connaître l'identité de ces entreprises. Mais surtout une majorité (52%) l'affirme avec conviction (« oui, tout à fait »). Cette conviction s'accroît selon l'âge et atteint un seuil particulièrement élevé auprès des catégories de population les plus favorisées : les cadres et professions intellectuelles supérieurs (69%) et les diplômés de l'enseignement supérieur (66%).

Ce souhait fortement partagé de connaître leur identité apparaît d'autant plus nécessaire que 49% des interviewés estiment que les informations qu'ils ont sur ces entreprises sont insuffisantes et 27% qu'ils n'ont même « jamais d'information » sur ces entreprises. A l'opposé, seuls 24% considèrent que ces informations sont suffisantes. Cette perception d'un niveau d'information insuffisant tend à augmenter selon l'âge : elle n'est que de 43% chez les 18-24 ans tandis qu'elle s'élève à 53% chez les 65 ans et plus.