

RGPD

Deux ans après, quels impacts pour les professionnels et pour les particuliers ?



Sommaire

- 1 Les conclusions de l'étude *P. 03*
- 2 Profil des répondants à l'étude *P. 05*
- 3 Connaissance du RGPD *P. 08*
- 4 Comportement des différents acteurs face au RGPD *P. 12*
- 5 Le RGPD génère-t-il la confiance ? *P. 17*

Les conclusions de l'étude



ESSEC
Solutions Entreprises



Le RGPD est globalement respecté par les entreprises mais les consommateurs ne saisissent pas suffisamment cette opportunité afin de contrôler l'utilisation de leurs données personnelles



NOTRE MÉTHODOLOGIE

Nous avons administré **deux questionnaires** :

- > Un adressé aux **particuliers** (200 répondants)
- > Un adressé aux **professionnels** (400 répondants)



des répondants pensent que leurs données ne sont pas bien protégées

7,97

La note moyenne sur 10 que donnent les professionnels interrogés à leur entreprise pour le respect du RGPD

1. CONNAISSANCE DU RGPD

La **protection des données** personnelles est un **enjeu important** pour la plupart des répondants interrogés. Mais nous avons pu observer que la conscience de cet enjeu ne se traduisait pas forcément par une bonne connaissance du RGPD. **Peu de répondants particuliers se sont renseignés** à son sujet et ils en ont une mauvaise connaissance (en moyenne 4/10). Les **répondants professionnels**, quant à eux, ont une **meilleure connaissance du RGPD** (en moyenne 7/10). Ainsi, le RGPD semble mieux connu des professionnels, qui doivent l'appliquer, que des particuliers, pour qui il constitue une forme de protection.

2. COMPORTEMENT

L'importance accordée à la protection des données **ne se traduit pas par des comportements** qui la favoriseraient. Pour les particuliers comme pour les professionnels, seule **une minorité de répondants a changé ses habitudes** de navigation suite à la mise en place du RGPD (moins de 35%). Malgré tout et paradoxalement, **la majorité des professionnels a dû modifier ses habitudes de travail** pour se conformer au RGPD.

3. CONFIANCE

La majorité des particuliers estiment que leurs **données personnelles** ne sont **pas suffisamment protégées**, même si le RGPD a eu des **effets positifs**. Par ailleurs, plus un individu est renseigné sur le RGPD, plus il réalise les avancées que ce règlement a permis.

La confiance dans la capacité des entreprises à respecter le RGPD est **déterminant pour les consommateurs**. On observe que cette exigence augmente avec l'âge du consommateur.

Une grande majorité des répondants professionnels estiment que **leur entreprise respecte le RGPD**. Se conformer au RGPD est une obligation, mais certains répondants y voient même une **opportunité** : donner à son entreprise une image vertueuse.

4. CRISE DU CORONAVIRUS ET RESPECT DU RGPD

Certains comportements peuvent créer des **problèmes de sécurité** notamment informatiques pour les entreprises (pas de VPN, utilisation d'outils personnels). La crise du coronavirus, par le confinement qu'elle a provoqué, **a fragilisé la protection des données personnelles** au sein même des organisations.

Profil des répondants à l'étude



ESSEC
Solutions Entreprises



2 Profil des répondants à l'étude

Les répondants **particuliers** sont principalement des étudiants et des cadres de moins de 50 ans

Sexe des répondants

200 répondants - %



Hommes

36%

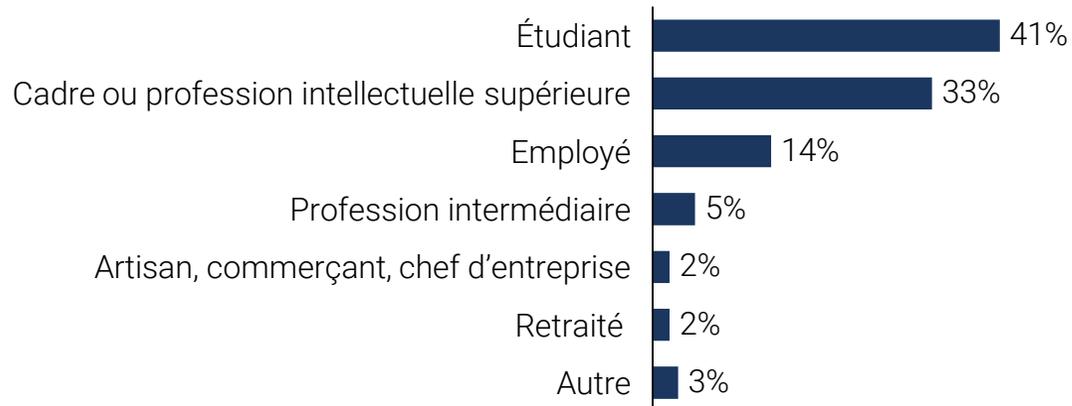


Femmes

64%

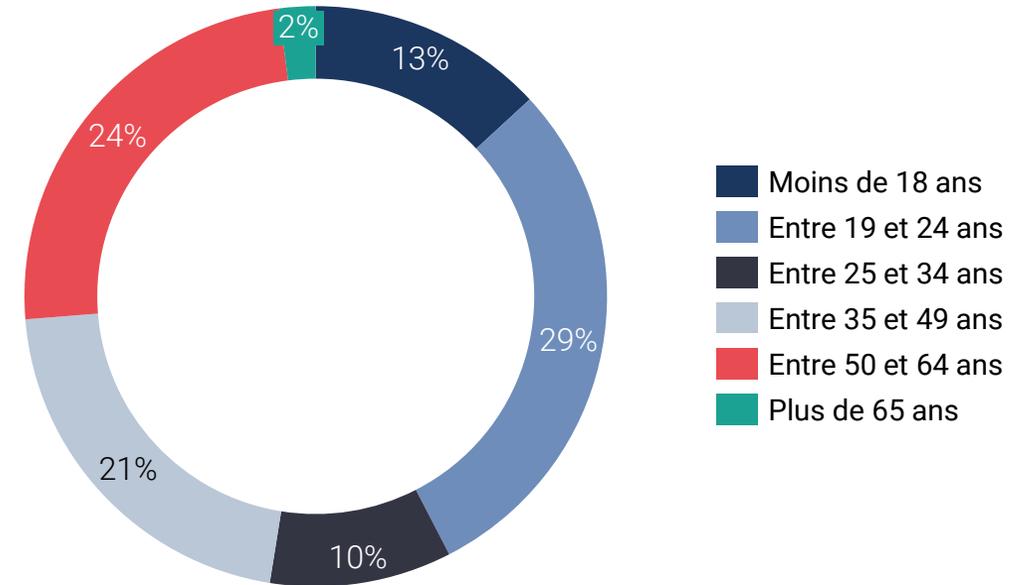
Classe socioprofessionnelle des répondants

200 répondants - %



Âge des répondants à l'étude

200 répondants - %



2 Profil des répondants à l'étude

Les répondants professionnels sont issus de secteurs divers, travaillent principalement aux services juridiques et marketing de leur entreprise et ont, en moyenne, moins de 50 ans

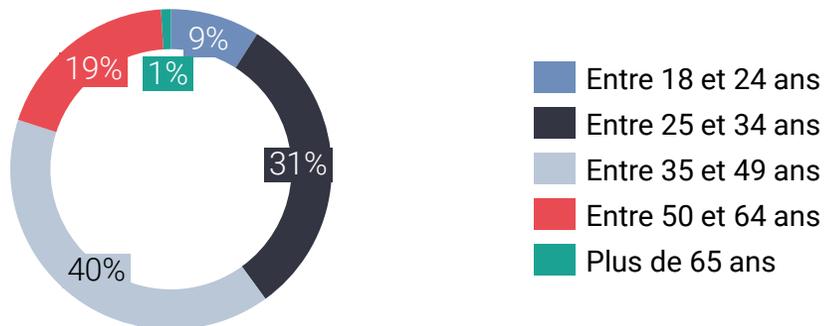
Service des répondants à l'étude

400 répondants - %



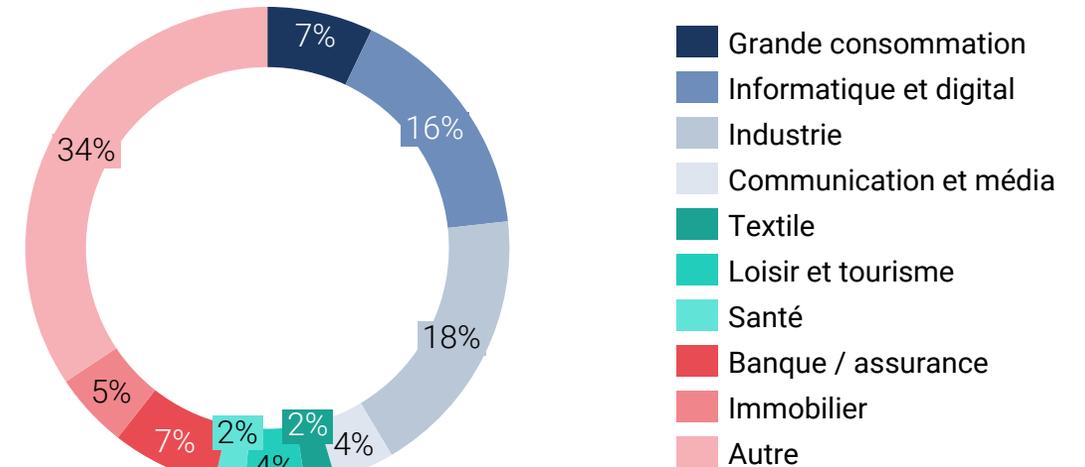
Âge des répondants à l'étude

400 répondants - %



Secteurs dans lesquels travaillent les répondants à l'étude

400 répondants - %



Les secteurs les plus représentés dans cette étude sont : l'industrie, l'informatique et le digital, la grande consommation et les banques et assurances. La catégorie « autre » comprend notamment : la fonction publique, les énergies et l'agroalimentaire.

Connaissance du RGPD



ESSEC
Solutions Entreprises

3

La connaissance du RGPD des particuliers interrogés est faible alors qu'ils considèrent la protection de leurs données comme un sujet important

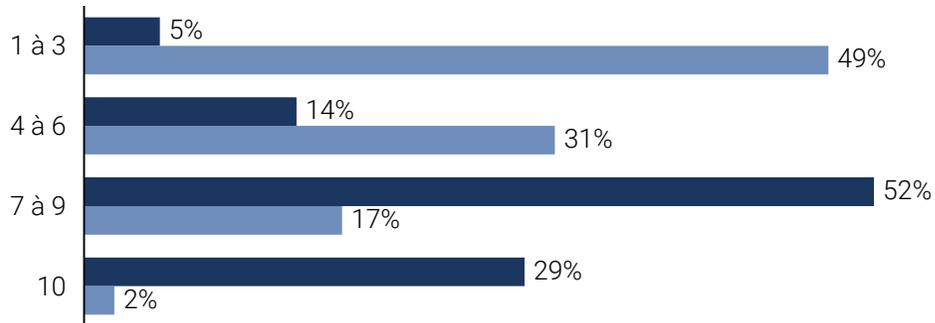
■ À quel point la protection des données vous importe-t-elle ?

■ Évaluez votre connaissance du RGPD

200 répondants - % des répondants – sur une échelle de 1 à 10

Aide à la lecture des données :

5% des répondants évaluent l'importance de la protection de leurs données entre 1 et 3 sur 10 tandis que 49% d'entre eux attribuent cette même note à leur connaissance du RGPD



En moyenne, les répondants évaluent leur connaissance du RGPD à

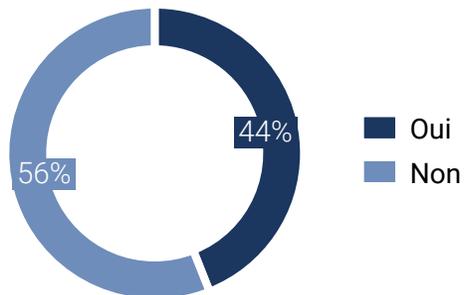
4,2/10

alors qu'ils notent l'importance de la protection de leurs données

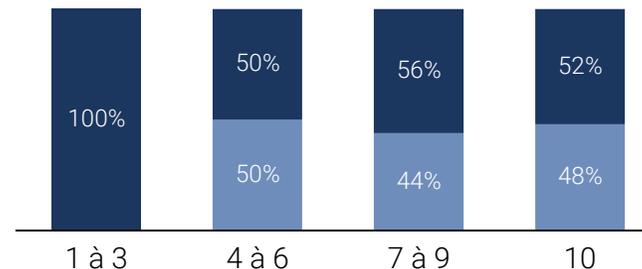
7,8/10

Vous êtes vous déjà renseigné sur le RGPD ?

200 répondants - % des répondants



En fonction de l'importance qu'ils accordent à la protection de leurs données



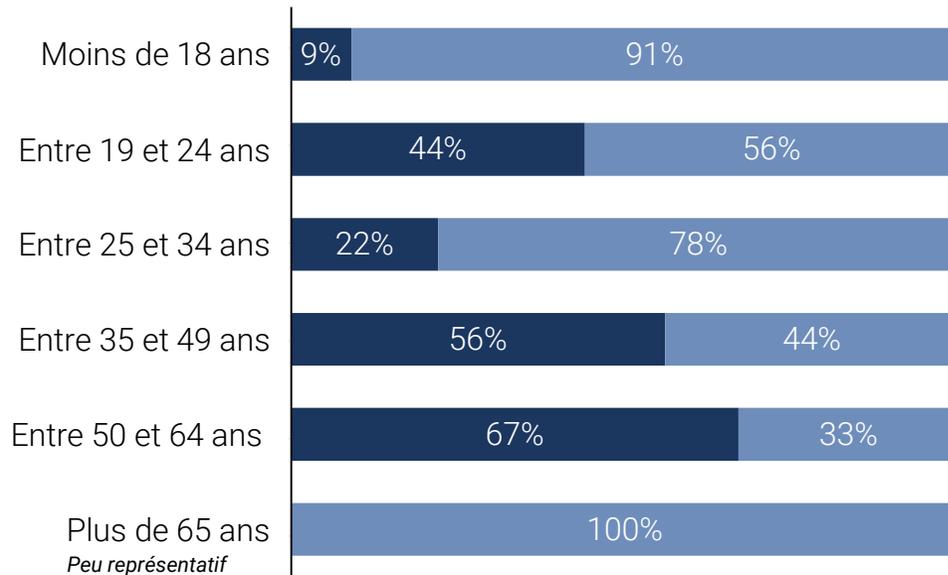
Les répondants qui considèrent que la protection de leurs données est un sujet important (>7/10) ne se sont pas plus renseignés sur le RGPD que les autres

Les personnes ayant plus de 35 ans se sentent les **plus concernées** par la protection de leurs données et sont celles qui ont la **meilleure connaissance du RGPD**

Vous êtes vous déjà renseigné sur le RGPD ?

200 répondants - % des répondants

■ Oui
■ Non



Connaissance du RGPD	Importance de la protection des données
2,8	7,3
3,8	7,6
3,9	7
5,1	8,6
5,3	8
1	9,5

Aide à la lecture des données :

En moyenne, les moins de 18 ans évaluent leur connaissance du RGPD à 2,8/10 et estiment l'importance de la protection des données à 7,3/10

Au contraire, les professionnels interrogés considèrent bien connaître le RGPD. Une grande partie d'entre eux s'est renseignée à son sujet

Évaluez votre connaissance du RGPD

200 répondants - % des répondants - sur une échelle de 1 à 10



Secteur	Moyenne par secteur
Grande consommation	6,50
Informatique et digital	6,96
Industrie	6,68
Communication et média	6,43
Textile	6,67
Loisir et tourisme	6,43
Santé	7,75
Banque / assurance	7,75
Immobilier	7,60
Autre	7,10

Service	Moyenne par Service
Juridique	7,21
Marketing	6,97
Ressources humaines	7,10
Communication	5,67
Autre	7,03

93%
des répondants professionnels se sont déjà renseignés sur le RGPD

En moyenne, les répondants évaluent leur connaissance du RGPD à **7/10**

Comportement des différents acteurs face au RGPD

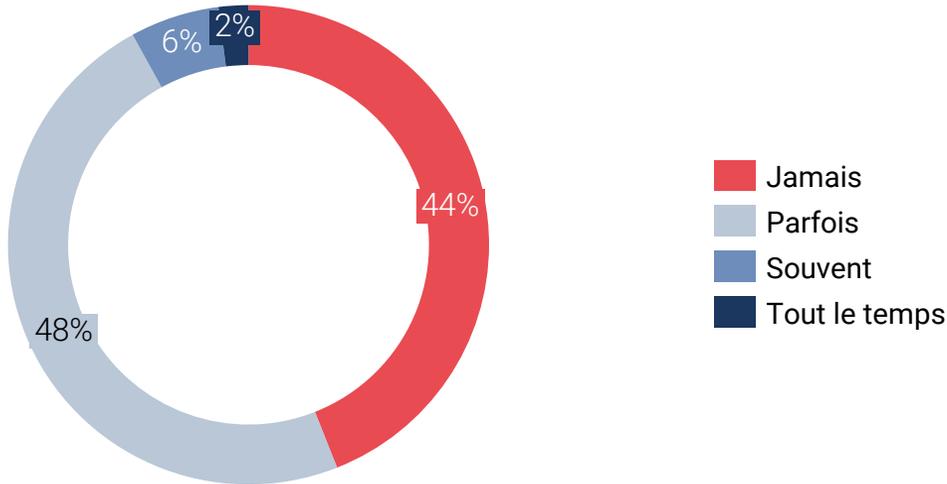


ESSEC
Solutions Entreprises



Paradoxalement, l'importance accordée à la protection des données **ne se traduit pas par des comportements** qui la favoriseraient

Lisez-vous les messages concernant la protection des données (mise à jour des politiques de confidentialité, cookies) des sites internet ? *200 répondants particuliers - %*



Globalement, **92% des répondants particuliers** ne prêtent **pas particulièrement attention** aux messages concernant la protection des données

À titre personnel, la mise en place du RGPD a-t-elle eu des conséquences sur votre navigation en ligne ?

400 répondants professionnels - %



Depuis le RGPD, avez-vous changé votre comportement relatif à la protection des données sur internet ?

200 répondants particuliers - %

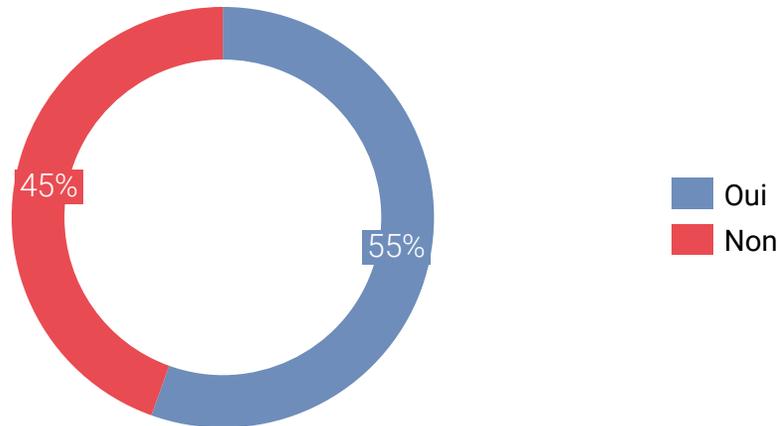


Les répondants ayant **entre 25 et 34 ans** sont **ceux qui ont le plus changé leurs comportements en ligne** suite à la mise en place du RGPD

Environ la moitié des professionnels a modifié ses habitudes de travail suite à la mise en place du RGPD, avec des différences en fonction de leur service

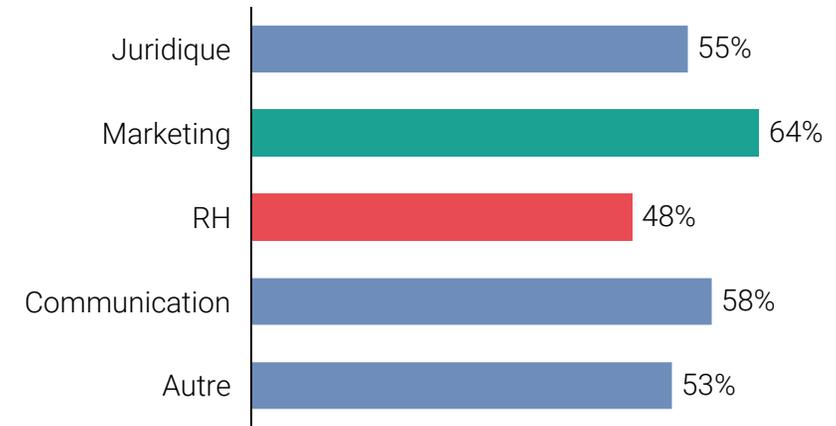
La mise en place du RGPD a-t-elle eu des conséquences sur votre manière de travailler ?

400 répondants professionnels - %



Par secteur, en posant la même question, nous avons obtenu le résultat suivant ...

400 répondants professionnels - % de oui



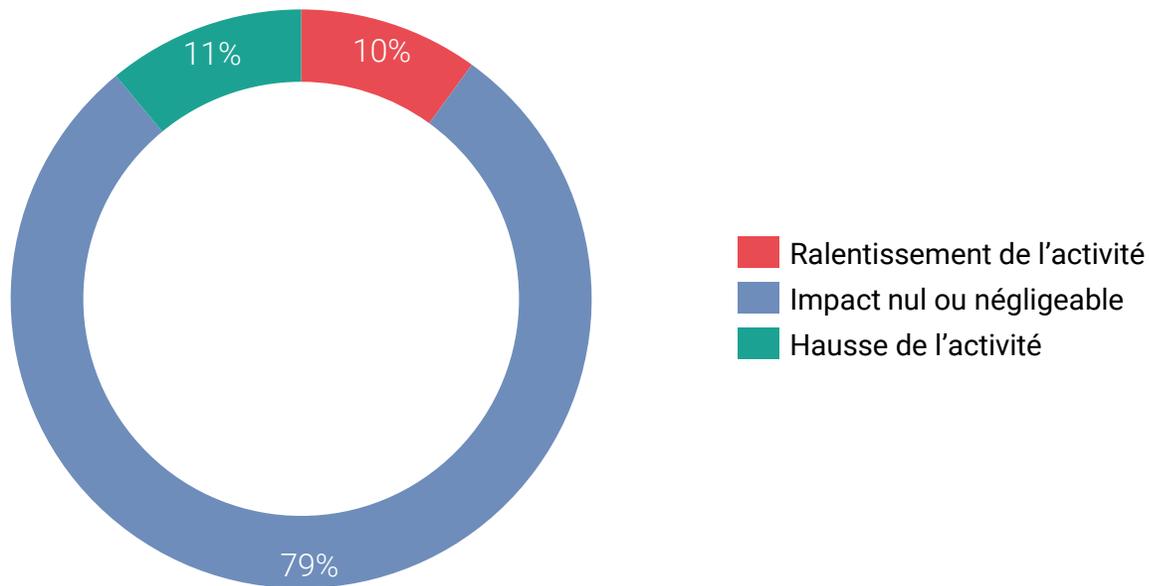
La mise en place du RGPD semble donc s'être traduite par des **effets contradictoires**. D'une part, les particuliers affirment se soucier de la protection de leurs données. Cependant ils n'utilisent pas les outils de transparence imposés par le RGPD aux entreprises pour contrôler la finalité d'utilisation de leurs données.

D'autre part, les professionnels ont majoritairement modifié leurs habitudes travail pour que les données qu'ils récoltent soient conformes aux conditions imposées par le RGPD. Mais ils n'ont pas modifié leur façon de naviguer sur Internet

La mise en place du RGPD ne semble pas avoir eu d'impact sur l'activité économique, mais véhicule l'image d'entreprises plus respectueuses et protectrices des données personnelles

Pensez-vous que le RGPD ait eu un impact sur l'activité économique de votre entreprise ?

400 répondants professionnels - %



– VERBATIMS

« Nombre de personnes voient ces règles comme néfastes mais, même si elles nous font parfois perdre des leads, elles offrent tout de même **une vraie valeur ajoutée pour la marque** : elle n'est **plus intrusive** et donc ne semble **plus négative** pour ceux qu'une communication de ladite marque dérangeait auparavant. »

Directrice média et communication

« Certes, nous perdons en impact au global, mais **nous économisons une « mauvaise image »** auprès d'un certain public et gardons **notre image positive** auprès de ceux qui acceptent cette communication. »

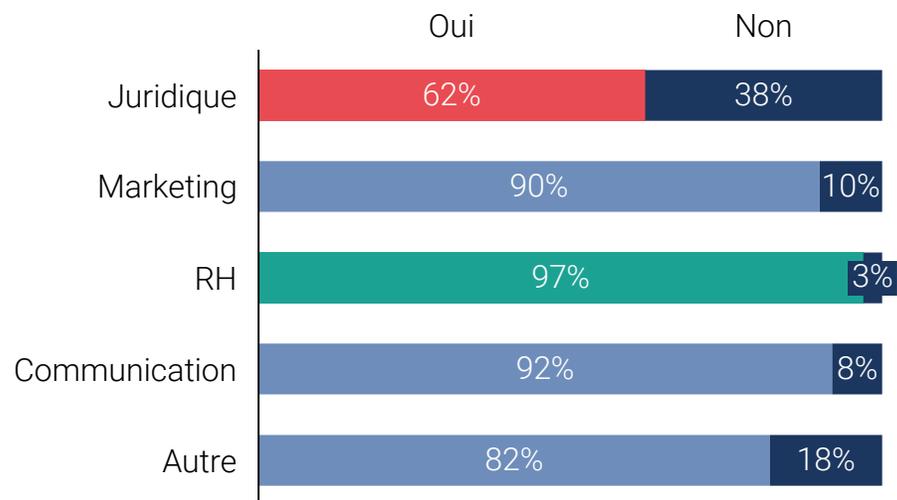
Responsable communication

« Le RGPD a été discuté longuement au Parlement européen. Pour autant, **les entreprises ont réagi assez lentement** pour le mettre en œuvre, en dépit des efforts de pédagogie de la CNIL. Pire, les GAFAs tentent, aux dires de certains, de **poursuivre leurs utilisations abusives de DP** de leurs utilisateurs afin de revendre, à leur profit, ces données. »

Consultant RGPD

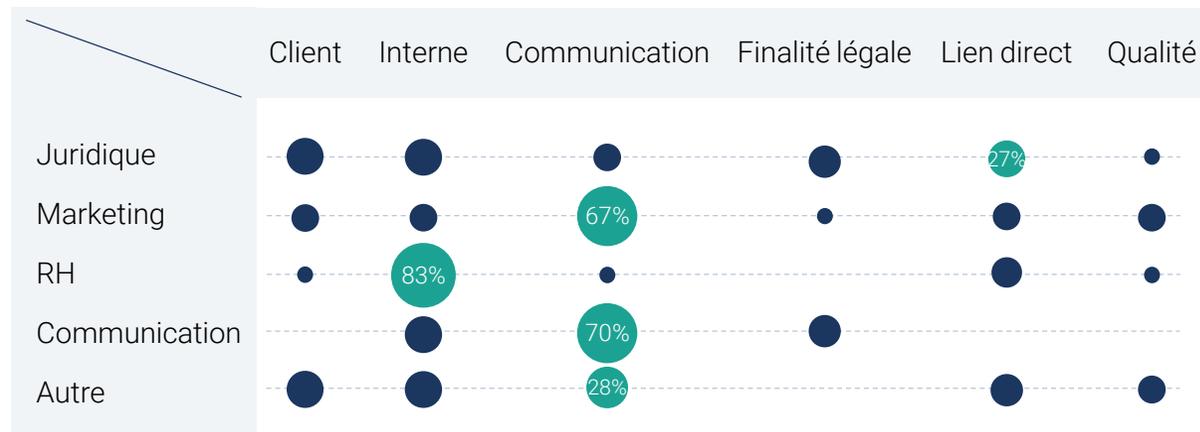
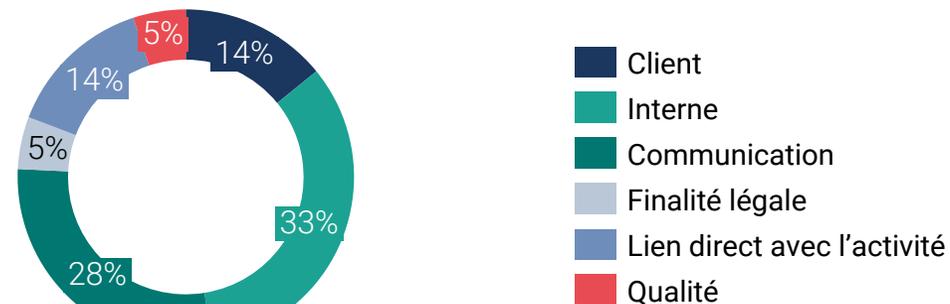
Tous les services semblent concernés par la collecte des données, mais leur finalité d'utilisation varie en fonction du service

Votre service est-il directement concerné par la collecte des données ? 400 répondants professionnels - %



81% des répondants se disent directement concernés par la collecte des données

Quelle est la finalité d'utilisation des fichiers que vous collectez ? 400 répondants professionnels - %



Le RGPD génère-t-il la confiance ?

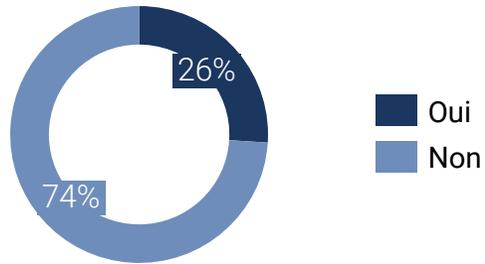


5 Le RGPD génère-t-il la confiance ?

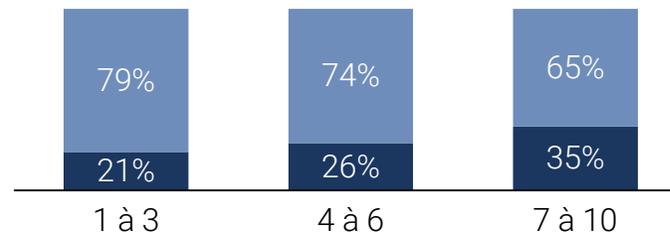
La majorité des répondants particuliers n'a pas confiance en la protection de leurs données mais pense que le RGPD a eu des effets positifs

Pensez-vous que vos données sont bien protégées ?

200 répondants - % des répondants



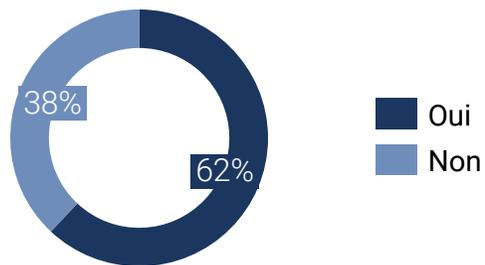
En fonction de la connaissance qu'ils ont du RGPD



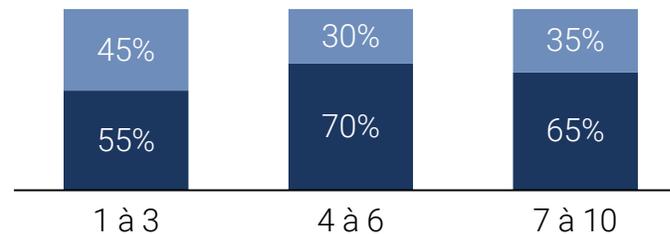
Si les consommateurs pensent en majorité que **leurs données ne sont pas suffisamment protégées**, cela provient en partie d'une **méconnaissance des lois en vigueur**. Plus les personnes ont une connaissance poussée du RGPD, plus ils ont confiance en la protection de leurs données

Pensez-vous que le RGPD a amélioré la protection de vos données ?

200 répondants - % des répondants



En fonction de la connaissance qu'ils ont du RGPD



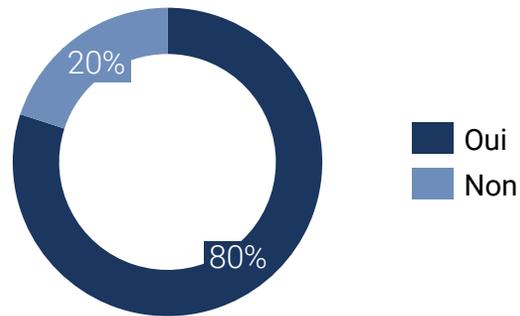
La plupart des consommateurs s'accordent à dire que le RGPD a amélioré la protection de leurs données. Là encore, les plus renseignés sur le RGPD **perçoivent davantage les améliorations** qu'il a permis

5 Le RGPD génère-t-il la confiance ?

La majorité des consommateurs répondants expriment le besoin d'avoir confiance en une entreprise quant à la protection de leur données pour effectuer un achat

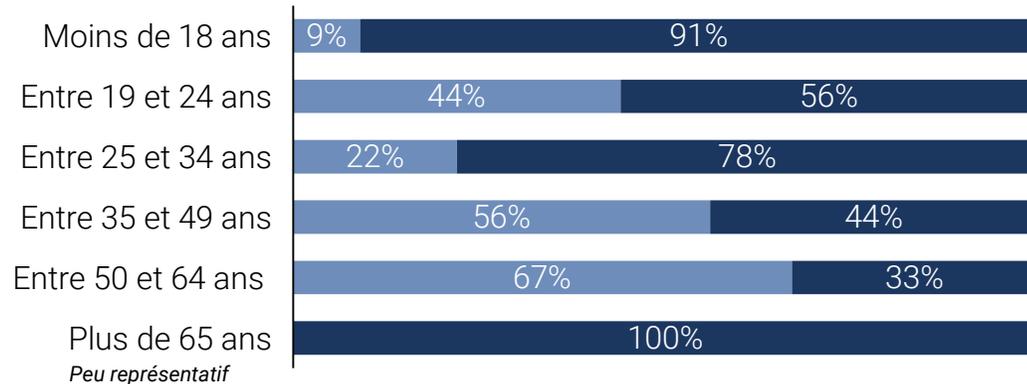
Avez-vous besoin d'avoir confiance en une entreprise quant à la protection de vos données pour effectuer un achat ?

200 répondants



La majorité des jeunes de moins de 35 ans ont **besoin d'avoir confiance en une entreprise** quant à la protection de leurs données avant d'effectuer un achat. Ce sont aussi ceux qui effectuent **le plus d'achats sur internet** (source: Statista)

En fonction de la classe d'âge



– VERBATIMS

« L'enjeu relatif à la protection des données est un enjeu majeur pour les entreprises; imaginons par exemple une organisation qui divulguerait les adresses de ses membres, les dossiers médicaux de ses salariés, etc. Ce serait assurément à l'origine d'un problème de confiance majeur ! »

Arnaud le Jariel, consultant RGPD

5 Le RGPD génère-t-il la confiance ?

De leur côté, les répondants professionnels considèrent en grande majorité que l'entreprise au sein de laquelle ils travaillent **respecte le RGPD**

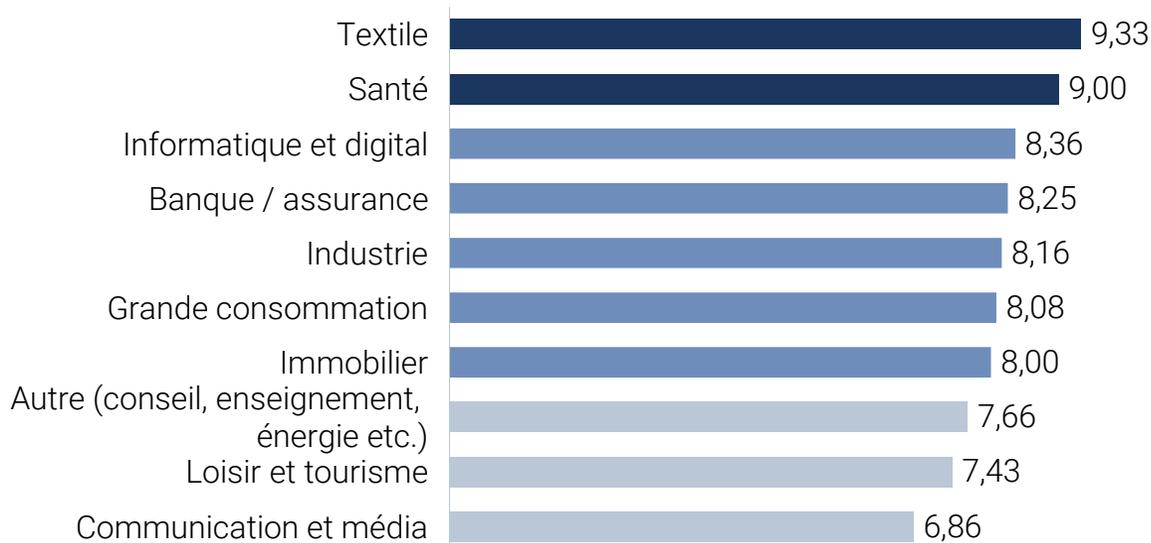
Pensez-vous que votre entreprise respecte le RGPD ?

173 répondants - % des répondants - sur une échelle de 1 à 10



Pensez-vous que votre entreprise respecte le RGPD ?

173 répondants – moyenne par secteur d'activité - sur une échelle de 1 à 10



Plus de **75%** des répondants professionnels donnent une note **supérieure à 7/10** à leur entreprise quant au respect du RGPD

La note moyenne affectée est de **7,97**

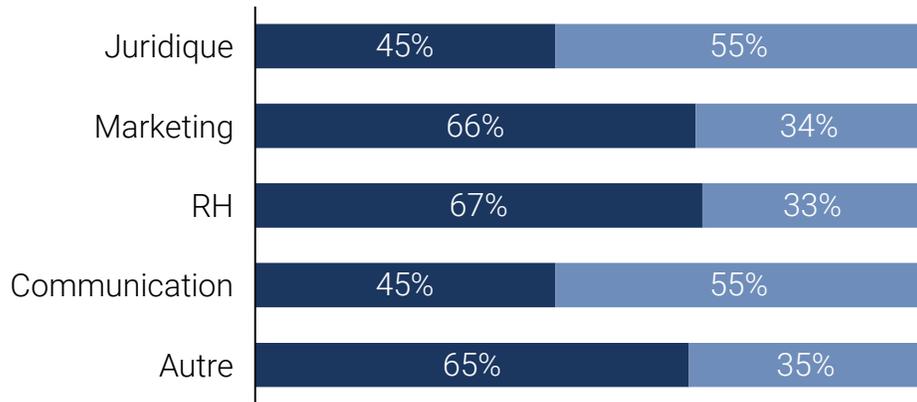
Les répondants travaillant dans des entreprises des **secteurs du textile et de la santé** sont ceux qui attribuent la meilleure note à leur entreprise quant à la protection du RGPD. Les entreprises des **secteurs du loisir et du tourisme ainsi que de la communication et des médias** sont celles qui reçoivent les moins bonnes notes

5 Le RGPD génère-t-il la confiance ?

La proposition de formations spécifiques au RGPD et la mise en place de délégués à la protection des données augmente la satisfaction des employés

Avez-vous suivi une formation suite à la mise en place du RGPD ?

400 répondants professionnels - %



59% des répondants affirment avoir reçu une formation suite à la mise en place du RGPD. Les répondants travaillant dans le service le plus concerné par le traitement des données, à savoir les ressources humaines, ont reçu une formation en plus grand nombre

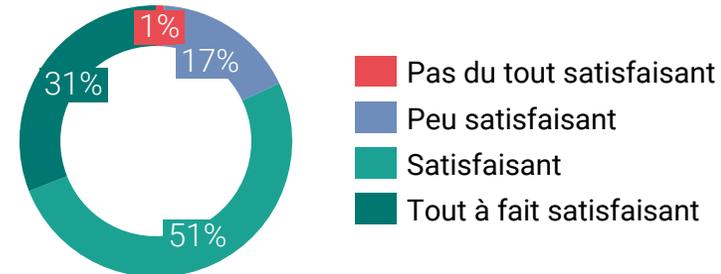
Un délégué à la protection des données (DPO) a-t-il été nommé dans votre entreprise ?

400 répondants professionnels - %

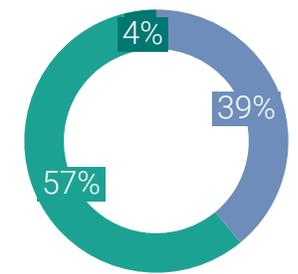


À titre personnel, pensez-vous que votre entreprise respecte suffisamment le RGPD ?

% des répondants dont l'entreprise a nommé un DPO



% des répondants dont l'entreprise n'a pas nommé de DPO



RGPD



Deux ans après, quels impacts pour les professionnels et pour les particuliers ?



LOUISE BERARD

Chef de projet

l.berard@essecolutionsentreprises.com



ALOÏS LE DORZE

Chef de projet

a.ledorze@essecolutionsentreprises.com

