

La protection des données au sein de l'Union européenne

Perceptions des citoyens

Résumé

Terrain: Janvier 2008

Rapport: Février 2008

Ce sondage a été commandité par la direction générale de la justice, de la liberté et de la sécurité et coordonné par la direction générale de la communication.

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.

Les interprétations et les opinions qu'il contient n'engagent que ses auteurs.

Série Flash Eurobaromètre
#225

La protection des données au sein de l'Union européenne

-

Perceptions des citoyens

Sondage réalisé par
The Gallup Organization Hongrie
à la demande de la direction
générale de la justice, de la liberté
et de la sécurité



Coordonné par la direction générale de la
communication

Le présent document ne représente pas le point
de vue de la Commission européenne. Les
interprétations et les opinions qu'il contient
n'engagent que ses auteurs.

THE GALLUP ORGANIZATION

Table des matières

Table des matières	3
Introduction	4
Principaux résultats	6
1. Inquiétudes relatives à la confidentialité des données	8
2. Confiance dans les organismes en ce qui concerne la protection des données	9
3. Protection des données dans le pays de résidence	10
4. Conscience des droits au respect de la vie privée	13
4.1 Conscience des droits relatifs à l'utilisation et à l'utilisation abusive des données personnelles	13
4.2 Obligation des organismes en matière de transparence.....	15
4.3 Transfert de données personnelles en dehors de l'UE.....	16
4.4 Protection des données sensibles.....	17
5. Autorités nationales de protection des données	17
5.1 Niveaux de conscience des autorités nationales de protection des données.....	17
5.2 Compétences de l'autorité et contacts avec elle	18
6. Protection des données sur Internet	19
6.1 Sécurité de la transmission des données sur Internet	19
6.2 Conscience des outils et technologies améliorant la sécurité des données.....	20
6.3 Utilisation d'outils ou de technologies améliorant la sécurité des données	20
7. Protection des données dans la perspective du terrorisme international	22

Introduction

Depuis 1991, la Commission européenne observe l'évolution des perceptions, des attitudes et des opinions des citoyens de l'UE en matière de protection des données. Cependant, au cours des deux dernières décennies, la protection des données dans l'Union européenne a dû faire face à de nouveaux défis et subir des changements importants. Par exemple, la mise en place et l'expansion du Marché unique et l'essor de la «société de l'information» ont provoqué une augmentation du volume de données personnelles échangées entre les États membres de l'Union. Au cours des années 1990, la législation européenne en matière de protection des données a été harmonisée afin de supprimer les obstacles à ces flux transfrontaliers tout en assurant aux citoyens de l'UE un degré élevé de protection des données.

Ce résumé donne un aperçu des résultats de l'enquête Flash Eurobaromètre sur la Protection des données réalisée en janvier 2008. Des enquêtes semblables ont été réalisées à trois reprises dans le passé, en 1991, 1996 et 2003. L'enquête réalisée en 2008 avait pour principal objectif de mesurer:

- les perceptions et inquiétudes des citoyens en matière de confidentialité des données
- la confiance des citoyens dans les différents types d'organismes détenant leurs données personnelles
- la connaissance par les citoyens de leurs droits en matière de protection des données et des autorités nationales chargées de cette protection
- la perception par les citoyens de la sécurité de transmission des données via l'Internet, et l'utilisation d'outils visant à améliorer la sécurité des données
- les attitudes des citoyens par rapport aux restrictions de leurs droits à la protection des données en raison du terrorisme international

Ce résumé décrit les principaux résultats de l'enquête Eurobaromètre sur la Protection des données; le *Rapport analytique* en fournit une analyse plus poussée. Le résumé reprend les résultats moyens pour l'UE et met en évidence, le cas échéant, certaines différences de réactions liées au pays de résidence des répondants et à leur milieu sociodémographique. Dans les cas où des questions identiques ou équivalentes ont été posées au cours d'une ou plusieurs enquêtes Eurobaromètre antérieures sur la protection des données, une comparaison chronologique est également fournie pour les pays concernés.

Le travail de terrain a été effectué du 8 au 12 janvier 2008. Plus de 27 000 citoyens de 15 ans et plus, choisis de façon aléatoire, ont été interrogés dans les 27 pays membres de l'UE. Les entretiens ont été réalisés principalement via des lignes téléphoniques fixes, à raison d'environ 1 000 interviews par pays. Étant donné la couverture relativement faible du réseau téléphonique fixe en Bulgarie, en République tchèque, en Estonie, en Lettonie, en Lituanie, en Hongrie, en Pologne, en Roumanie et en Slovaquie, des entretiens face-à-face (FAF) ont également été organisés dans ces pays (700 entretiens téléphoniques, 300 entretiens FAF).

Remarque 1: Les cycles d'enquête antérieurs ont été organisés dans le cadre d'*Eurobaromètres Spéciaux*, avec des entretiens FAF dans chaque État membre. Cela limite dans un certaine mesure la comparabilité des résultats, vu les effets différents des entretiens téléphoniques et FAF. Cependant, les évolutions révélées par l'enquête sont hautement crédibles, et il n'y a pas eu de signe clair d'interférence significative du mode d'entretien sur les résultats obtenus.

Remarque 2: Les enquêtes précédentes ont été organisées en 1991, 1996 et 2003. Les pays analysés étaient les 12 États membres de la Communauté européenne en 1991 et les 15 États membres de l'Union européenne en 1996 et 2003. Les comparaisons dans le temps ne sont donc possibles que pour ces pays.

Afin de compenser les disparités dues à l'échantillonnage, une pondération des résultats après stratification a été effectuée sur la base des principales variables sociodémographiques.

Principaux résultats

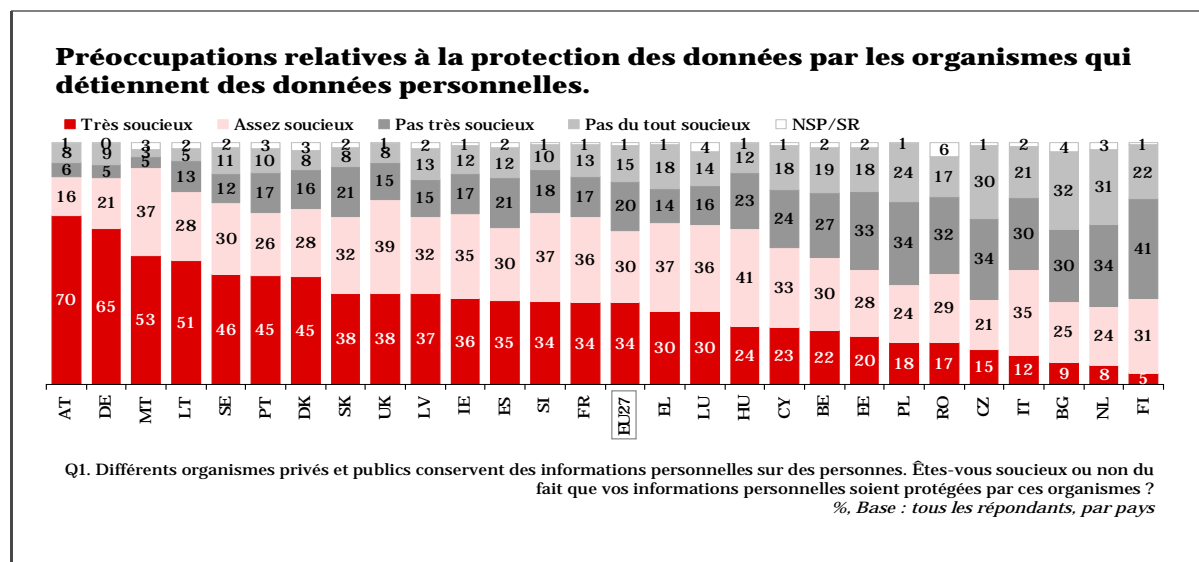
- **Une majorité des citoyens de l'UE expriment des inquiétudes par rapport à la protection des données.** Deux tiers des répondants de l'enquête se sont dits soucieux quant au traitement approprié de leurs données personnelles par les organismes qui les détiennent (64 %).
- **Le niveau d'inquiétude par rapport à la protection des données n'a que peu évolué par rapport au début des années 1990.** Deux tiers des répondants exprimaient une inquiétude à ce sujet en 1991. Ce chiffre a fluctué depuis lors pour revenir en 2008 au niveau de 1991 (68 %).
- **Les citoyens de l'UE pensent que les services médicaux, les médecins et les institutions publiques garantissent la meilleure protection de leurs données personnelles.** Sur la base d'une liste d'organismes publics et privés, c'est aux services médicaux, aux médecins et à la police que les citoyens de l'UE font le plus confiance pour protéger leurs données personnelles. Ils réservent le plus de méfiance aux sociétés de vente par correspondance.
- **La confiance des répondants dans les règles de protection des données des organismes est en constante augmentation depuis le début des années 1990.** Ceci à l'exception des services médicaux et médecins, des organismes à but non lucratif et des sociétés de vente par correspondance, qui bénéficient du même niveau de confiance ou de méfiance depuis cinq ans. Les sociétés de sondage et d'analyse de marché sont les seules à avoir connu une chute ininterrompue du niveau de confiance entre 1991 et 2008.
- **Les répondants se montrent peu confiants vis-à-vis de la protection des données dans leur propre pays.** Moins de la moitié des répondants (48 %) estiment que leurs données sont correctement protégées dans leur propre pays. Une majorité des répondants craignent même que leur législation nationale ne soit pas en mesure de faire face au nombre croissant de personnes qui communiquent leurs données personnelles sur Internet (54 %). Une large majorité pense également que leurs concitoyens se montrent peu conscients des questions de protection des données (77 %).
- **Bien que les citoyens de l'UE se montrent bien informés de certaines législations relatives à la protection des données, on constate encore des lacunes importantes dans l'information:**
 - Les personnes interrogées se sont vu présenter une liste des droits des citoyens européens par rapport aux organismes qui détiennent leurs données personnelles, comme leur droit d'intenter des actions en justice en cas d'abus de leurs informations personnelles ou d'obtenir une indemnisation pour le préjudice subi. *Une majorité des répondants avait conscience de tous les droits ainsi présentés.* Cependant, un quart seulement des répondants sait que les citoyens européens possèdent *tous ces droits* (27 %).
 - Par ailleurs, seuls 29 % des répondants savent que les *données sensibles*, par exemple les informations relatives aux origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, etc., bénéficient d'une *protection particulière*. Seule une petite minorité (17 %) sait que les données personnelles ne peuvent être transférées à l'extérieur de l'UE que vers des pays assurant *un niveau adéquat de protection des données*.
- **Les autorités nationales chargées de la protection des données sont relativement peu connues de la plupart des citoyens de l'Union européenne.** En moyenne, seuls 28 % des répondants affirment avoir entendu parler de l'existence de telles institutions dans leur pays.

La Grèce et la Hongrie présentent les taux de reconnaissance les plus élevés (respectivement 51 % et 46 %). La conscience de l'existence de ces institutions dans l'UE n'a pas changé au cours des cinq dernières années.

- **La plupart des utilisateurs européens d'Internet se méfient de la transmission de leurs données personnelles via l'Internet:** 82 % des utilisateurs d'Internet considèrent que la transmission des données via le web n'est pas suffisamment sûre. Cependant, **seule une minorité d'utilisateurs d'Internet affirment utiliser des outils et technologies visant à augmenter la sécurité des données sur le net**, comme les pare-feu ou le filtrage des cookies (22 %).
- **La plupart des citoyens de l'UE pensent que la lutte contre le terrorisme international est une raison acceptable pour restreindre les droits relatifs à la protection des données.** Une majorité de répondants pensent qu'il devrait être possible de contrôler les coordonnées des passagers aériens (82 %), les appels téléphoniques (72 %), et l'utilisation d'Internet et des cartes de crédit (respectivement 75 % et 69 %) si l'objectif poursuivi est la lutte contre le terrorisme.
- Cependant, **les répondants ont exprimé une méfiance vis-à-vis de provisions permettant aux autorités d'assouplir les lois relatives à la protection des données.** La plupart des répondants favorables à un assouplissement des lois sur la protection des données n'acceptent un tel assouplissement que dans des **limites clairement définies**: environ un tiers des répondants insistent pour que **seuls les suspects** puissent être surveillés (27 %-35 %), et environ une personne sur cinq (14 %-21 %) souhaite voir imposer des **conditions encore plus sévères**.
- Depuis 2003, le nombre de citoyens favorables à une surveillance de l'utilisation d'Internet et des appels téléphoniques a augmenté d'environ 12 points de pourcentage (dans chacun des cas).

1. Inquiétudes relatives à la confidentialité des données

La plupart des Européens se disent soucieux de la façon dont leurs données personnelles sont traitées par les organismes qui les détiennent, mais **seule une minorité de citoyens s'en soucie activement**: alors que deux tiers des répondants se disent soucieux de la protection (ou du manque de protection) de leurs données (64 %), un tiers seulement des répondants se disent *très* soucieux (34 %).



Le niveau d'inquiétude **varie considérablement** entre les répondants des différents États membres. Les citoyens **autrichiens et allemands** semblent être les plus inquiets quant au traitement de leurs données personnelles. Quarante-huit pour cent de ces répondants se disent soucieux des questions de confidentialité des données, et deux tiers se disent très soucieux (Autriche: 70 %, Allemagne: 65 %). C'est en Bulgarie, aux Pays-Bas et en Finlande que les répondants expriment le moins d'inquiétude quant au traitement approprié de leurs données personnelles par les organismes qui les détiennent.

Inquiétudes relatives à la protection des données – développements dans l'UE12/15 depuis 1991

Le niveau d'inquiétude concernant la confidentialité des données dans les pays de l'UE a **baissé entre 1991 et 1996**, de 66 % à 58 %, et a ensuite **augmenté de manière peu significative pour atteindre 60 % en 2003**. Aujourd'hui cependant, le souci de confidentialité a augmenté pour **dépasser légèrement le niveau mesuré il y a dix-sept ans**, avec **deux tiers (68 %)** des répondants se déclarant soucieux en 2008.

Le niveau d'inquiétude est **resté constant ou a diminué** dans une majorité des pays analysés, mais le niveau d'inquiétude a augmenté considérablement entre 2003 et 2008 dans les pays où les répondants se déclarent particulièrement soucieux. C'est notamment le cas **en Autriche, au Danemark et en Allemagne**. En Autriche, le nombre de répondants se déclarant soucieux de la protection des données a augmenté de 35 points de pourcentage, passant de 51 % en 2003 à 86 % en 2008. Le Danemark a connu une augmentation de 31 points de pourcentage de 42 % à 73 %, et l'Allemagne a connu une augmentation de 28 points de pourcentage de 58 % à 86 %. La protection des données semble également préoccuper de plus en plus les citoyens de la **péninsule ibérique**: au Portugal comme en Espagne, le degré d'inquiétude relative à la protection des données a augmenté de 20 points de pourcentage entre 2003 et 2008 (PT: 50 % en 2003 contre 71 % en 2008; ES: 46 % en 2003 contre 65 % en 2008).

2. Confiance dans les organismes en ce qui concerne la protection des données

Les citoyens de l'UE font **beaucoup plus confiance aux services médicaux, aux médecins et aux diverses autorités publiques** qu'aux entreprises privées et aux organismes à but non lucratif en ce qui concerne la protection adéquate de leurs informations personnelles.

C'est **aux services médicaux, aux médecins et à la police** que la plupart des citoyens de l'UE font plus confiance en matière de protection des données. Viennent ensuite, avec la confiance d'environ sept répondants sur dix, d'autres autorités publiques comme la **sécurité sociale** (74 %), le **fisc** (69 %) et les **autorités locales** (67 %). Le degré de méfiance le plus élevé est dirigé contre les **sociétés de vente par correspondance**. Seul un répondant sur quatre pense que ces sociétés assurent la protection de ses données personnelles (24 %).



Confiance dans les organismes, pays par pays

En comparant les degrés de confiance dans chaque pays en ce qui concerne le respect de la confidentialité des données par les organismes ci-dessus, nous avons identifié des groupes de pays dans lesquels **la confiance dans tous les organismes mentionnés est généralement supérieure** à la moyenne, **alors que ce degré de confiance est généralement inférieur dans d'autres groupes**. Dans les **pays scandinaves**, les répondants sont nettement plus enclins à exprimer leur confiance envers **tous** les types d'organismes que les répondants **de certains pays d'Europe de l'Est et de la Grèce**, qui se placent plus souvent du côté inférieur de l'échelle.

En ce qui concerne les **organismes publics** comme la police, le fisc et les autorités locales ainsi que les services médicaux et médecins, on observe une tendance générale selon laquelle le Danemark et la Finlande expriment le degré de confiance le plus élevé, alors que la confiance exprimée est systématiquement au plus bas dans les pays baltes (surtout en Lettonie et en Lituanie), en Grèce, dans les États membres les plus récents (Roumanie et Bulgarie) et en Pologne.

En ce qui concerne les différents types de **sociétés privées** mentionnées dans l'enquête, on remarque qu'à part le Danemark et la Finlande, Malte et le Luxembourg expriment un degré de confiance élevé. Les pays exprimant le degré de confiance le plus bas sont en général la Grèce et les pays du Sud de l'Europe comme l'Espagne, l'Italie et le Portugal, mais aussi l'Allemagne.

Niveaux de confiance dans divers organismes – développements dans l'UE12/15 depuis 1991

En comparant les résultats de l'enquête actuelle à ceux des enquêtes antérieures depuis 1991, nous avons constaté une **augmentation ininterrompue du niveau de confiance** dans la protection des données par les différents organismes au cours des 17 dernières années dans les pays de CE/UE dans lesquels les enquêtes ont été organisées. L'administration fiscale, la police, les administrations locales, la sécurité sociale et les employeurs, en particulier, ont bénéficié d'une confiance croissante au fil des années. Les seuls organismes à avoir systématiquement perdu la confiance des citoyens sont les sociétés de sondage et d'études de marché.

Analyse sociodémographique

Plus les répondants sont **âgés**, plus ils ont tendance à se méfier de *tous* les organismes mentionnés. Pour la plupart des organismes, les répondants possédant un **niveau d'éducation plus élevé** sont plus enclins à se déclarer confiants en matière de protection des données. Toutefois, dans le cas des compagnies d'assurance et des sociétés de vente par correspondance, les répondants ayant terminé leur éducation entre 16 et 20 ans expriment le degré de confiance le plus élevé, alors que les répondants ayant un niveau d'éducation différent expriment une confiance moindre dans ces organisations. En ce qui concerne la police et les sociétés de sondages et d'études de marché, le niveau d'éducation ne semble pas avoir un impact sur le degré de confiance. Bien que le **sexe** ne semble pas jouer un rôle pour la plupart des organismes, les femmes se montrent légèrement plus confiantes dans l'utilisation de leurs données personnelles par les compagnies d'assurance, les banques et les institutions financières et les sociétés de vente par correspondance. Parmi les **catégories professionnelles**, on remarque que les indépendants se montrent particulièrement méfiants vis-à-vis des règles de protection des données d'une organisation.

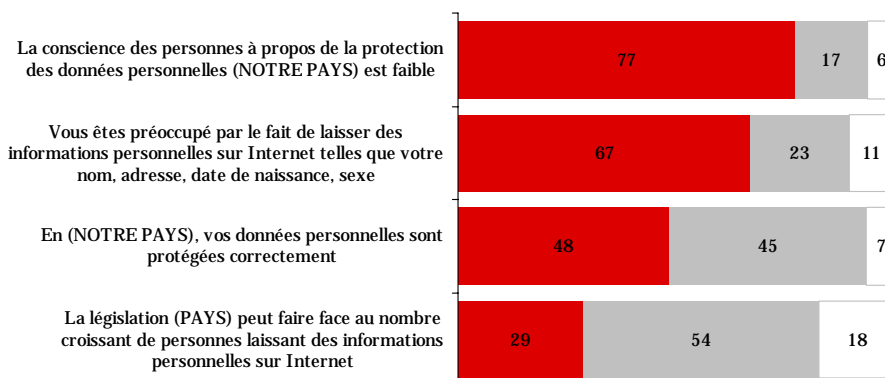
3. Protection des données dans le pays de résidence

Une grande majorité des citoyens européens (77 %) pensent que leurs concitoyens se montrent peu conscients des questions de protection des données. Deux tiers des citoyens européens (67 %) se disent préoccupés par le fait de laisser des informations personnelles sur Internet telles que leur nom, adresse ou date de naissance, alors qu'un citoyen sur quatre (23 %) ne s'en préoccupe pas.

Environ 48 % des répondants estiment que leurs données personnelles sont protégées correctement dans leur pays, soit à peu près le même pourcentage que ceux qui estiment que ces données ne sont pas protégées correctement (45 %). Cependant, seuls 29 % des répondants pensent que leur législation nationale est en mesure de gérer le nombre croissant de personnes qui laissent des informations personnelles sur Internet, alors que plus de la moitié des personnes interrogées (54 %) pensent le contraire. Près d'une personne sur cinq (18 %) ne se prononce pas sur la question.

Vues sur la protection des données : conscience, préoccupations, niveau de protection, législation

■ D'accord ■ Pas d'accord □ NSP/SR



Q3. Pour chacune des affirmations suivantes, veuillez me dire si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord ?
%, Base : tous les répondants

Conscience de la protection des données personnelles

Une majorité (très large dans la plupart des pays) des répondants de tous les États membres considèrent que leurs concitoyens n'ont que peu conscience des questions relatives à la protection des données personnelles dans leur pays. Les répondants grecs (93 %) ont le plus de chance d'être de cet avis, suivis par les répondants de Chypre et de Hongrie (90 % dans les deux cas). À l'autre bout de l'échelle, les personnes interrogées au Danemark (59 %) et au Luxembourg (56 %) étaient les moins susceptibles de se déclarer d'accord avec l'affirmation relative au manque de conscience dans leur pays.

En comparant les résultats de 2003 et 2008, nous avons constaté que dans la plupart des 15 pays analysés, une proportion légèrement supérieure des répondants de l'étude actuelle se dit d'accord avec l'affirmation selon laquelle le niveau de conscience est faible (UE 27: + 7 points de pourcentage). Avec 27 points de pourcentage, cette croissance est particulièrement marquée en Espagne.

Inquiétudes relatives à la protection des données personnelles

Bien que les personnes interrogées en Grèce soient les plus susceptibles de penser que la conscience des questions de protection des données est faible dans leur pays, elles sont les plus susceptibles de se dire préoccupées par le fait de laisser des informations personnelles sur Internet. Les répondants des Nouveaux États Membres (NEM), par contre, sont les moins préoccupés à l'idée de laisser des informations personnelles sur Internet. Par exemple, moins de la moitié des répondants de Roumanie (42 %) et de Lettonie (48 %) ont exprimé une telle inquiétude.

La comparaison avec 2003 montre que les répondants sont plus préoccupés aujourd'hui à l'idée de laisser des informations personnelles sur Internet. Si 64 % des citoyens de l'UE15 se disaient préoccupés à ce sujet en 2003, ce pourcentage est passé à 70 % en 2008. L'augmentation est particulièrement remarquable au Portugal (+24 points de pourcentage).

Niveau de protection des données personnelles dans le pays de résidence

Les répondants grecs et britanniques sont les plus susceptibles de se dire préoccupés par le fait de laisser des informations personnelles sur Internet, et ils sont également les plus susceptibles de penser que les données personnelles ne sont pas protégées correctement dans leur pays (71 % et 63 %). À l'autre bout de l'échelle – les pays où les répondants expriment la plus grande confiance dans la protection de leurs données personnelles – nous trouvons deux pays scandinaves, le Danemark et la Finlande, où 85 % et 84 % des répondants considèrent que leurs données personnelles sont protégées correctement.

Législation nationale en matière de protection des données personnelles

Sur la question de savoir si la législation nationale de chaque pays est en mesure de faire face aux problèmes posés par Internet en matière de confidentialité et de protection des données, ce sont à nouveau les citoyens britanniques et grecs qui se montrent les plus soucieux. Dans ces pays, 69 % et 63 % des répondants pensent que la législation nationale n'est pas en mesure d'offrir ce genre de protection. On notera cependant que la Suède et l'Allemagne présentent un pourcentage semblable de répondants convaincus que leur législation nationale n'offre pas la protection nécessaire en la matière (63 % dans les deux cas).

Les répondants danois, par contre, sont de nouveau les plus susceptibles de penser que leur législation nationale est en mesure de faire face au nombre croissant de personnes qui laissent des informations personnelles sur Internet (42 % sont d'accord avec cette affirmation), suivis par les répondants français (39 %) et les répondants luxembourgeois et maltais (38 % dans le deux pays). Enfin, les répondants bulgares et roumains ont été les plus nombreux à répondre qu'ils ne savaient pas si leur législation nationale était en mesure de faire face à cette situation (respectivement 39 % et 36 %).

Par rapport à l'enquête de 2003, l'accord avec cette affirmation n'a que peu augmenté, de 26 % en 2003 à 29 % en 2008. Cependant, nous constatons que dans les 15 pays déjà membres en 2003, moins **de répondants se disent sans opinion** sur la question de savoir si leur législation nationale est en mesure (ou pas) de faire face au nombre croissant de personnes laissant des informations personnelles sur Internet.

Analyse sociodémographique

La comparaison des hommes et des femmes ne révèle pas de différences importantes, ni celle entre les répondants vivant en milieu rural, urbain ou métropolitain. Les femmes sont légèrement plus préoccupées que les hommes à l'idée de laisser des informations personnelles sur Internet (69 % des femmes, 64 % des hommes). Les répondants vivant en milieu rural sont moins susceptibles de considérer que la conscience des questions liées à la protection des données est faible (74 % dans les zones rurales, 79 % dans les zones urbaines et métropolitaines).

En termes d'âge, on constate que les répondants âgés de plus de 55 ans sont moins susceptibles que les répondants plus jeunes de considérer que la conscience des questions liées à la protection des données est faible dans leur pays et sont également moins susceptibles d'être préoccupés à l'idée de laisser des informations personnelles sur l'Internet. Les répondants de moins de 25 ans sont plus susceptibles que les répondants plus âgés de considérer que leurs données personnelles sont protégées correctement dans leur pays et que la législation de leur pays est en mesure de faire face au problème des données personnelles communiquées sur Internet.

Les répondants ayant un plus haut niveau d'éducation et ceux bénéficiant d'un statut professionnel supérieur considèrent plus souvent que la conscience des questions liées à la protection des données est faible dans leur pays. Ils sont également plus susceptibles d'être préoccupés à l'idée de laisser des informations personnelles sur l'Internet.

Les répondants ayant un plus faible niveau d'éducation sont légèrement moins susceptibles de considérer que leur législation nationale est en mesure de faire face au nombre croissant de personnes laissant des informations personnelles sur Internet, et les répondants sans occupation professionnelle sont plus susceptibles que les autres groupes de penser que leurs données personnelles sont protégées correctement dans leur pays.

4. Conscience des droits au respect de la vie privée

4.1 Conscience des droits relatifs à l'utilisation et à l'utilisation abusive des données personnelles

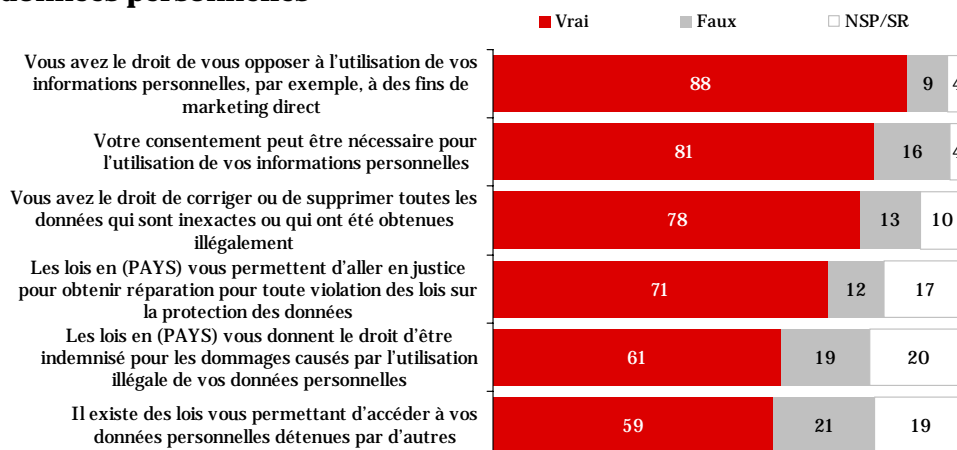
Pour en savoir plus sur la connaissance par les citoyens de leurs droits en matière de protection des données, les enquêteurs ont lu aux personnes interrogées plusieurs affirmations décrivant différents droits dont jouissent les citoyens européens par rapport aux organismes qui collectent et utilisent leurs données personnelles. Ces affirmations concernent des droits qui permettent aux citoyens: a) d'éviter l'utilisation abusive de leurs données personnelles, b) d'intenter des actions en justice en cas d'utilisation abusive de leurs données personnelles et c) d'être indemnisés des dommages éventuels subis. Il a été demandé aux personnes interrogées d'estimer si ces informations étaient vraies ou fausses, c'est-à-dire si elles pensaient effectivement avoir ces droits.

Une majorité de répondants avait conscience de chacun de ces droits relatifs à l'utilisation abusive de leurs données personnelles, à la possibilité d'intenter une action en justice en cas d'utilisation abusive des informations personnelles et d'obtenir réparation en cas de préjudice subi.

Le droit le plus connu est celui de s'opposer à l'utilisation des informations personnelles pour des contacts non sollicités, par exemple à des fins de marketing (connu par 88 % des répondants). Une large majorité de répondants pensent également que leur consentement peut être requis pour l'utilisation de leurs données personnelles, et qu'ils ont le droit de corriger ou de faire supprimer toutes les données inexacts ou obtenues illégalement (78 %).

Cependant, les répondants sont moins sûrs d'avoir le droit: d'intenter une action en justice en cas d'utilisation abusive de leurs données personnelles; **d'obtenir réparation** pour les préjudices qui en découlent; ou d'avoir accès aux données personnelles détenues par des organismes. Bien qu'une large majorité de répondants soient conscients de la possibilité d'aller en justice s'ils pensent que la confidentialité de leurs données n'a pas été respectée, environ un cinquième des répondants ne savent pas s'ils ont de droits et ne se sont pas prononcés. Soixante et un pour cent des répondants ont répondu qu'ils avaient le droit de demander réparation en cas d'atteinte à la confidentialité de leurs données, et 59 % savent qu'ils peuvent avoir accès à leurs données personnelles détenues par des organisations et les contrôler.

Conscience des droits relatifs à l'utilisation et à l'utilisation abusive des données personnelles



Q6. Je vais lire quelques affirmations relatives à la protection des données pour lesquelles j'aimerais savoir si vous pensez qu'elles sont vraies ou fausses.
%, Base : tous les répondants

Si l'on regroupe tous les droits introduits par la législation européenne en matière de protection des données et mentionnées dans cette question, le niveau de conscience le plus élevé est observé en Pologne (43 %), puis en Lettonie (38 %), en France et en Hongrie (35 % dans les deux cas). Par contre, moins d'un citoyen suédois (16 %) ou autrichien (18 %) sur cinq a conscience des six possibilités légales qui s'offrent à lui pour contrôler l'utilisation de ses propres données personnelles.

Conscience des droits relatifs à l'utilisation et à l'utilisation abusive des données personnelles, analysée par pays

Le **droit de s'opposer à l'utilisation non autorisée des informations personnelles**, par exemple à des fins de marketing direct, est bien connu dans tous les États membres de l'Union. Même dans le pays ayant obtenu le score le plus bas sur cette question, la République tchèque, 72 % des répondants sont conscients d'avoir ce droit. Dans les autres États membres, plus de 80 % des répondants connaissent cette possibilité. Le niveau de conscience est le plus élevé en Hongrie et en Finlande (94 % dans les deux cas) et en Slovaquie (93 %), ou presque tous les répondants pensent avoir ce droit.

Dans tous les États membres de l'Union, la grande majorité des répondants sont également conscients du fait que **l'obtention du consentement du sujet des données peut être nécessaire pour utiliser des informations personnelles**. Avec les Lettons (95 %), ce sont de nouveaux les Slovaques (94 %) et les Hongrois (93 %) qui s'avèrent les plus conscients de ce droit. À l'autre extrémité de l'échelle, seuls 70 % des répondants suédois et 67 % des répondants espagnols pensent que cette affirmation est correcte.

Bien que les répondants espagnols soient les moins susceptibles de savoir que leur consentement peut être requis avant l'utilisation de leurs données personnelles, ils sont les mieux informés de **leur droit de corriger ou de supprimer toutes les données inexacts ou obtenues illégalement** (89 %). En deuxième position, ce sont à nouveau les Slovaques qui ont le plus conscience de ce droit (88 %). En ce qui concerne la possibilité de corriger ou de supprimer les données inexacts ou obtenues illégalement, les Bulgares sortent du lot à l'autre extrémité de l'échelle. Ils sont les moins susceptibles d'avoir conscience de ce droit (52 %), et ils sont de loin les plus indécis sur la question (37 % d'entre eux ne se prononcent pas).

Les répondants hongrois (90 %) et, dans une moindre mesure, français (86 %) ont particulièrement conscience de pouvoir défendre **au tribunal** la confidentialité de leurs données, alors que moins de 60 % des répondants maltais, néerlandais et italiens ont conscience d'avoir un tel droit. Dans certains pays, nous avons constaté un degré élevé d'incertitude parmi les répondants quant à la question de savoir s'ils avaient le droit d'aller en justice. C'est notamment le cas à Malte (32 % ne savent pas / ne se prononcent pas), aux Pays-Bas (31 %) et en Italie (30 %).

Si 73 % des répondants lettons et 71 % des répondants français et slovaques ont conscience de leur **droit d'être indemnisés pour le préjudice subi suite à l'utilisation abusive des données**, moins de la moitié des répondants roumains pensent que cette affirmation est vraie (47 %). Dans plusieurs États membres, une minorité importante de répondants n'ont pas conscience de ce droit: plus d'un quart en Autriche (29 %), en Allemagne (28 %) et au Royaume-Uni (26 %). Le nombre de répondants indécis sur la question est relativement élevé dans *tous* les États membres, de 16 des répondants en Autriche à 36 % à Malte.

Le droit d'un citoyen d'**accéder à ses données personnelles détenues par d'autres** est le moins connu parmi les répondants. Si 79 % des Danois et 73 % des Britanniques ont conscience d'avoir ce droit, moins de la moitié des répondants italiens, roumains (47 % dans les deux cas) et bulgares (46 %) sont de cet avis. En Espagne (31 %), en Finlande (28 %) et en Allemagne (27 %), une proportion importante des répondants pensent ne pas avoir ce droit. On constate des différences importantes entre les États membres en ce qui concerne le nombre de répondants ne se prononçant pas sur cette question. Alors que 7 % seulement des répondants britanniques et irlandais ne savent pas s'ils ont le droit

d'accéder à leurs données personnelles détenues par d'autres, ce pourcentage s'élève à 38 % en Roumanie et 42 % en Bulgarie.

Analyse sociodémographique

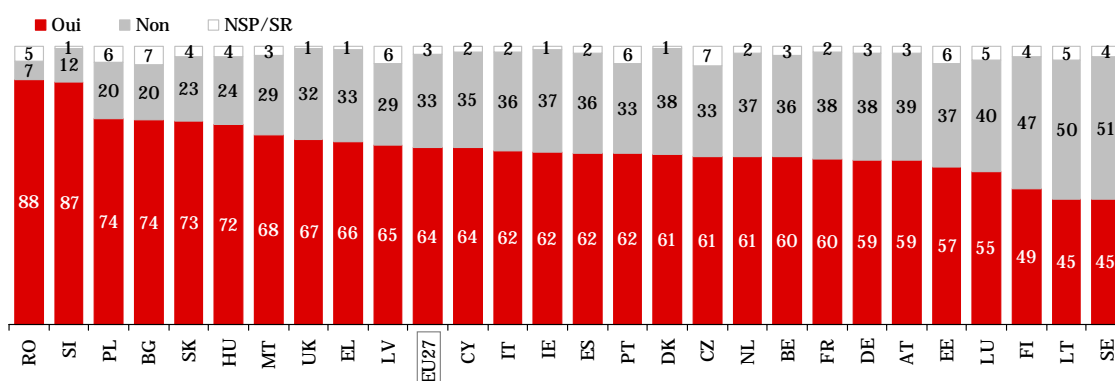
Les **répondants masculins, jeunes et diplômés** sont les plus susceptibles de savoir que les citoyens de l'UE bénéficient de tous les droits cités en matière d'utilisation et d'utilisation abusive des données personnelles. Les répondants qui ne connaissent aucun de ces droits, ou seulement certains de ces droits, sont principalement de sexe féminin, plus âgés et moins éduqués. Les répondants vivant en milieu rural sont légèrement moins susceptibles que les habitants des villes de savoir que les citoyens de l'UE jouissent de tous les droits cités (26 % contre 28 %).

En outre, les **employés** et les **travailleurs manuels** s'avèrent mieux informés de leurs droits en matière de confidentialité des données que les travailleurs indépendants et les personnes sans activité professionnelle.

4.2 Obligation des organismes en matière de transparence

Environ deux tiers des répondants (64 %) se disent conscients du fait que les organismes qui recueillent des informations personnelles doivent communiquer aux personnes concernées leur identité, l'objet de la collecte de données et leur dire s'ils ont l'intention de partager ces données avec d'autres organismes. Les répondants roumains et slovènes sont les plus susceptibles de savoir que ces informations doivent être communiquées (88 % et 87 % respectivement), alors que les répondants suédois et lettons (45 % dans les deux cas) sont les moins susceptibles d'en avoir conscience.

Conscience des droits relatifs à la collecte de données personnelles, %



Q5. Savez-vous que ceux qui recueillent des informations personnelles doivent vous fournir leur identité, l'objet de la collecte de données et, vous dire s'ils ont l'intention de partager les données avec d'autres organismes?

Base : tous les répondants, par pays

Par rapport aux niveaux de conscience observés en 2003, la proportion de répondants conscients de l'obligation, dans le chef de l'organisme qui collecte des données personnelles, de fournir ces informations, a **augmenté considérablement dans la plupart des pays de l'UE15**. Par exemple, le pourcentage de répondants conscients de cette obligation a augmenté de 36 points de pourcentage en Grèce (de 30 % en 2003 à 66 % en 2008). La Suède est le seul pays où le niveau de conscience en la matière a diminué, de six répondants sur 10 en 2003 à 45 % lors de l'enquête actuelle.

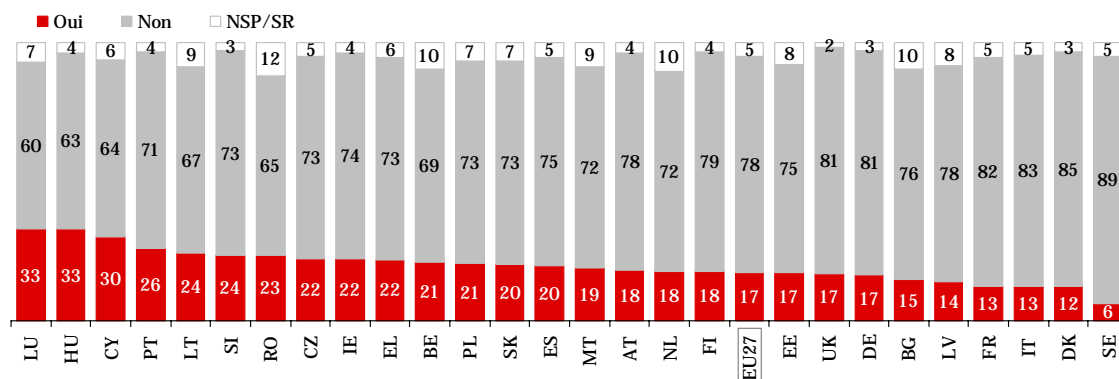
La conscience de l'obligation de fournir ces informations lors de la collecte de données personnelles **augmente avec le niveau d'éducation** et le **statut professionnel** des répondants. Ce droit est également mieux connu des **répondants entre 25 et 54 ans**, des **habitants des villes** ou des **zones métropolitaines**.

4.3 Transfert de données personnelles en dehors de l'UE

Moins d'un répondant sur cinq (17 %) sait que les données personnelles ne peuvent être transférées à l'extérieur de l'UE que vers des pays assurant un niveau adéquat de protection des données.

Les répondants hongrois et luxembourgeois sont les plus susceptibles d'avoir conscience de cette contrainte légale, mais même dans ces pays, un tiers seulement des répondants ont conscience de cette restriction imposée au transfert de données personnelles à l'extérieur de l'UE. La Suède obtient le score le plus bas: 6 % seulement des répondants ont conscience de cette condition (6 %).

Transfert de données personnelles en dehors de l'Union européenne



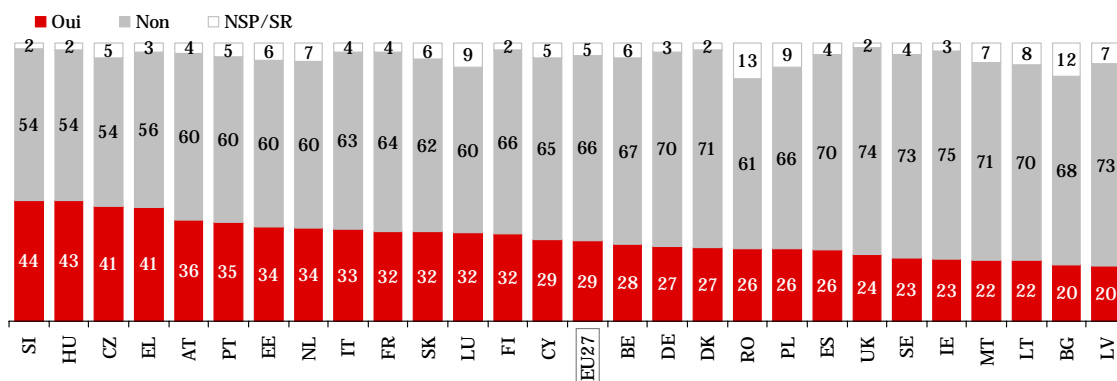
Q10. Avez-vous déjà entendu dire que les données personnelles des citoyens de l'Union Européenne ne peuvent être transférées en dehors de l'Union Européenne que vers des pays qui assurent un niveau de protection adéquat pour de telles données?
Base : tous les répondants, par pays

Les répondants **masculins**, les **personnes diplômées** et les **citadins** sont les plus susceptibles d'avoir entendu parler de cette condition que les femmes, les personnes ayant un niveau d'éducation moins élevé et les répondants vivant en milieu rural. Les indépendants et les employés se sont également avérés mieux informés que les travailleurs manuels et les personnes sans activité professionnelle de la nécessité, pour les pays en dehors de l'UE, d'offrir un niveau adéquat de protection des données pour pouvoir recevoir des données personnelles. Aucune différence importante n'a été constatée en ce qui concerne l'âge des répondants.

4.4 Protection des données sensibles

Environ **un tiers des répondants (29 %)** sont conscients du fait que des règles **plus strictes** de protection des données s’appliquent aux «données sensibles», c’est-à-dire aux données concernant les origines ethniques ou raciales. Les répondants slovènes et hongrois sont les mieux informés en la matière, alors que les Bulgares et les Lettons sont les moins bien informés.

Conscience d'une protection plus stricte des données sensibles



Q11. Avez-vous déjà entendu dire que des règles plus strictes sur la protection des données s’appliquent aux “données sensibles”, qui sont, les données relatives à l’origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, religieuses ou les croyances philosophiques, l’appartenance syndicale, ainsi que les données concernant la santé ou l’orientation sexuelle?
 %, Base : tous les répondants, par pays

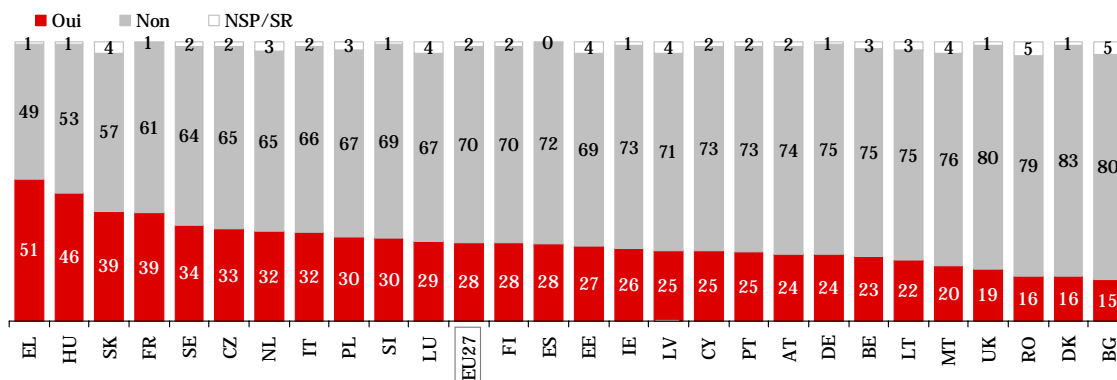
Ici aussi, les hommes, les personnes diplômées, les citoyens, les indépendants et les employés sont plus susceptibles d’avoir entendu parler de ce concept.

5. Autorités nationales de protection des données

5.1 Niveaux de conscience des autorités nationales de protection des données

Chaque État membre possède une autorité indépendante de protection des données (APD) chargée de contrôler l’application des lois sur la protection des données. **Plus d’un citoyen européen sur quatre (28 %) déclare avoir entendu parler d’une APD** dans son pays, alors que sept citoyens sur dix n’ont pas conscience de l’existence d’une telle institution.

Niveau de conscience des autorités nationales de protection des données



Q4a. Avez-vous entendu parler de l’existence d’une autorité indépendante en [PAYS] qui contrôle l’application des lois sur la protection des données?
 %, Base : tous les répondants, par pays

En comparant les résultats de 2003 et de 2008, nous avons constaté que le degré de conscience de l'existence des autorités nationales de protection des données **n'a pas changé** au niveau de l'UE15. Il existe cependant quelques exceptions. En Grèce par exemple, le niveau de conscience a fait un bond remarquable de 26 points de pourcentage, alors qu'au Danemark le niveau de conscience a baissé de 10 points de pourcentage.

Les répondants masculins, les personnes diplômées ou âgées, les employés, les indépendants et les habitants des zones métropolitaines sont les plus susceptibles d'avoir entendu parler de l'existence d'une telle institution dans leur pays.

5.2 Compétences de l'autorité et contacts avec elle

Aux répondants conscients de l'existence des APD nationales, il a également été demandé s'ils pensaient que l'APD de leur pays pouvait entendre les plaintes des particuliers, si elle pouvait imposer des sanctions et s'ils avaient déjà contacté cette autorité.

Les APD des différents pays européens ne disposent pas toutes des mêmes compétences. Par exemple, l'APD slovaque ne peut pas entendre les plaintes des particuliers. Les APD belge, suédoise et lituanienne ne peuvent pas imposer de sanctions, et les APD danoise, hongroise, polonaise et britannique ne disposent que d'un «*droit de sanction limité*».

À travers l'UE, **une majorité des répondants** conscients de l'existence d'une APD nationale ont **répondu correctement** à la question de savoir si leur agence nationale pouvait entendre les plaintes de particuliers (63 %). Cela signifie que dans la plupart de ces pays, *si l'APD peut entendre les plaintes de particuliers, une majorité de répondants ont affirmé que l'autorité avait cette compétence*. Seule une minorité (18 %) a donné une réponse incorrecte, et un répondant sur cinq (19 %) a déclaré ne pas savoir si l'autorité pouvait entendre les plaintes de particuliers.

La Slovaquie sort clairement du lot. Bien que la Slovaquie soit le seul État membre où l'autorité ne peut pas entendre les plaintes de particuliers, 79 % des répondants pensent que l'APD possède cette compétence. Seuls quelques répondants ont conscience du fait que leur APD ne peut pas entendre les plaintes de particuliers (7 %). Dans les 26 États membres de l'UE où les APD ont la possibilité d'entendre les plaintes de particuliers, les Irlandais sont les plus susceptibles de donner une réponse correcte (80 %), alors que moins de la moitié des répondants allemands (48 %) et autrichiens (49 %) ont répondu correctement.

Le droit d'imposer des sanctions

On constate un niveau plus élevé d'ignorance et d'incertitude quant au droit des APD nationales d'imposer des sanctions. Une moitié seulement des répondants conscients de l'existence d'une APD nationale ont répondu correctement à la question concernant cette compétence, alors que plus d'une personne interrogée sur quatre (24 %) a donné la mauvaise réponse. Une proportion importante de répondants n'a pas pu se prononcer sur la question (22 %).

Dans les pays dont l'APD nationale *peut imposer des sanctions* ou *possède au moins un pouvoir de sanction limité*, les répondants roumains sont les plus susceptibles de répondre correctement que leur APD possède cette compétence (70 %). Parmi les répondants allemands cependant, moins d'un sur trois a conscience du droit de l'APD nationale d'imposer des sanctions (30 %).

En Belgique, en Lituanie et en Suède, la plupart des répondants ont répondu incorrectement que leur autorité nationale avait le droit d'imposer des sanctions. En Belgique par exemple, 44 % des répondants pensent à tort que leur APD possède cette compétence, alors que moins d'un tiers des répondants ont donné la réponse correcte (30 %). Parmi tous les pays de l'UE, les Suédois sont les

moins susceptibles de donner la réponse correcte (17 %), et ils sont également les plus indécis sur la question (41 % d'entre eux ne se prononcent pas).

Contact avec l'autorité nationale de protection des données

Un petit nombre seulement de citoyens conscients de l'existence d'une autorité nationale de protection des données ont **déclaré avoir déjà contacté cet organisme** pour demander des informations ou déposer une plainte (6 %). Le seul pays sortant du lot est le Luxembourg, où 21 % des répondants ont affirmé avoir déjà contacté leur autorité nationale de protection des données.

Analyse sociodémographique

La connaissance des compétences de l'autorité est plus faible parmi les femmes, les personnes de plus de 55 ans, les personnes moins éduquées, les personnes vivant en milieu rural et celles sans activité professionnelle.

Parmi les répondants affirmant avoir déjà *contacté* une autorité nationale de protection des données, les différences entre les groupes sociodémographiques sont minimales.

6. Protection des données sur Internet

Les participants à l'enquête ont également dû répondre à des questions relatives à la protection des données sur Internet et aux outils et technologies susceptibles d'empêcher la collecte de données personnelles depuis un ordinateur lors de l'utilisation d'Internet. Seuls les résultats des répondants ayant affirmé utiliser Internet ont été analysés.

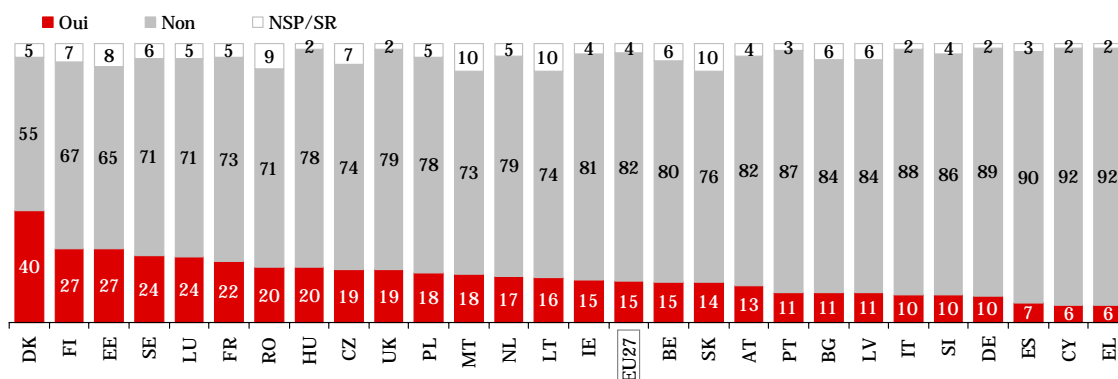
6.1 Sécurité de la transmission des données sur Internet

Les citoyens de l'UE s'inquiètent de la sécurité des données sur Internet. **Une large majorité des répondants utilisant Internet pensent que la transmission des données sur Internet n'est pas suffisamment sûre (82 %)**, alors que 15 % à peine font confiance à la sécurité de ces transferts de données.

Les répondants du Sud de l'Europe, d'Allemagne et de Slovénie sont particulièrement préoccupés par la sécurité des données sur Internet. Par exemple, presque tous les répondants grecs et chypriotes utilisant Internet pensent que la transmission des données personnelles n'est pas suffisamment sécurisée (92 %), alors que seuls 6 % jugent la sécurité suffisante.

En matière de confiance dans la sécurité des données sur Internet, le Danemark se démarque clairement: dans ce pays, une petite majorité de 55 % des utilisateurs d'Internet pensent que la transmission de données sur le web n'est pas suffisamment sûre, alors que 40 % expriment leur confiance.

Sécurité de la transmission de données sur Internet



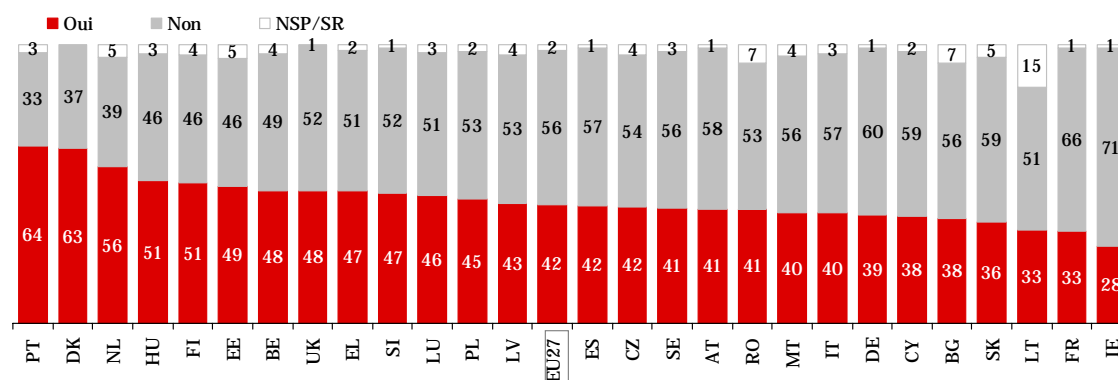
Q7a. Pensez-vous que la transmission de vos données via Internet est suffisamment sécurisée?
%, Base : répondants utilisant Internet / un ordinateur, par pays

Les **hommes** sont plus susceptibles de se fier au niveau de sécurité des données offert par Internet. La confiance dans la sécurité du transfert de données sur Internet **diminue avec l'âge** et **augmente avec le niveau d'éducation** des répondants. Nous avons également observé que les **indépendants** et les **employés** étaient plus susceptibles de penser que le transfert de leurs données sur Internet était suffisamment sûr que les autres groupes professionnels.

6.2 Conscience des outils et technologies améliorant la sécurité des données

La **plupart des utilisateurs européens d'Internet ne connaissent pas les outils ou technologies permettant de limiter la collecte d'informations personnelles lors de l'utilisation d'Internet**: 42 % à peine des répondants ont déclaré avoir déjà entendu parler de ces outils ou technologies.

Conscience des outils et technologies améliorant la sécurité des données



Q7b. Avez-vous entendu parler d'outils ou de technologies limitant la collecte de données personnelles à partir de votre ordinateur ?
%, Base : répondants utilisant Internet / un ordinateur, par pays

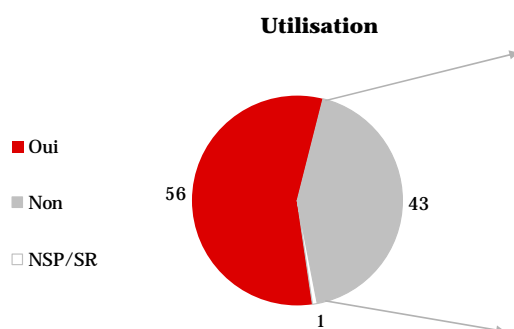
6.3 Utilisation d'outils ou de technologies améliorant la sécurité des données

Aux **utilisateurs d'Internet qui avaient entendu parler d'outils ou de technologies** permettant de garantir la confidentialité, il a été demandé s'ils les avaient utilisés. Une **petite majorité (56 %)** de ces répondants a affirmé **l'avoir fait**.

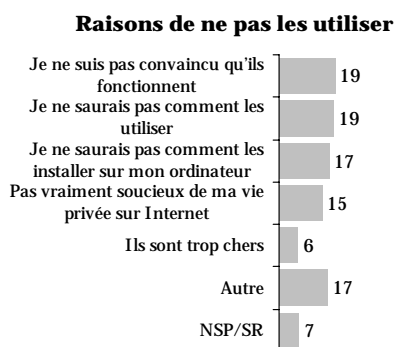
Par extrapolation au nombre total d'utilisateurs d'Internet ayant participé à l'enquête, il apparaît qu'environ un sur cinq (22 %) a déjà utilisé de tels outils ou technologies.

Aux 43 % de répondants affirmant n'avoir pas encore utilisé de tels outils, il a été demandé pourquoi. Il apparaît que **plusieurs raisons empêchent les utilisateurs d'Internet d'utiliser ces outils ou technologies**. Environ un cinquième des répondants ont déclaré: qu'ils n'étaient pas convaincus de l'efficacité de ces outils (19 %), qu'ils ne sauraient pas comment les utiliser (19 %) ou les installer sur un ordinateur (17 %). Un sur cinq enfin mentionne d'autres raisons (17 %). Le coût n'est pas un problème: seuls quelques répondants ont affirmé que ces outils étaient trop chers. (6 %).

Utilisation de technologies limitant la collecte de données personnelles, et raisons pour lesquelles elles ne sont pas utilisées



Q7c. Avez-vous déjà utilisé ou non ces outils ou technologies?
 %, Base : répondants ayant entendu parler de technologies limitant la collecte de données personnelles et qui n'ont pas dit ne pas utiliser l'Internet / un ordinateur.



Q8. Si vous avez entendu parler de ces outils et technologies et ne les avez jamais utilisés, quelle est la raison la plus importante ? Je vais lire quelques raisons possibles, veuillez choisir la réponse qui s'applique le mieux!
 %, Base : répondants qui n'ont PAS utilisé ces technologies

Les résultats montrent que l'utilisation d'outils de protection des données est plus répandue aux Pays-Bas, en Allemagne, au Danemark et au Royaume-Uni, où environ 80 % des répondants (parmi ceux qui ont entendu parler de ces outils) ont déclaré les avoir utilisés. Les répondants des nouveaux États membres sont les moins susceptibles d'avoir utilisé ces outils et technologies: seuls 29 % des Roumains et 27 % des Bulgares ont affirmé les avoir déjà utilisés.

L'analyse **par pays** des raisons pour lesquelles les répondants affirment n'avoir pas encore utilisé ces outils ne révèle pas de tendance particulière.

En comparant les résultats de 2008 à ceux de 2003, nous avons constaté une **augmentation énorme de la connaissance et de l'utilisation de ces outils et technologies dans les 15 États membres de l'UE**. Parmi les participants à l'enquête, le pourcentage d'utilisateurs d'Internet affirmant n'avoir jamais entendu parler de ces outils et technologies a chuté de 72 % en 2003 à 57 % en 2008. La proportion de personnes qui ont entendu parler de ces outils mais ne les ont jamais utilisés reste inchangée (18 % en 2003, 17 % en 2008), le nombre de répondants ayant déjà utilisé ces outils a augmenté de 6 % en 2003 à 25 % en 2008.

Analyse sociodémographique

Les profils sociodémographiques des répondants **conscients** de l'existence d'outils et de technologies permettant de protéger les données personnelles lors de l'utilisation d'Internet et des répondants **ayant déjà utilisé ces outils et technologies présentent de nombreuses similitudes**. Il s'agit typiquement d'hommes entre 25 et 39 ans habitant en ville et possédant un niveau d'études élevé. Les indépendants et les employés sont également plus susceptibles de mentionner cette conscience que les travailleurs manuels et les personnes sans activité professionnelle.

L'analyse des **raisons invoquées par les personnes n'ayant pas encore utilisé d'outils de sécurité** révèle par contre des différences importantes.

Les femmes, les personnes âgées et celles possédant un niveau d'études moins élevé sont plus susceptibles d'invoquer un **manque d'informations concernant la façon d'utiliser ces outils et technologies**. Par exemple, 22 % des femmes affirment ne pas savoir comment installer de tels outils sur leur ordinateur, alors que les hommes invoquent nettement moins souvent cette raison (13 %). Les répondants exprimant des doutes quant à **l'efficacité de ces outils** sont principalement masculins et jeunes. Les hommes, les répondants jeunes et possédant un niveau d'études élevé ainsi que les citoyens sont les plus susceptibles de mentionner une **absence d'inquiétude** quant à la confidentialité des données sur Internet. Ils ont également plus de chances de travailler comme employés ou ouvriers que comme indépendants, ou encore de ne pas avoir d'activité professionnelle.

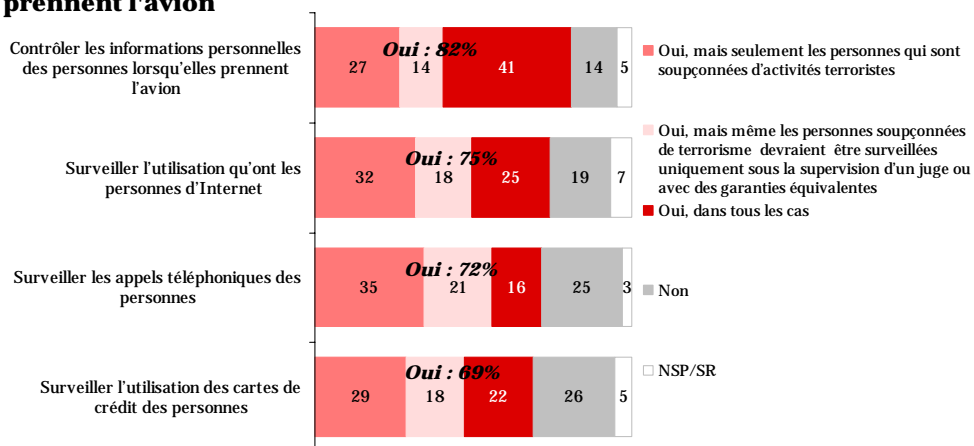
7. Protection des données dans la perspective du terrorisme international

La plupart des citoyens de l'UE sont prêts à accepter certaines restrictions de leurs droits en matière de protection des données si ces restrictions facilitent la lutte contre le terrorisme international. Une majorité de répondants pensent qu'il devrait être possible de surveiller les différentes activités mentionnées dans l'étude, comme les appels téléphoniques ou l'utilisation d'Internet.

Cependant, les citoyens européens restent **méfiant vis-à-vis de provisions permettant aux autorités d'assouplir les lois relatives à la protection des données**, même dans le cadre de la lutte contre le terrorisme. La plupart des répondants qui se disent en faveur d'une surveillance des appels téléphoniques, de l'utilisation d'Internet ou des cartes de crédit ou des informations personnelles des voyageurs en avion insistent sur le fait que les limites imposées aux lois sur la protection des données devraient avoir des **limites clairement définies**: environ un tiers des répondants soulignent que **seules les personnes soupçonnées** devraient être surveillées, et environ un cinquième des répondants souhaitent l'application de règles encore plus strictes. Selon ces derniers, la surveillance des activités de personnes soupçonnées de terrorisme ne doit être possible que sous la supervision d'un juge ou moyennant des garanties équivalentes.

La possibilité de contrôler les informations personnelles des personnes prenant l'avion rencontre l'aval du plus grand nombre de répondants (82 %), suivie par le contrôle de l'utilisation d'Internet (75 %).

Surveiller les appels téléphoniques, l'utilisation d'Internet, les transactions par cartes de crédit et les données des personnes qui prennent l'avion



Q9. En prenant en considération la lutte contre le terrorisme international, pensez-vous que, dans certaines circonstances, il devrait être possible de/d' :
%, Base : tous les répondants

Les répondants se montrent **plus réticents** en matière de **surveillance des appels téléphoniques et de l'utilisation des cartes de crédit**. Bien qu'une majorité accepte encore la surveillance de ces activités (72 % et 69 % respectivement, mais sous conditions pour la plupart d'entre eux), un quart des répondants s'opposent à l'idée de surveiller ces activités (25 % et 26 % respectivement).

En ce qui concerne les appels téléphoniques en particulier, les répondants semblent craindre qu'il s'agisse autant d'une intrusion dans leur vie privée que d'un effet secondaire de la lutte contre le terrorisme: c'est à ce sujet que les répondants sont le moins susceptibles de penser que cette surveillance devrait être permise dans tous les cas (16 %). Ils sont plus susceptibles de penser que cette surveillance ne doit concerner que les suspects (25 %), ou que même les personnes soupçonnées de terrorisme ne devraient pouvoir être surveillées que sous la supervision d'un juge ou moyennant des garanties équivalentes (35 %).

Comparaison des attitudes par pays et évolution depuis 2003

Les répondants lettons et maltais sont les plus susceptibles de considérer que dans la perspective du terrorisme international, il devrait être **possible de contrôler les informations personnelles des personnes lorsqu'elles prennent l'avion** (88 % et 87 %), alors que les répondants irlandais et tchèques sont les moins susceptibles d'être de cet avis (72 % et 71 %).

Les répondants allemands (78 %) et polonais (77 %) sont les plus susceptibles d'approuver la possibilité de surveiller **l'utilisation d'Internet** des personnes. C'est en Roumanie que cette possibilité est la moins populaire (53 %). Les participants à l'étude les plus susceptibles de s'opposer à la surveillance de l'utilisation d'Internet se trouvent en Irlande (31 %), en Slovaquie (30 %). Les moins susceptibles de s'y opposer se trouvent au Portugal (11 %).

Au cours des cinq dernières années, nous avons *constaté une augmentation du taux d'approbation de la surveillance des activités sur Internet*. Alors qu'en 2003, environ deux tiers des répondants étaient en faveur d'une surveillance de l'utilisation d'Internet (64 %), ce chiffre est passé à 77 % en 2008. En Grèce, en Espagne et en Autriche, le taux d'approbation de la surveillance de l'utilisation d'Internet dans la perspective du terrorisme international a augmenté considérablement.

En ce qui concerne la **surveillance des appels téléphoniques**, nous avons constaté des réponses très homogènes à travers de nombreux pays, à savoir les pays scandinaves et d'autres pays de l'Europe occidentale et méridionale comme l'Italie, les Pays-Bas, le Portugal, l'Allemagne, l'Espagne et l'Autriche. Dans ces États membres, entre 74 % (Autriche) et 80 % (Suède) des répondants approuvent la possibilité de surveiller les appels téléphoniques, alors qu'un cinquième environ des répondants s'opposent à cet assouplissement des lois sur la protection des données (24 % en Autriche, 18 % en Suède). Le taux d'approbation global de cette mesure est plus faible en Europe de l'Est, en France, au Luxembourg, en Grèce, à Chypre, au Royaume-Uni et en Irlande. Les répondants irlandais sont les moins favorables à la surveillance des appels téléphoniques: une minorité seulement des répondants (48 %) est en faveur de cette mesure, alors que la moitié des répondants s'y opposent.

Dans les 15 États membres dans lesquels cette question avait déjà été posée en 2003, le taux d'approbation global de la surveillance des appels téléphoniques pour combattre le terrorisme a augmenté au cours des cinq dernières années. Alors qu'en 2003, 61 % des répondants pensaient qu'il devrait exister une possibilité de surveiller les appels téléphoniques, cette opinion est partagée par 73 % des personnes interrogées en 2008.

En Autriche, nous avons remarqué une augmentation considérable de l'approbation et une baisse considérable de l'opposition à cette mesure: le nombre de personnes en faveur d'une surveillance des appels téléphoniques dans la perspective du terrorisme international est passé de la moitié (49 %) à 74 % des répondants. Parmi les 15 États membres de l'UE analysés, l'Irlande est le seul pays dans lequel un nombre plus élevé de personnes rejettent la possibilité de surveiller les appels téléphoniques en 2008 qu'en 2003, même si cette augmentation est relativement faible (50 % contre 45 %).

Une majorité d'Européens pensent que la surveillance de **l'utilisation des cartes de crédit** par les personnes devrait être permise dans la perspective du terrorisme international (69 %), alors qu'un quart des répondants se disent opposés à cette idée (26 %).

À travers les différents États membres, le pourcentage de personnes en faveur d'une surveillance des transactions par cartes de crédit varie entre 75 % au Portugal et 53 % en Irlande. Les répondants slovènes et maltais sont les plus susceptibles d'exprimer un «accord inconditionnel» à ce sujet: plus d'un tiers d'entre eux considèrent que dans la perspective du terrorisme international, la surveillance des transactions par cartes de crédit devrait être permise *dans tous les cas*. (Slovaquie: 38 %, Malte 35 %). Les répondants estoniens et grecs sont les plus susceptibles d'insister sur des limites strictes imposées à cette surveillance: 28 % des répondants considèrent que même les personnes soupçonnées

de terrorisme ne devraient être surveillées que sous la supervision d'un juge ou moyennant des garanties équivalentes.

Analyse sociodémographique

L'analyse des différences de sexe, d'âge, de niveau d'études et de statut professionnel des répondants constatées par rapport à toutes les actions de surveillance (contrôle des informations personnelles pour les voyageurs aériens, utilisation d'Internet, appels téléphoniques et transactions par cartes de crédit) révèle des tendances claires:

Les répondants qui **s'opposent activement à la possibilité de contrôler les données personnelles dans la perspective du terrorisme international** sont majoritairement masculins, indépendants et possèdent un niveau d'études élevé.

Ceux qui se disent généralement en faveur d'une surveillance mais qui **préfèrent la limiter aux personnes soupçonnées et imposer la supervision d'un juge ou des garanties équivalentes** possèdent un profil sociodémographique semblable aux répondants opposés au contrôle des informations personnelles des passagers aériens: Il s'agit typiquement d'hommes entre 25 et 54 ans possédant un niveau d'études élevé, habitant en zone urbaine et travaillant comme employés ou indépendants.

Les répondants qui, dans la perspective du terrorisme international, se disent en faveur d'une **surveillance sans restrictions des données personnelles** («*Oui, dans tous les cas*») présentent un profil assez différent: il s'agit principalement de personnes ayant fait moins d'études, vivant en zone rurale ou urbaine plutôt que métropolitaine et de travailleurs manuels.

Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de favoriser un contrôle sans restrictions des données des passagers aériens et de l'utilisation d'Internet.

Des différences sociodémographiques ont également été observées chez les répondants **en faveur d'un contrôle limité aux personnes soupçonnées**. Cependant, nous n'avons constaté aucune tendance homogène applicable à toutes les actions de surveillance.