

DOSSIER DE PRESSE

Mardi 13 octobre 2015



LES FRANÇAIS ET L'USURPATION D'IDENTITE EN 2015 : *OÙ EST VRAIMENT LE RISQUE ? PAPIER OU INTERNET ?*

Enquête **Fellowes/ObSoCo**,
menée en août 2015

LES FRANÇAIS ET L'USURPATION D'IDENTITÉ EN 2015 :

Papier ou internet ?

Où les Français situent-ils le risque ?

UN SONDAGE EXCLUSIF OBSOCO POUR FELLOWES

En 2015, Fellowes poursuit sa campagne de sensibilisation sur les risques d'usurpation d'identité et se concentre, pour ce 6^{ème} volet, sur la perception des Français du risque lié à leur gestion des documents papier, vs numérique, en matière de communication d'informations personnelles.

Internet n'a pas tué le papier, bien au contraire !

Contrairement à l'idée reçue, la tendance à la dématérialisation des documents ne s'est pas accompagnée d'une réduction, mais au contraire d'une inflation des échanges par l'intermédiaire de documents papier.

67% des Français communiquent leurs informations personnelles par internet, 80% en document papier.

On observe ainsi parallèlement un accroissement de la propension à communiquer des informations personnelles par Internet (67% des Français déclarent avoir communiqué au moins une fois des informations personnelles à une entreprise ou une administration au cours des 12 derniers mois, un chiffre qui n'atteignait que 50% en 2012), mais également une intensification des échanges par l'intermédiaire de documents papier (80% des Français ont transmis au moins un document papier à une organisation au cours des 12 derniers mois, contre 75% en 2012).

66% d'entre eux s'inquiètent de l'utilisation de leurs données personnelles

On relève une préoccupation croissante chez les Français à l'égard de l'usage frauduleux dont leurs données pourraient faire l'objet.

58% des personnes interrogées affirment ainsi avoir accru leur niveau d'attention au cours des dernières années vis-à-vis des données qu'ils communiquaient aux entreprises ou aux administrations. Malgré ce regain de prudence, 66% déclarent être inquiets à l'égard de l'utilisation que l'on pourrait faire de leurs données personnelles.

Le risque d'usurpation d'identité passe avant celui de la fraude bancaire

C'est le risque d'usurpation d'identité (devant la fraude à la carte bancaire), qui est désigné comme le risque le plus préoccupant par les individus interrogés (respectivement 42% contre 37%).

66% des Français jugent le risque internet plus élevé que le risque papier

Toutefois, focalisés sur les données numériques, les Français sous-estiment les risques liés aux documents papier – en particulier les moins de 35 ans, qui sont les plus méfiants vis-à-vis d'Internet. Interrogés sur leur perception du risque de transmission ou de captation des données par des tiers, 66% des Français jugent ainsi le risque élevé sur Internet, contre 41% lors de la communication de documents papier. 49% estiment par ailleurs qu'il est plus risqué de transmettre des informations personnelles par Internet – contre seulement 4% qui jugent au contraire que les documents papier sont plus risqués et 42% qui considèrent que le risque est équivalent.

90% des Français considèrent qu'il est important de détruire les données sensibles une fois utilisées

Mises en avant par les polémiques récurrentes de piratages et de vols de données, les pratiques de gestion des informations personnelles par les entreprises et les administrations sont regardées de près par les Français, qui sont désormais plus de **90% à considérer qu'il est important que celles-ci détruisent systématiquement tous les documents papier sensibles une fois qu'elles n'en ont plus l'utilité.**

Les stratégies de protection :

76% des Français auraient refusé de transmettre leurs informations personnelles sur internet 37%, côté papier

L'accroissement de la préoccupation des individus vis-à-vis des problématiques d'exploitation des données **se traduit dans les comportements des Français qui développent des stratégies d'autoprotection** – déjà largement répandues. Sur Internet, 76% auraient refusé de transmettre des informations par manque de confiance à l'égard de la manière dont seraient utilisées leurs données. **52% auraient renoncé à un achat.** 31% admettent avoir déjà communiqué de fausses informations. Comme précédemment, on observe une focalisation de l'attention des individus sur les données numériques – **les stratégies d'autoprotection étant nettement plus répandues dans le domaine numérique que lors de la transmission de documents physiques.** Lorsque les transactions impliquent la transmission de documents papier, seuls 37% des personnes interrogées déclarent avoir refusé de transmettre des documents contenant des informations personnelles (contre 76% dans l'univers numérique). On en compte également que 18% des répondants qui admettent avoir transmis de fausses informations via des documents papier pour se protéger de l'exploitation de leurs données – une part pratiquement deux fois inférieure à celle observée dans le domaine du numérique.

Sommaire

1. Qu'est-ce que la criminalité identitaire ?

- La définition
- L'action de Fellowes depuis 2005
- La criminalité identitaire en 2014 : données empiriques

2. Les Français et l'usurpation d'identité en 2015 : papier ou internet ? Où les Français situent-ils le risque ?

Résultats de l'étude FELLOWES/OBSOCO (juillet 2015)

3. Les bonnes pratiques à adopter pour limiter les risques d'usurpation d'identité

Annexes

- Qui est Fellowes ? Un pionnier des accessoires de bureau.
- Références de Christophe Naudin et de l'ObSoCo.

1. QU'EST-CE QUE LA CRIMINALITÉ IDENTITAIRE ?

La définition

La criminalité identitaire et documentaire regroupe les infractions touchant à l'identité des individus comme des entreprises. L'usurpation d'identité est le fait de prendre délibérément l'identité d'une autre personne vivante, généralement dans le but de réaliser des actions frauduleuses commerciales, civiles ou pénales, accéder aux finances de la personne usurpée, ou de commettre en son nom un délit, ou d'accéder à des droits de façon induue.

Selon Christophe Naudin, criminologue, la criminalité identitaire est, en 2012, la deuxième infraction en France devant les cambriolages (333 338 en 2011) et derrière le vol de véhicule (552 125 en 2011) - Source : Etat annuel 2001 DCPJ - Ministère de l'intérieur.

Contrairement à la création d'une fausse identité, à la substitution d'identité (échange volontaire et symétrique d'identité) ou au vol d'identité (qui touche à l'identité d'une personne décédée), l'usurpation d'identité conduit la victime à devoir prouver qu'elle est bien elle-même ! Ses conséquences morales, financières et sociales sont énormes et méconnues.

Dans la plupart des cas, les usurpations d'identité sont commises à des fins financières (ouvertures de crédit par exemple), d'obtentions d'aides sociales (chômage, allocations familiales), ou de faux papiers.

L'action de Fellowes depuis 2005

Fellowes est une société américaine, spécialiste de l'environnement du poste de travail, qui fabrique des destructeurs de documents et des systèmes d'archivage de données pour le bureau ou pour la maison.

Aux Etats-Unis, détruire ses données personnelles ou sensibles est un geste courant, que ce soit au bureau ou chez soi, en raison du risque de vol ou de piratage. Cependant, les européens sont nettement moins sensibles à ce risque.

C'est pourquoi Fellowes a démarré des campagnes de sensibilisation au risque d'usurpation d'identité depuis 2005 en Europe et 2008 en France. Ce fléau, très répandu dans le monde et en France, a des conséquences, morales, financières et sociales importantes et méconnues.

En 2015, Fellowes ouvre **le sixième volet de son enquête** et se concentre, en partenariat avec l'ObSoCo, **sur la perception des Français du risque lié à leur gestion des documents papier, vs numérique, en matière de communication d'informations personnelles.**

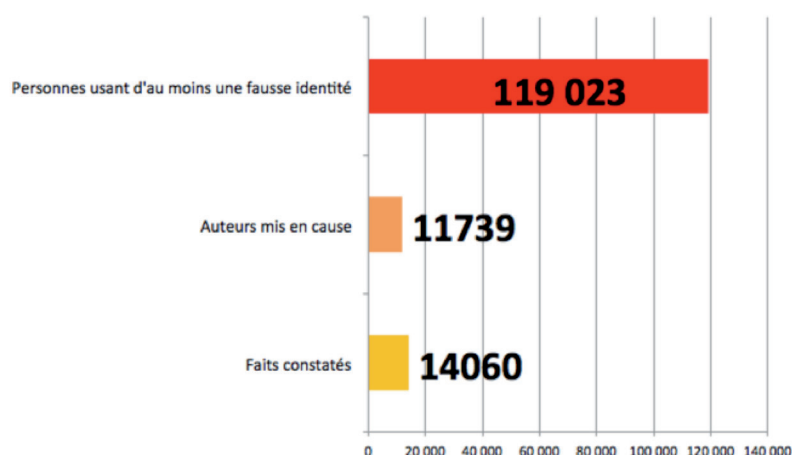
LA CRIMINALITÉ IDENTITAIRE EN 2014 :

DONNÉES EMPIRIQUES

En 2014, on observe une relative stabilité des données criminologiques dans ce domaine.

Les données empiriques n'ont pas connu d'augmentation significative entre 2011 et 2014 :

- 119 023 consultations à l'Identité Judiciaire en 2014 : + 45% (vs 2013)
- 4 060 procédures judiciaires : -6% (vs 2013)
- 5% de fraude sur les ouvertures de comptes bancaires
- 80% des victimes déposent plainte entre 2 et 20 ans après les faits (estimation).



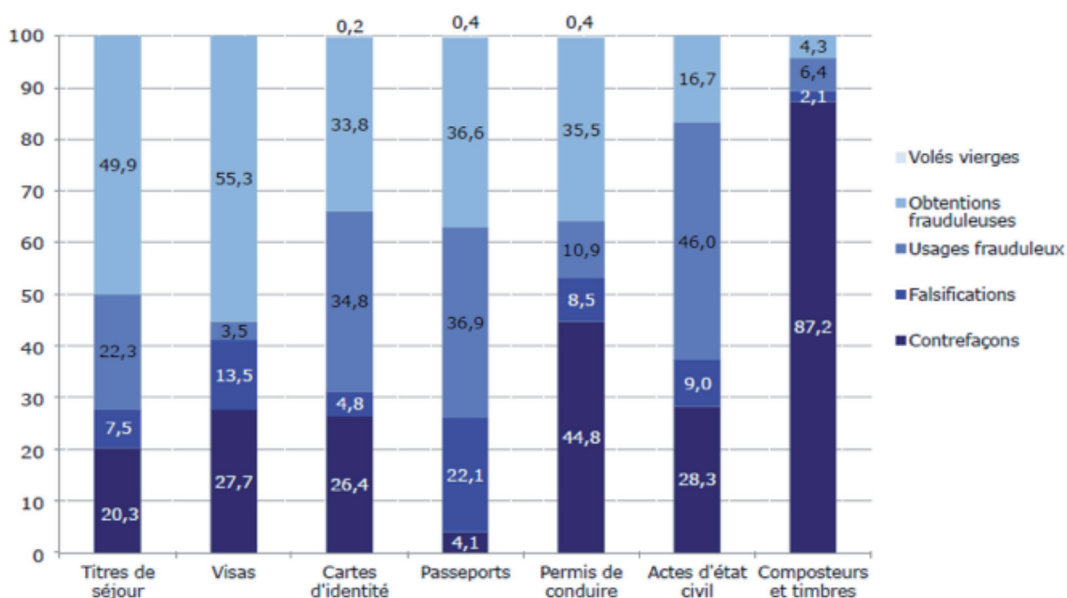
Les modes opératoires à l'œuvre : des vrais/faux à la délivrance indue

Si les documents d'identité centraux (carte d'identité, passeport, permis de conduire) étaient auparavant les plus convoités, pour la plupart frauduleusement créés, ce sont désormais les copies des documents connexes qui sont aujourd'hui ciblés :

- Actes de naissance
- Copies de fiches de paie
- Copies de pièces d'identité
- Copies de factures

Sur le parc actuel de 30 millions de cartes d'identité en France, on estime environ 10% d'entre elles « douteuses ».

Répartition en pourcentage des documents français interceptés selon la nature de la fraude en 2014.



Source : DGPN, DCPAF-fichier PAFISA

2. LES FRANÇAIS ET L'USURPATION D'IDENTITÉ EN 2015 : **PAPIER OU INTERNET ? OÙ LES FRANÇAIS SITUENT-ILS LE RISQUE ?**

Quand la perception du risque se focalise sur les données numériques

Alors que le nombre de fraudes à la carte bancaire explose (+68% entre 2010 et 2013), et que les cas de vols de données personnelles aux entreprises et aux administrations se multiplient (on retient notamment les cas de Sony, d'Orange, ou plus récemment du site Ashley Madison), la préoccupation des individus à l'égard de l'utilisation malveillante de leurs données personnelles ne cesse de s'accroître... à tel point qu'elle s'observe désormais dans les comportements.

76% des Français auraient déjà refusé de transmettre des informations par Internet pour se prémunir des risques d'utilisation de leurs données. 52% auraient déjà renoncé à un achat. 31% admettraient communiquer de fausses informations. Alors que le traitement médiatique fait essentiellement état de la crainte du risque de fraude à la carte bancaire, **c'est pourtant l'usurpation d'identité qui représente le risque le plus préoccupant perçu par les Français – un phénomène nettement moins bien couvert par les statistiques publiques car beaucoup plus difficilement identifiable et ne faisant pas systématiquement l'objet d'un dépôt de plainte.**

Pour autant, la perception du risque se focalise sur les données numériques. Cette sous-estimation du risque papier par les Français est d'autant plus paradoxale que, contrairement à l'idée reçue, **la tendance à la dématérialisation des documents n'a pas provoqué une diminution des échanges par l'intermédiaire de documents papier** (au contraire ceux-ci se sont encore accrus par rapport au niveau enregistré en 2012).

Méthodologie de l'étude :

Sondage exclusif Fellowes / ObSoCo réalisé par internet du 17 au 27 juillet (panel de Respondi).

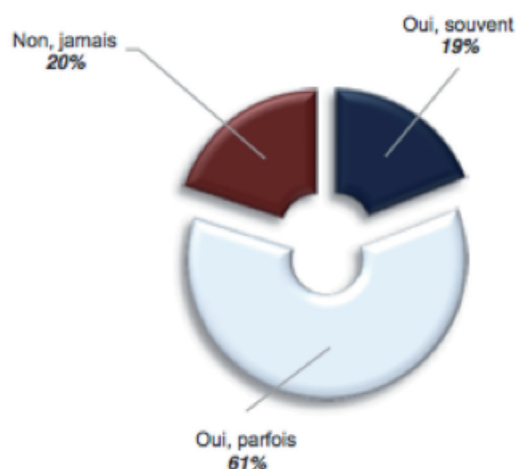
Echantillon national représentatif de 1000 personnes âgées de 18 à 75 ans, constitué d'après la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage), après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Un accroissement de l'exposition au risque d'usage malveillant des informations personnelles

Si le développement des TIC et la démocratisation de l'usage d'Internet ont accru le nombre de documents dématérialisés (réduisant ainsi théoriquement le risque lié à l'usage malveillant de documents papier officiels contenant des informations personnelles), **il n'est pas certain que cette évolution se soit accompagnée d'une réduction effective du nombre de documents papier possédés par les ménages.**

A cette tendance à la dématérialisation des documents s'est en effet notamment combinée **la progression du taux d'équipement des ménages en imprimantes personnelles** - qui sont désormais **80% à déclarer imprimer des documents numériques** contenant des informations personnelles (dont certains, d'un genre nouveau, comme les codes d'accès aux boîtes e-mail ou aux sites marchands, permettent d'accéder à une multitude d'informations pouvant potentiellement faire l'objet d'une utilisation malveillante).

"Vous arrive-t-il d'imprimer des documents numériques contenant des informations personnelles (documents bancaires, factures d'achats réalisés sur Internet, liste de vos identifiants et mots de passe, documents de santé, feuilles de salaire...)?"



Source : L'ObSoCo, Fellowes, RPCA, 2015

Ces documents, moins « officiels » que les documents administratifs originaux, font probablement l'objet d'une attention moins soutenue par les individus - qui sont **55% à admettre ne pas systématiquement les détruire avant de les jeter.**

Parallèlement à cette émergence de nouveaux types de documents contenant des informations personnelles, les résultats de l'étude révèlent une **inflation des échanges de données entre les ménages et les organisations.**

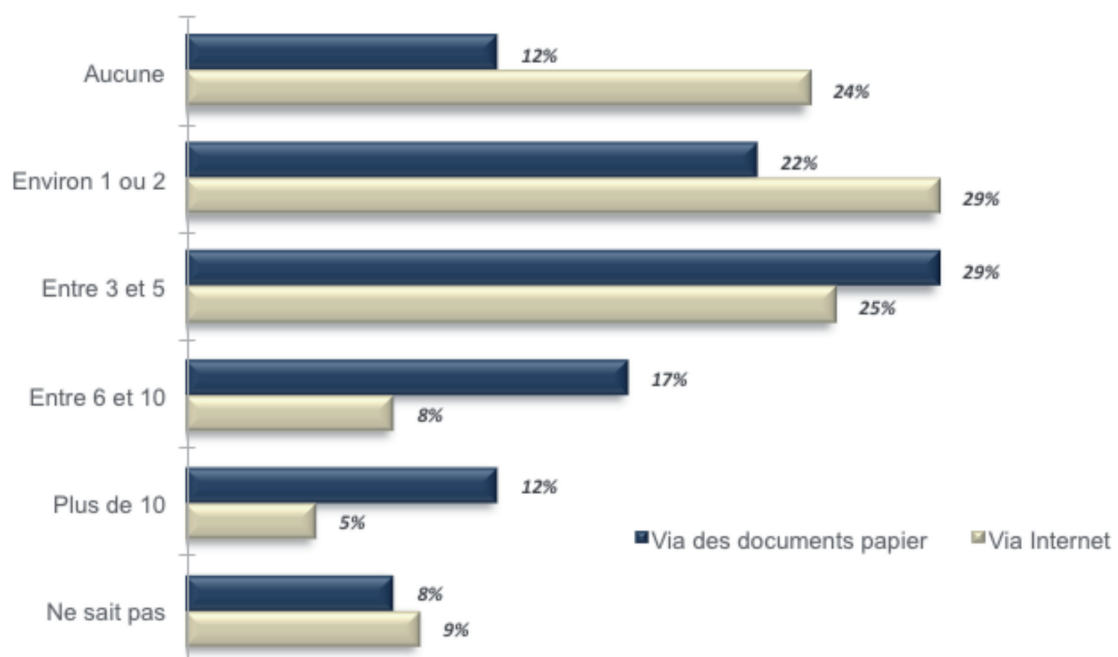
Un accroissement qui s'observe bien sûr dans le domaine du numérique, mais pas seulement.

Contrairement à l'idée reçue, la transmission de documents dématérialisés est loin d'avoir entraîné une diminution du nombre de documents papier transmis par les ménages aux entreprises et aux administrations.

67% des Français déclarent ainsi avoir communiqué des informations personnelles par Internet à une organisation au moins une fois au cours des 12 derniers mois (un chiffre qui n'atteignait que 50% il y a 3 ans).

80% affirment avoir fourni au moins un document papier contenant des informations personnelles à une organisation au cours des 12 derniers mois (une part également en hausse, qui ne s'élevait qu'à 75% en 2012).

Nombre de transmissions d'informations personnelles par l'intermédiaire de documents papier et par Internet au cours des 12 derniers mois



Que ce soit par l'intermédiaire de documents papier ou d'envois dématérialisés, les échanges d'informations entre les organisations et les ménages ne cessent de s'accroître - entraînant de fait un volume de plus en plus important de documents contenant des informations sensibles en circulation.

L'exploitation des données personnelles : un enjeu de plus en plus important pour les Français

Une préoccupation croissante...

La question de l'exploitation des données personnelles est une préoccupation croissante chez les Français.

2 des individus interrogés lors de notre enquête sur 3 affirment s'inquiéter de l'utilisation malveillante qui pourrait être faite de leurs données personnelles.

58% déclarent avoir accru leur niveau d'attention lorsqu'ils communiquent des informations personnelles à des tiers. Cette préoccupation se traduit dans les attentes des individus lorsqu'ils s'adressent à des organisations.

Pour plus de 90% des Français, il est important que celles-ci suppriment les informations personnelles les concernant après usage - voire « très important » pour plus de 50% d'entre eux. Une attente qui se traduit à la fois dans la suppression des données personnelles des bases de données numériques des organisations, mais également dans la destruction systématique de tout document papier contenant une information personnelle.

"Avez-vous le sentiment que le niveau d'attention que vous portez à l'utilisation qui pourrait être faite de vos données personnelles a plutôt augmenté, plutôt diminué, ou est resté globalement stable au cours des 5 dernières années ?"



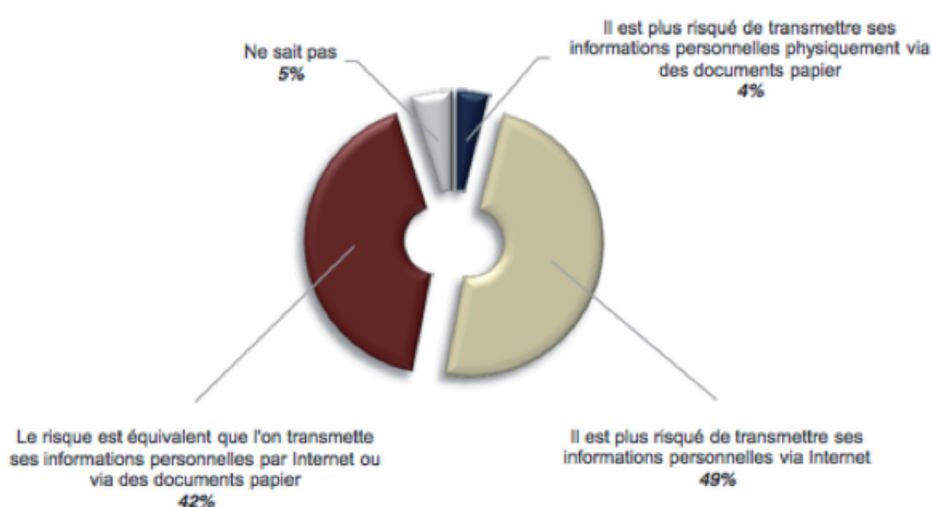
... focalisée sur les données numériques

C'est toutefois dans l'univers du numérique que se concentre l'essentiel de l'attention des individus interrogés. **Pour 96% des répondants ayant accru leur niveau d'attention vis-à-vis de l'usage de leurs données personnelles, ce sont les données communiquées par Internet qui font l'objet d'une attention particulière** - contre seulement 30% qui affichent désormais une attitude de plus en plus prudente à l'égard des documents papier qu'ils communiquent aux organisations avec lesquelles ils sont en contact.

De manière concordante, **66%** des personnes interrogées jugent qu'il existe un risque élevé que les données qu'ils communiquent en ligne soient transmises ou captées par des tiers – contre seulement 41% qui perçoivent un risque élevé lors de la transmission de documents papier.

Finalement interrogés sur le mode de transmission qui comporte le plus de risque, **seuls 4%** des répondants considèrent qu'il est plus risqué de transmettre des informations personnelles physiquement par l'intermédiaire de documents papier - contre 49% qui estiment qu'il est plus risqué de transmettre des informations par Internet et 42% qui perçoivent un risque équivalent.

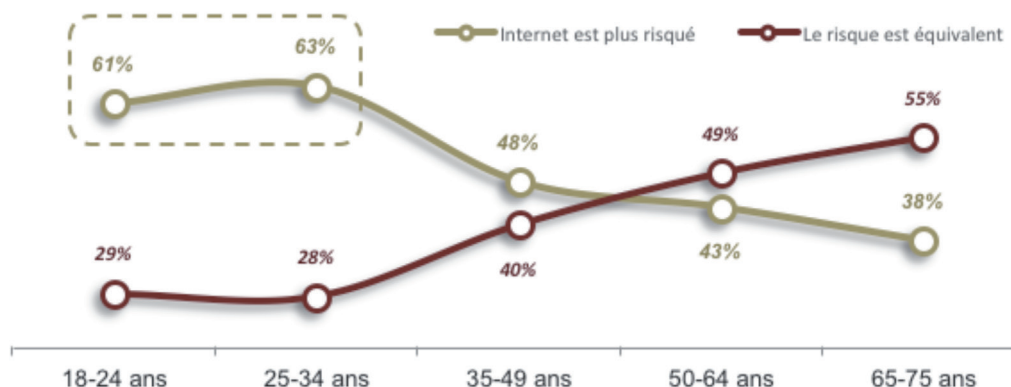
"Lorsque vous transmettez des informations personnelles à une entreprise ou une administration, pensez-vous qu'il est plus risqué de les transmettre physiquement via des documents papier ou par Internet ?"



Source : L'ObSoCo, Fellowes, RPCA, 2015

A noter par ailleurs que **cette focalisation de la perception du risque sur les données numériques est particulièrement prégnante chez les nouvelles générations**, qui désignent beaucoup plus souvent que leurs aînés Internet comme un mode de transmission plus risqué, **alors que la perception dominante est celle d'un risque équivalent chez les séniors.**

"Lorsque vous transmettez des informations personnelles à une entreprise ou une administration, pensez-vous qu'il est plus risqué de les transmettre physiquement via des documents papier ou par Internet ?"



Source : L'ObSoCo, Fellowes, RPCA, 2015

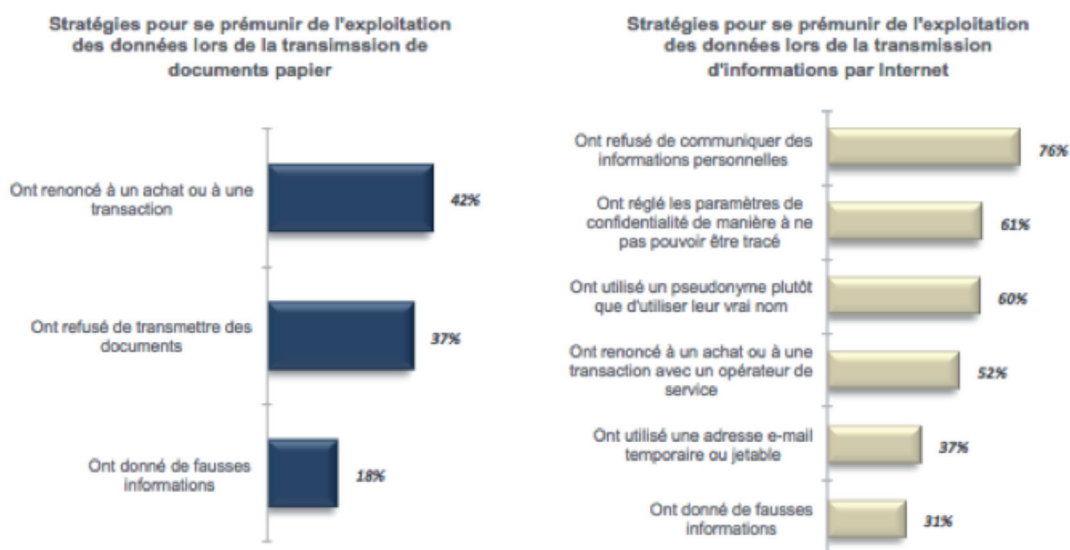
Des stratégies d'autoprotection largement répandues

Au-delà du facteur strictement psychologique, la crainte des individus vis-à-vis de ces questions se traduit dans les comportements.

76% des Français auraient ainsi déjà refusé de communiquer des informations personnelles par Internet et 37% auraient refusé de transmettre des documents papier pour se prémunir des risques d'utilisation illicite de leurs données.

52% auraient renoncé à un achat pour ne pas avoir à communiquer d'informations sur Internet et 42% auraient renoncé à un achat ou une transaction pour ne pas avoir à fournir de documents papier contenant des informations sensibles. Ces chiffres, très impressionnants, laissent à penser que les entreprises sous-estiment probablement le coût potentiel de la défiance que peuvent entraîner les craintes liées à l'utilisation malveillante des données personnelles.

On observe toutefois, de manière cohérente avec la perception générale, des stratégies beaucoup plus développées dans l'univers du numériques que pour les documents papier. Alors que près des trois quarts des personnes interrogées déclarent par exemple avoir refusé de transmettre des informations personnelles par Internet, les individus ayant refusé de transmettre des documents papier contenant des informations personnelles sont deux fois moins nombreux. De la même manière, alors que 31% des Français déclarent avoir déjà communiqué de fausses informations à une organisation via Internet, cette part n'atteint que 18% lors de la transmission de documents papier.



L'usurpation d'identité : en tête des préoccupations des Français

La perception du risque lié à l'exploitation des données personnelles est tirée par deux risques principaux : la fraude à la carte bancaire (qui est citée par **37%** des individus interrogés comme le risque le plus préoccupant) et l'usurpation d'identité (**42%**) qui arrive en première position des 7 types de risques proposés.

La publication de documents ou d'informations confidentielles à son insu, le risque de diffusions de communications privées ou encore l'usage commercial des données, s'ils sont également évoqués par une part non négligeable de l'échantillon, arrivent beaucoup plus bas dans le classement des risques les plus préoccupants liés aux données personnelles.



Source : L'ObsCo. ~~Edelweiss~~ ~~RP~~CA, 2015

3. LES BONNES PRATIQUES A ADOPTER

POUR LIMITER LES RISQUES D'USURPATION D'IDENTITÉ :

- Surveiller la bonne réception des factures courantes (EDF, France Télécom...) et du courrier en général.
- Entretenir sa boîte aux lettres.
- Mettre des signes de sécurité sur toutes les copies de documents que vous envoyez à des tiers.
- Ne jamais accepter de laisser vos documents d'identité ou de voyage à des hôtesse d'accueil ou des agents de sécurité en échange d'un badge, y compris dans les locaux de l'administration. C'est illégal.
- Demandez des garanties à des commerçants qui traitent vos données, (concessionnaires automobiles, notaires, agence immobilières, etc.).
- Examiner soigneusement vos relevés de compte bancaire pour détecter rapidement la moindre anomalie.
- Détruire systématiquement avec un destructeur de documents (de préférence coupe croisée), les documents de l'assurance maladie, les chèques annulés, les impressions comportant vos coordonnées.
- Ne pas laisser son courrier à la portée d'indiscrets.

POUR LIMITER LES RISQUES D'USURPATION D'IDENTITÉ NUMÉRIQUE :

- Signer ses cartes de crédit dès leur réception et ne jamais les prêter ni communiquer ses codes.
- Examiner soigneusement ses relevés de compte pour détecter rapidement la moindre anomalie.
- Limiter le nombre de cartes de crédit ou de paiement afin de ne pas cumuler les risques, annuler toute carte de crédit inactive.
- Avertir immédiatement dans l'ordre : 1- les forces de police en déposant une plainte, 2- les organismes concernés en cas de vol de carte de paiement.
- Avertir immédiatement les organismes concernés en cas de perte de carte de paiement.
- Détruire systématiquement avec un destructeur de documents (de préférence coupe croisée) les chèques annulés et ranger les chèques inutilisés.
- Détruire avec un destructeur de document les reçus de carte de crédit et les justificatifs de paiement.
- Ne jamais conserver le code confidentiel d'une carte, un mot de passe ou un numéro d'assurance sociale dans son portefeuille.
- Utiliser une adresse email « informelle jetable » pour remplir toutes les demandes d'inscriptions à des comptes divers.
- Toujours cocher la case « je refuse que mes données personnelles figurent dans le fichier informatisé de la société ».

Annexes

Qui est FELLOWES ?

Un pionnier des accessoires de bureau

Entreprise familiale d'origine américaine, née en 1917 à Chicago (Illinois), Fellowes est spécialiste de l'environnement du poste de travail, des machines professionnelles et des accessoires technologiques, au service des utilisateurs au bureau, à domicile ou en déplacement.

En plus de 90 ans, le groupe a mis son expertise au service du confort de travail, de la productivité et de la protection des données. Fellowes fabrique et commercialise ses produits dans le monde entier et s'efforce d'innover en permanence pour offrir toujours plus de simplicité, de fiabilité et de performance à ses utilisateurs.

Tous les conseils Fellowes sont sur le site **www.fellowes.com**

Christophe NAUDIN est enseignant chercheur à l'Université Paris II, Panthéon-Assas. Il est aussi consultant international, spécialiste de la sûreté et de la protection du transport aérien ainsi que du contrôle documentaire, et a en charge la formation de divers corps publics ou privés en France comme à l'étranger.

ObSoCo (L'Observatoire Société & Consommation)

Créé en 2011 par Robert Rochefort, Philippe Moati et Nathalie Damery, l'Observatoire Société et Consommation (L'ObSoCo) est une société d'études et de conseil en stratégie.

La vocation de l'ObSoCo est d'analyser les mutations du modèle de consommation, du commerce et de l'organisation des marchés de consommation. Son cœur de métier est :

- la mise en place de dispositifs d'observation des transformations en cours
- la réalisation de diagnostics, d'études quantitatives et qualitatives
- l'élaboration de nouveaux concepts et grilles d'analyse facilitant la compréhension des nouvelles réalités
- le conseil et l'accompagnement des acteurs privés et publics

CONTACT PRESSE :

R P C A

65, rue Chardon Lagache 75016 Paris

Cathy Bubbe - Nathalie Chrysafis

Tél. : 01 42 30 81 00 - Fax. : 01 40 50 35 55

n.chrysafis@rpca.fr / c.bubbe@rpca.fr