

LA PERCEPTION DES FRANÇAIS DE LA GESTION DES DONNEES ET DE L'UTILISATION DE L'IA PAR LES ACTEURS PUBLICS

Data Publica - Observatoire – Juillet 2025

Stéphane Zumsteeg
stephane.zumsteeg@ipsos.com

Pierre Latrille
pierre.latrille@ipsos.com

Alexandre Leray
alexandre.leray@ipsos.com



Méthodologie



ÉCHANTILLONS

1000 personnes, constituant un échantillon national représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Les rappels présentés dans ce rapport sont issus des deux vagues du baromètre « Data Publica » :

- La 1^{ère} vague a été conduite du 18 au 20 août 2022 auprès de 1000 personnes
- La 2^{ème} vague a été conduite du 17 au 22 juillet 2024 auprès de 1000 personnes

Ce rapport a été réalisé pour :



DATES DE TERRAIN

Du 17 au 23 juillet 2025.



METHODOLOGIE

Échantillon interrogé par Internet via l'Access Panel Online d'Ipsos.

Méthode des quotas :

Sexe, âge, profession de la personne de référence du foyer, catégorie d'agglomération, département.

Notes de lecture :

Tous les résultats sont exprimés en pourcentages (%)



Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marché, études sociales et d'opinion ».

Ce rapport a été relu par Stéphane Zumsteeg, Directeur du département Opinion et Politique d'Ipsos.

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

L'usage des données personnelles par le service public : une perception positive mais un souhait de contrôle

- **Un sentiment d'information sur l'utilisation des données de nouveau en recul cette année**

Le sentiment d'information sur l'utilisation des données, que ce soit par le service public ou par les entreprises privées, recule de nouveau cette année, après une forte baisse déjà observée en 2024. 31% des Français se déclarent ainsi bien informés sur l'utilisation de leurs données personnelles par les acteurs publics (-6 points par rapport à l'an dernier, -10 points par rapport à 2022) et seuls 27% déclarent la même chose pour l'utilisation de leurs données par les entreprises privées (-5 points par rapport à 2024, -9 points par rapport à 2022).

- **Les acteurs de la santé suscitent la confiance la plus importante pour la gestion et l'utilisation des données. La confiance dans les acteurs du privé à l'inverse reste à un niveau faible et enregistre même un recul**

Parmi les différents acteurs, ce sont ceux de la santé qui suscitent la plus grande confiance pour la gestion et l'utilisation des données, notamment les pharmaciens (78% des Français leur font confiance) ou le système de santé (77%). A l'inverse les Français n'accordent qu'une confiance faible, qui de plus recule cette année, aux acteurs du secteur privé. La confiance dans les moteurs de recherche passe ainsi de 38% en 2024 à 34% cette année tandis que celle envers les réseaux sociaux passe de 19% en 2024 à seulement 13% cette année (avec 55% des répondants qui déclarent ne pas avoir du tout confiance dans les réseaux sociaux pour la gestion et l'utilisation de leurs données).

- **Une perception plus critique de l'usage croissant des données**

A l'image du sentiment d'information, on observe une baisse de la perception positive de l'usage croissant des données. Seuls 36% des Français estiment qu'il s'agit d'une bonne chose pour l'évolution de la société, une proportion en baisse de 9 points par rapport à 2024 et de 11 points par rapport à 2022.

- **Sur la plupart des domaines publics, les Français ont une perception plutôt positive du rôle potentiel de l'utilisation des données, même si cette perception positive reste modérée.**

Sur la plupart des domaines testés, on observe une proportion plus importante de Français estimant que l'usage des données par le service public sera susceptible d'apporter des améliorations plutôt qu'une détérioration. C'est notamment le cas pour la santé (49% estiment que cela améliorera la santé contre 23% seulement qui estiment que l'usage des données par les acteurs publics la détériorera).

Cependant, cette perception positive doit être modérée sur deux aspects :

- Sur cinq de ces domaines, la proportion de Français estimant que l'usage des données risque de détériorer le service public est plus importante que la proportion de Français estimant l'inverse.
 - On observe sur aucun des domaines testés une majorité de Français estimant que l'usage des données va améliorer le service public.
- **Face aux inquiétudes des Français, un souhait clairement affiché d'information et de contrôle de l'utilisation des données par le service public**

Les Français se montrent de nouveau cette année très clairement favorables à la mise en place des différents éléments testés pour améliorer leur confiance dans l'utilisation des données par le service public, et notamment l'existence d'une information claire et pédagogique (94% estiment cela prioritaire ou important, dont 60% qui considèrent cela comme prioritaire), l'hébergement des données en France ou en Europe (91%, dont 63%) ou la mise en place de contrôles par un organisme indépendant (91%, dont 60%).

Le recours à l'IA par le service public : des impacts potentiellement positifs mais une inquiétude forte couplée à une demande de contrôle

- **L'IA suscite davantage de sentiments négatifs que positifs**

Lorsqu'ils entendent parler de l'IA, les Français déclarent ressentir avant tout des sentiments négatifs (51% contre 39% qui évoquent des sentiments positifs) et notamment de l'inquiétude (46%, +1 point par rapport à 2024). Cette perception est stable par rapport à l'an dernier.

- **Un manque de confiance dans l'IA**

Une majorité de Français affichent une défiance envers l'IA (68%), une proportion en progression de 3 points par rapport à l'an dernier. Cette défiance s'affiche alors que la grande majorité des Français estime que l'humain risque de devenir dépendant de l'IA pour résoudre des problèmes complexes (85%) et qu'il existe un risque que l'IA échappe au contrôle humaine (79%).

Malgré cette perception globalement négative, les Français partagent aussi des opinions positives sur l'IA. 73% estime qu'elle sera utile dans le domaine de la santé et 65% que la capacité de l'IA à résoudre des problèmes complexes permettra de réaliser des grandes avancées.

- **Les Français se sentent mal informés sur l'IA**

Au-delà de leur perception, les Français se sentent mal informés sur l'IA. Seuls 36% se disent bien informés sur la manière dont fonctionne l'IA et seuls 14% sur la manière dont les entreprises privées ou le secteur public utilise l'IA.

- **Malgré cette perception négative, les Français partagent l'idée que l'IA pourrait avoir un rôle utile pour le service public**

Les Français ont le sentiment sur les différents secteurs testés que l'IA va jouer un rôle essentiel ou important dans les années à venir, et notamment pour la gestion des consommations énergétiques (80%, dont 35% qui estiment que le rôle de l'IA sera essentiel).

Les Français soutiennent l'utilisation de l'IA par le service public dans la plupart des domaines. 82% sont ainsi d'accord avec le fait que le service public ait recours à l'IA pour améliorer l'efficacité énergétique tandis que 79% sont d'accord pour que le service public y ait recours dans le domaine de la santé.

Les Français mettent particulièrement en avant deux avantages que pourrait avoir l'utilisation de l'IA par le service public : l'amélioration de la qualité du service (43%) et les économies budgétaires (42%).

- **A l'image de l'utilisation des données, un souhait clair de contrôle de l'usage de l'IA par le service public**

Les Français considèrent largement comme essentiel ou important la mise en place de moyen de contrôle de l'usage de l'IA. 94% estiment ainsi essentiel ou important (dont 70% qui considèrent cela essentiel) l'élaboration de règles pour encadrer l'usage de l'IA par les agents du service public tandis que 93% (dont 69%) considèrent la même chose pour la mise en place de contrôles par un organisme indépendant pour s'assurer de la bonne utilisation de l'IA.

Les Français affichent par ailleurs clairement une préférence pour le contrôle par rapport à l'efficacité. 86% des personnes interrogées déclarent ainsi que le service public doit en priorité garder le contrôle le plus strict sur les outils d'IA, même si cela nuit à leur efficacité.

- **Moins d'un tiers des Français perçoit l'impact négatif de l'IA sur l'environnement. Cependant, les Français souhaitent tout de même une limitation de l'usage de l'IA pour réduire l'impact environnemental.**

30% des Français estiment que l'usage de l'IA a un impact négatif sur l'environnement, contre 18% qui estiment cet impact positif et 52% qui considèrent qu'il n'est ni positif ni négatif.

Si moins d'un tiers des Français perçoit donc un impact négatif sur l'environnement, une majorité des répondants estime tout de même que l'usage de l'IA et des données par le service public devrait être limité afin de limiter cet impact environnemental (75%).

LES DONNÉES PERSONNELLES

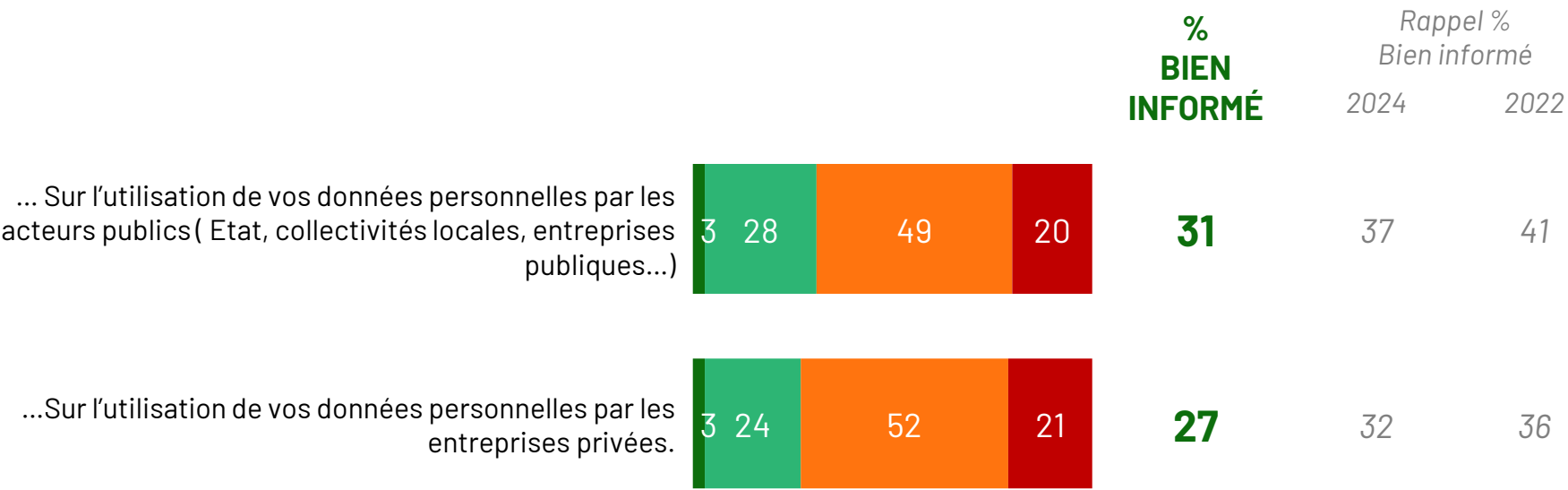
01

Dans notre société, on produit et on utilise de plus en plus de données. On pense bien sûr à l'utilisation des données des consommateurs à des fins commerciales, notamment par les géants du numérique ou de nombreuses entreprises privées. Mais les données sont aussi utilisées par des acteurs publics, par exemple les collectivités locales pour la gestion du service public, améliorer la gestion des déplacements, gérer l'environnement, gérer la sécurité...

Le sentiment d'information des Français sur l'utilisation de leurs données recule de nouveau cette année

Question : D'une manière générale, diriez-vous que vous vous sentez bien informé ou mal informé...

Base : A tous



21% (25% en 2024) des Français se sentent bien informés dans les deux cas

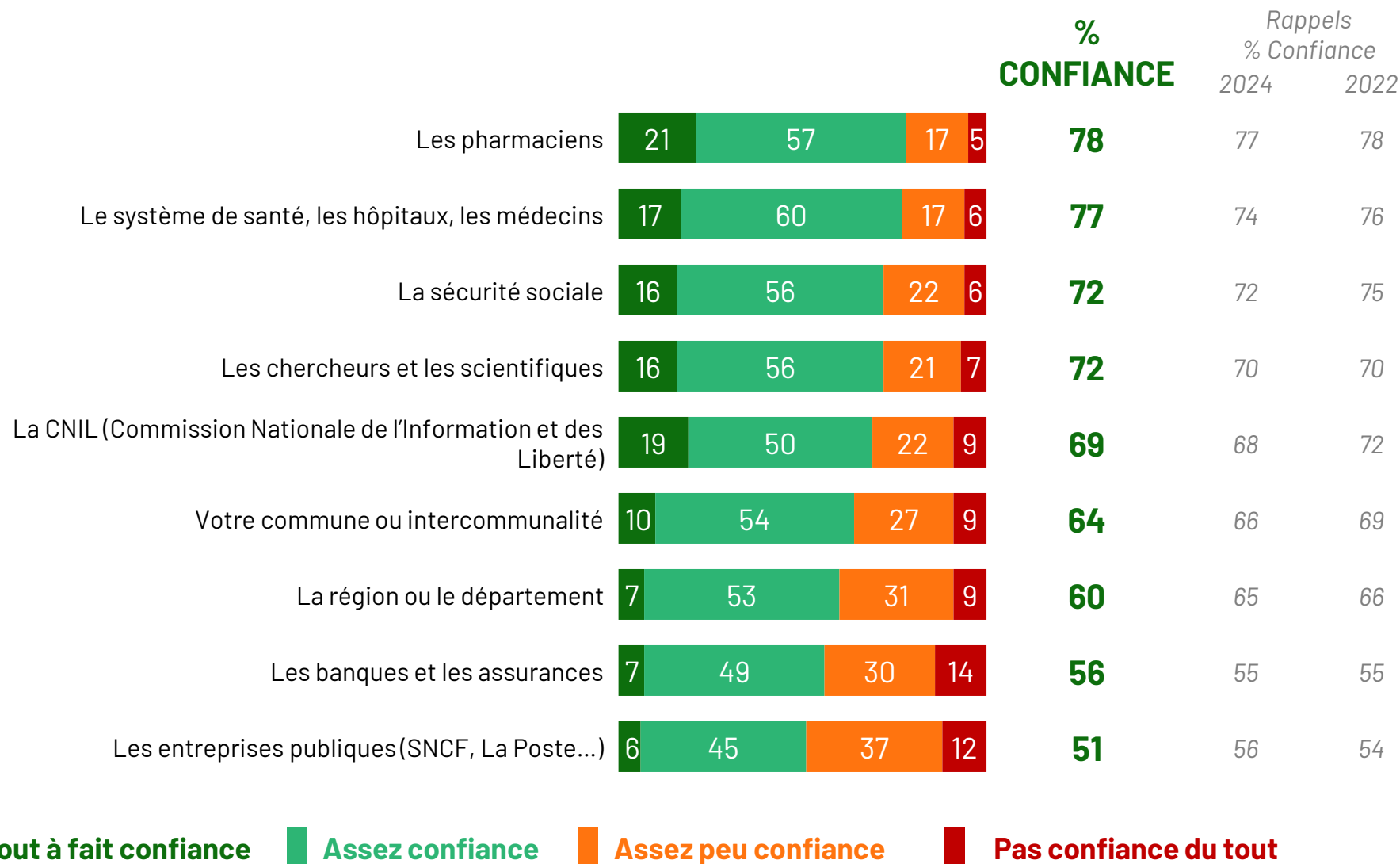
■ Très bien informé ■ Plutôt bien informé ■ Plutôt mal informé ■ Très mal informé

Cette année, ce sont encore les acteurs de la santé qui suscitent la confiance la plus importante

Question : Pour chacun des acteurs suivants, pouvez-vous me dire si concernant la gestion et l'utilisation des données en France vous lui faites tout à fait confiance, assez confiance, assez peu confiance ou pas confiance du tout ?

1/2

Base : A tous

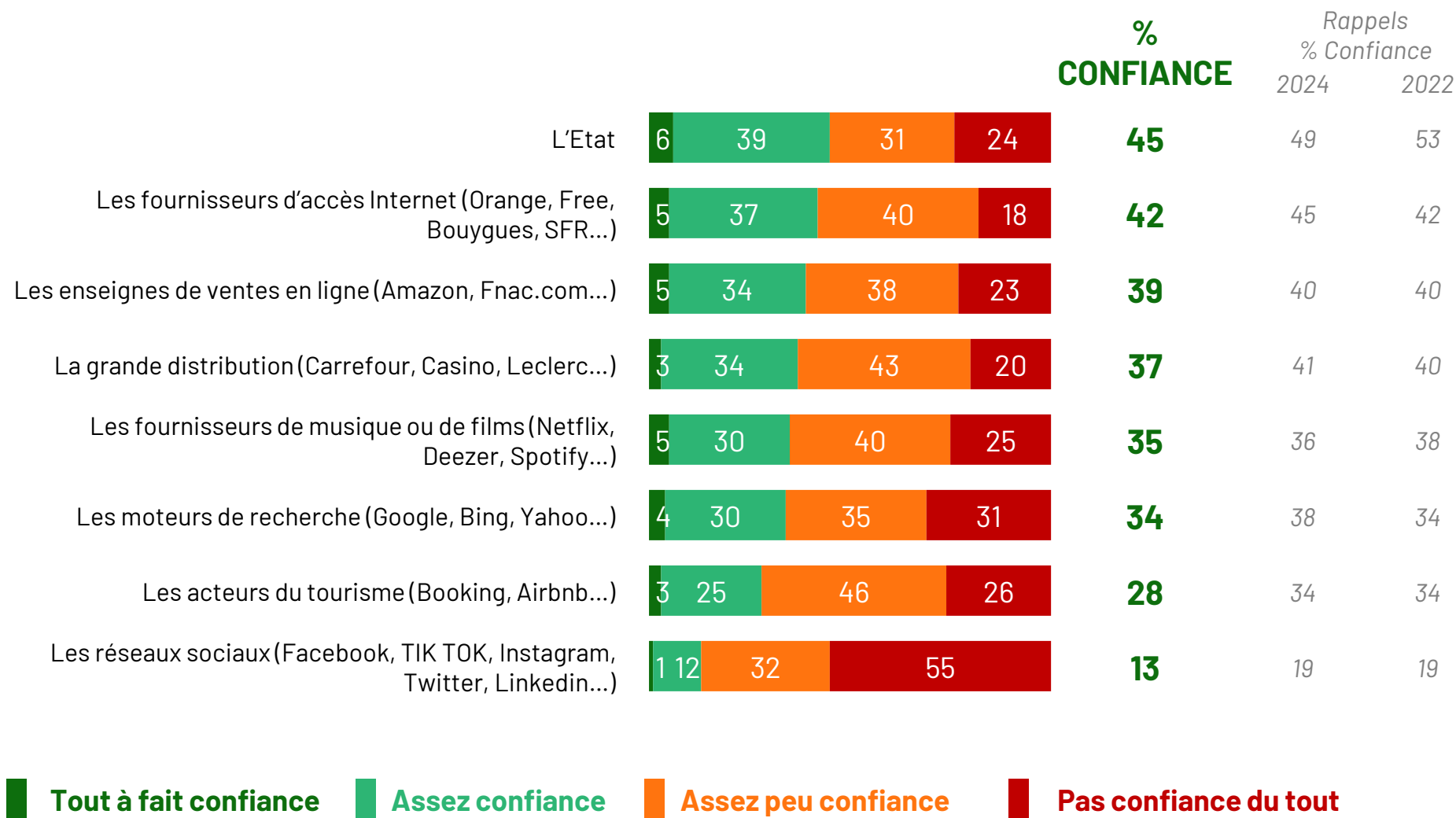


La méfiance envers les acteurs privés demeure majoritaire et progresse cette année

Question : Pour chacun des acteurs suivants, pouvez-vous me dire si concernant la gestion et l'utilisation des données en France vous lui faites tout à fait confiance, assez confiance, assez peu confiance ou pas confiance du tout ?

2/2

Base : A tous



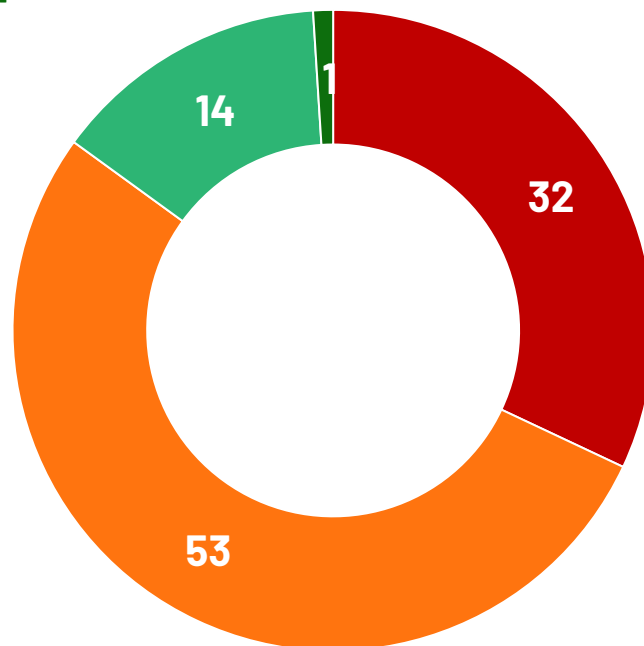
Les Français se montrent par ailleurs inquiets face aux risques de cyberattaque

Question: Diriez-vous que vous êtes inquiet ou non face aux risques de cyberattaque et piratage de vos données personnelles ?

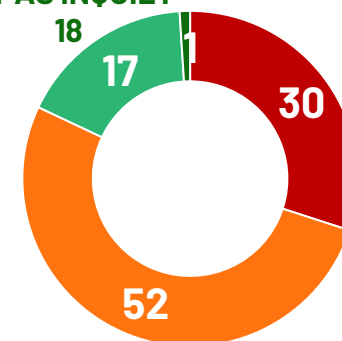
Base : A tous

% PAS INQUIET
15

% INQUIET
85

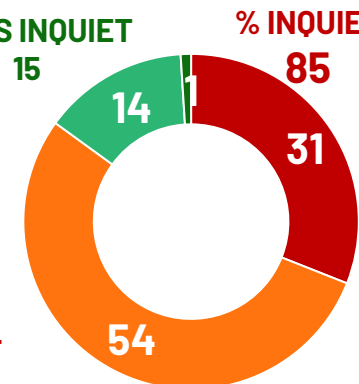


% PAS INQUIET
18



2024

% PAS INQUIET
15



2022

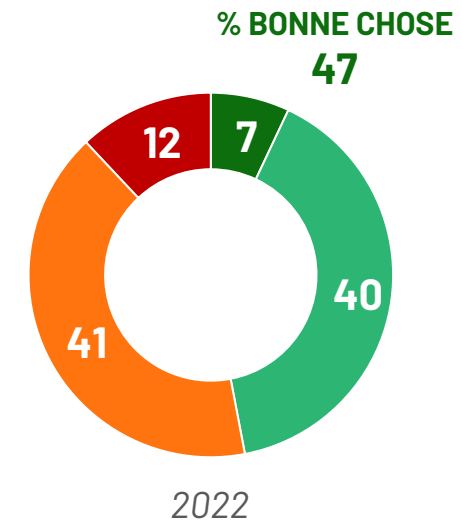
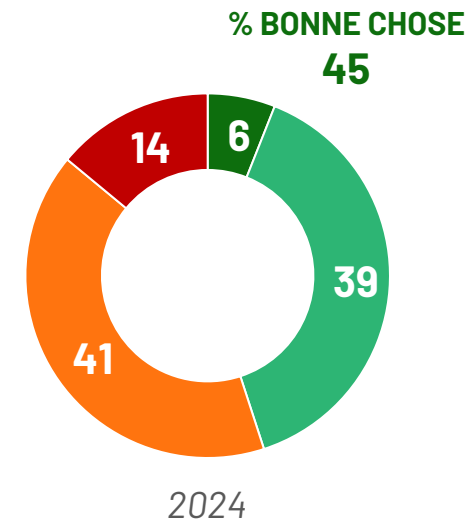
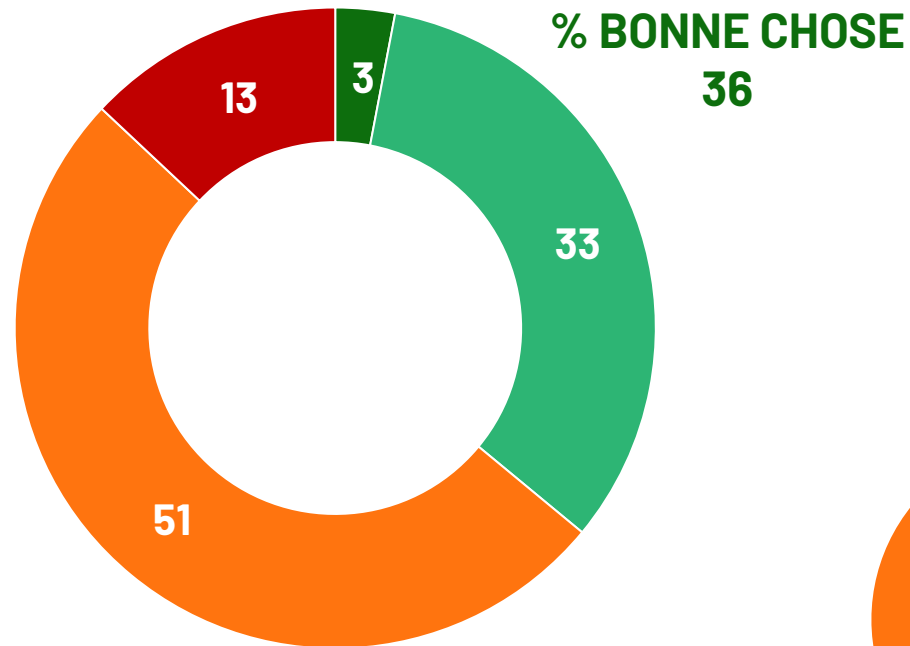
Très inquiet **Plutôt inquiet** **Plutôt pas inquiet** **Pas inquiet du tout**

De plus en plus de données sont disponibles. Au-delà des données personnelles des habitants, il existe de très nombreuses données issues de capteurs variés : la qualité de l'air, les températures, le comptage des fréquentations et des véhicules, des mesures à partir des satellites ou même des téléphones mobiles... Ces données sont collectées, transportées, stockées et utilisées par des acteurs publics ou privés.

A l'image de leur sentiment d'information, les Français se montrent plus négatifs cette année sur leur perception de l'usage croissant des données

Question : Au total, pensez-vous que l'usage croissant des données constitue une très bonne chose, une assez bonne chose, une assez mauvaise chose ou une très mauvaise chose pour l'évolution de la société ?

Base : A tous

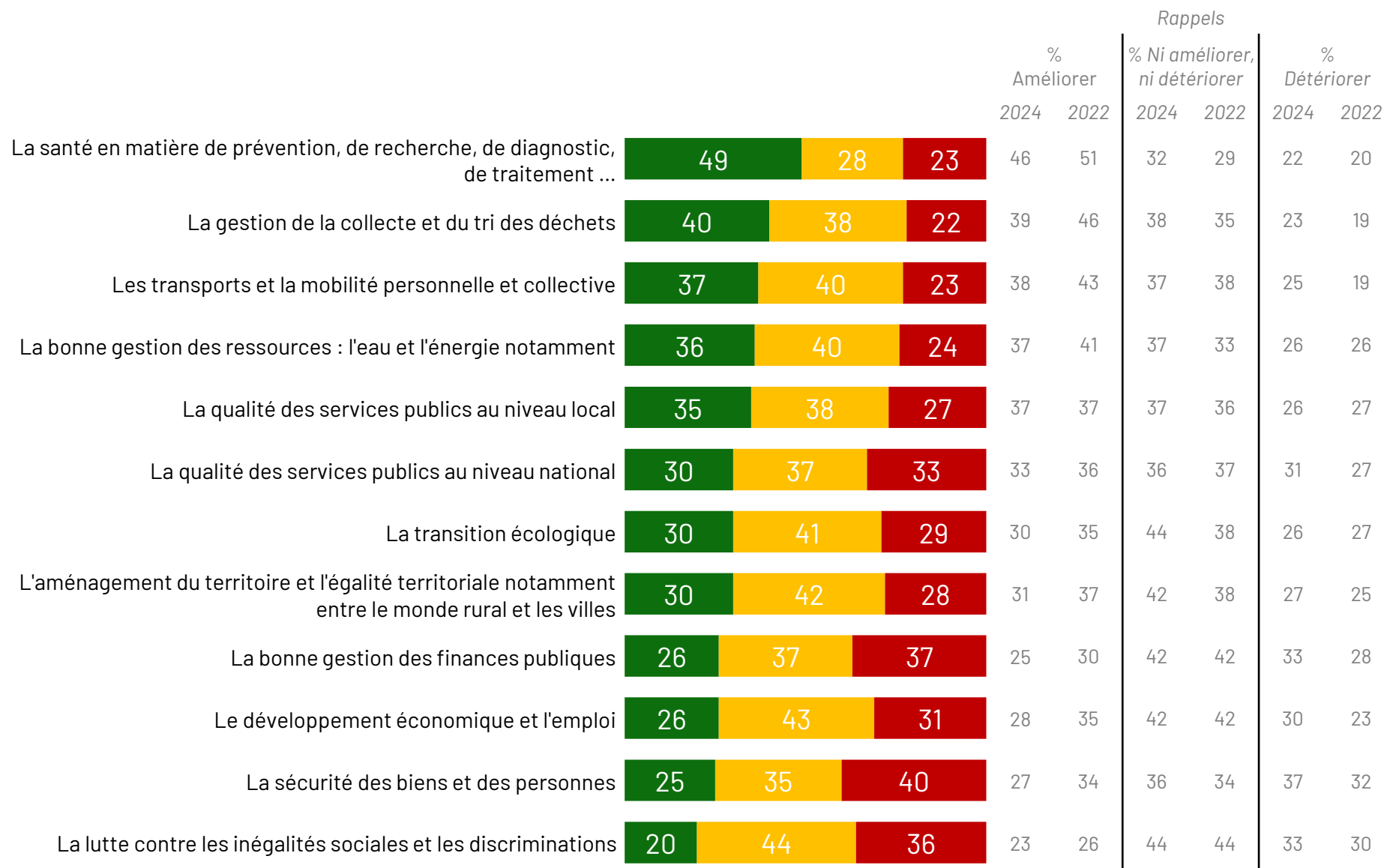


■ Une très bonne chose
 ■ Une assez bonne chose
 ■ Une assez mauvaise chose
 ■ Une très mauvaise chose

Le domaine de la santé demeure celui où les Français voient le plus un impact positif à l'utilisation des données

Question : Et plus précisément, pensez-vous que l'usage des données par des acteurs publics soit susceptible d'améliorer, de détériorer ou, ni d'améliorer ni de détériorer, chacun des points suivants ?

Base : A tous



Améliorer



Ni améliorer, ni détériorer



Détériorer

La proximité du stockage des données et la mise en place de mesures de contrôle sont plébiscitées par les Français.

Question : Afin de vous donner davantage confiance dans cette démarche d'utilisation des données pour la gestion du service public, la mise en place de chacun des éléments suivants vous paraît-il prioritaire, important mais pas prioritaire ou secondaire ?

Base : A tous

				% PRIORITAIRE / IMPORTANT	Rappels % Prioritaire / Important 2024 2022	
L'existence d'une information claire et pédagogique permettant à tous de comprendre quelles sont les données collectées et comment elles sont utilisées	60	34	6	94	91	92
Le fait que les données collectées ne soient hébergées qu'en France ou en Europe	63	28	9	91	92	91
Des contrôles par un organisme indépendant qui s'assurerait de la protection des données et du respect de la législation	60	31	9	91	90	89
L'anonymisation complète des données individuelles, même si cela limite les traitements possibles et les bénéfices potentiels	55	35	10	90	90	90
L'élaboration d'une charte éthique sur les finalités de la collecte des données et qui encadrerait les modalités d'exploitation	53	36	11	89	89	89
La création d'un comité éthique citoyen pouvant contrôler les usages et traitements des données	42	40	18	82	85	87



L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

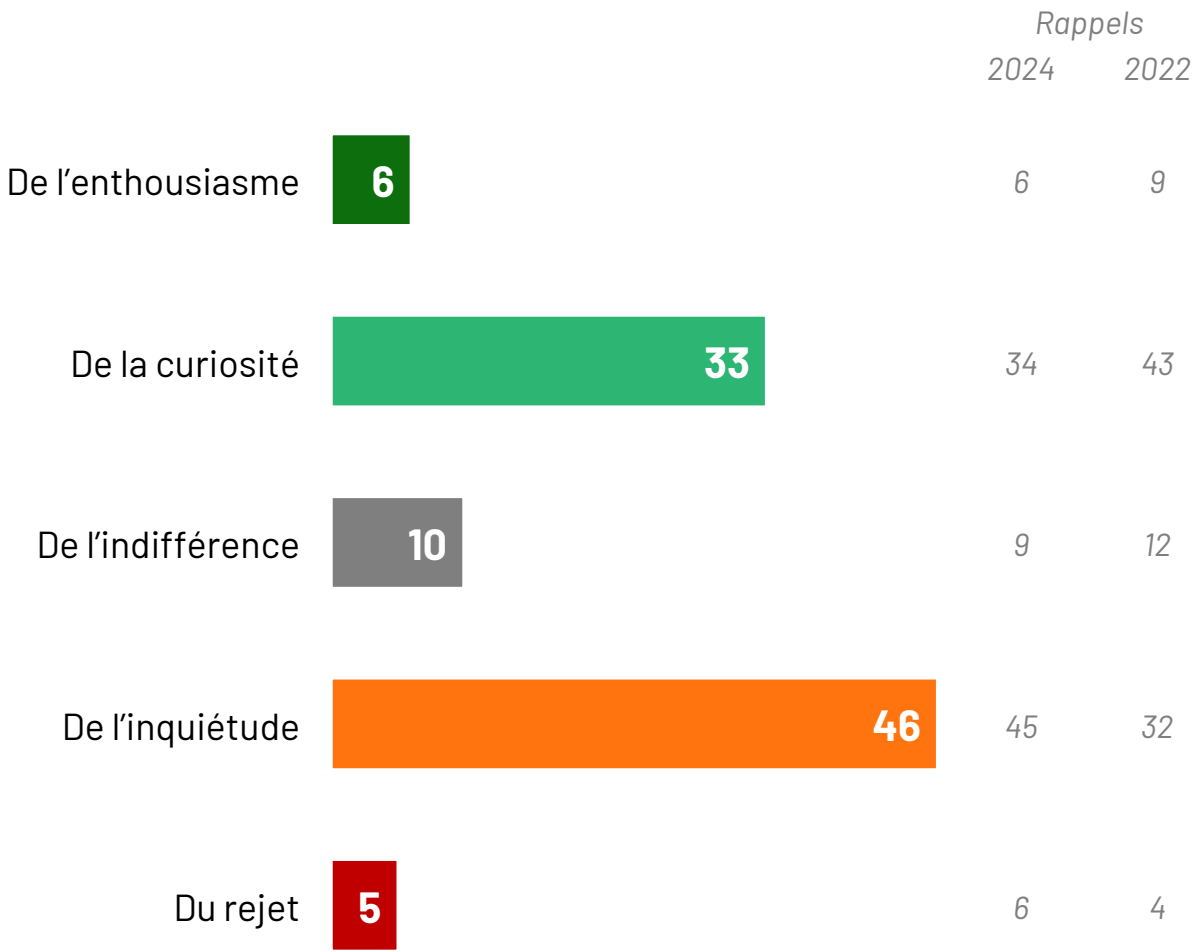
02

Depuis 2 ans, il est de plus en plus question d'intelligence artificielle. Les médias en parlent concernant les entreprises, la recherche médicale, la communication ou parfois les acteurs publics. Il est communément admis que « l'intelligence artificielle imite l'intelligence humaine pour effectuer des tâches, en réussissant notamment à améliorer par elle-même ses performances ».

Après une forte hausse en 2024, l'inquiétude par rapport à l'IA demeure stable, à un niveau élevé

Question : Lorsque vous entendez parler du sujet de l'intelligence artificielle, que ressentez-vous principalement ?

Base : A tous



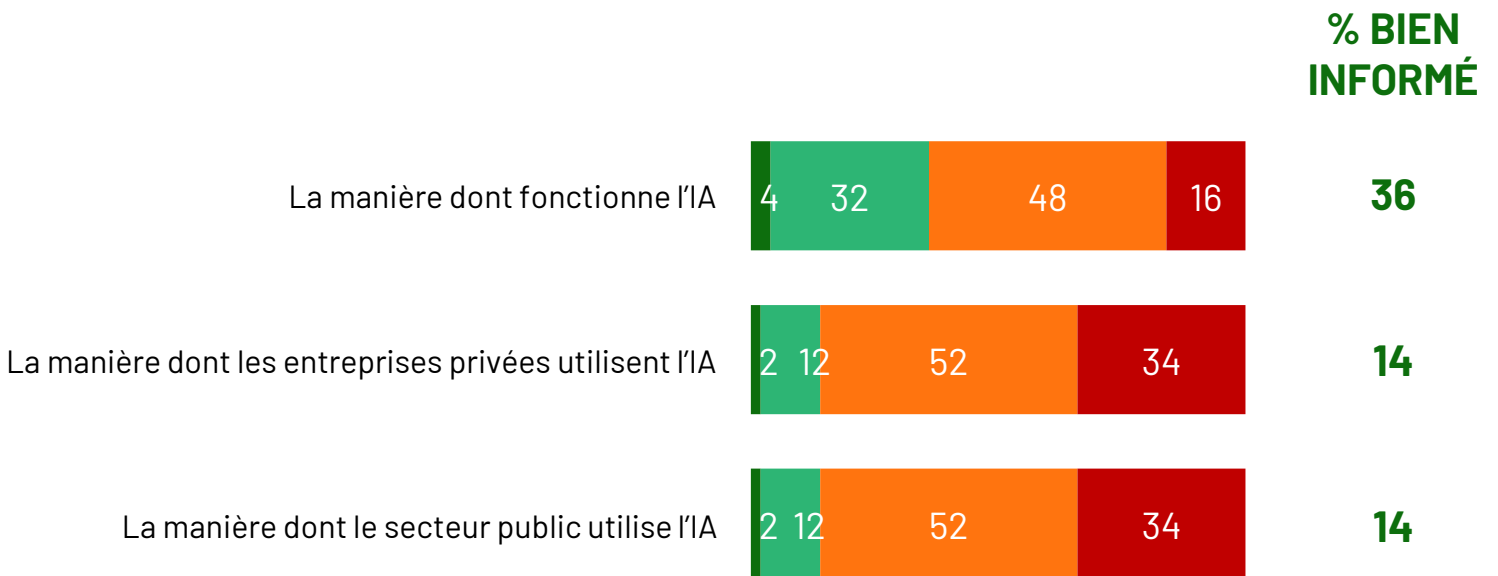
**%
SENTIMENTS
POSITIFS
39**
2024 : 40 %
2022 : 52 %

**%
SENTIMENTS
NEGATIFS
51**
2024 : 51 %
2022 : 36 %

Les Français se considèrent mal informés sur l'IA, en particulier sur la manière dont elle est utilisée par les secteurs privés et publics

Question : Et toujours concernant l'intelligence artificielle, avez-vous le sentiment d'être bien informé ou non sur... ?

Base : A tous



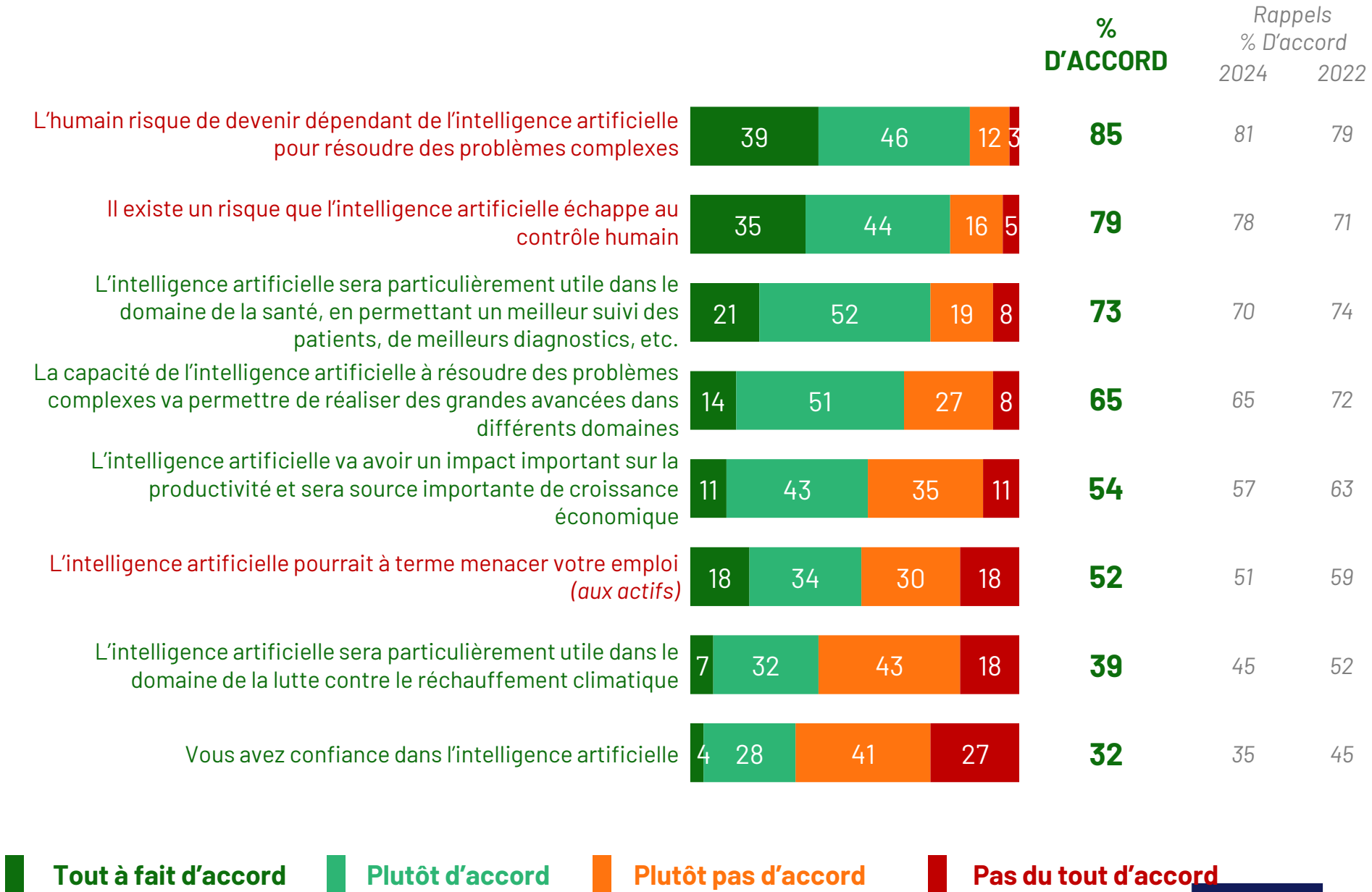
Nouvelle question



Inquiets des risques de dépendance et d'un manque de contrôle, les Français affichent une forte défiance envers l'IA

Question : Voici une liste d'affirmations concernant l'intelligence artificielle. Pour chacune d'entre elles diriez-vous que vous êtes d'accord ou pas d'accord ?

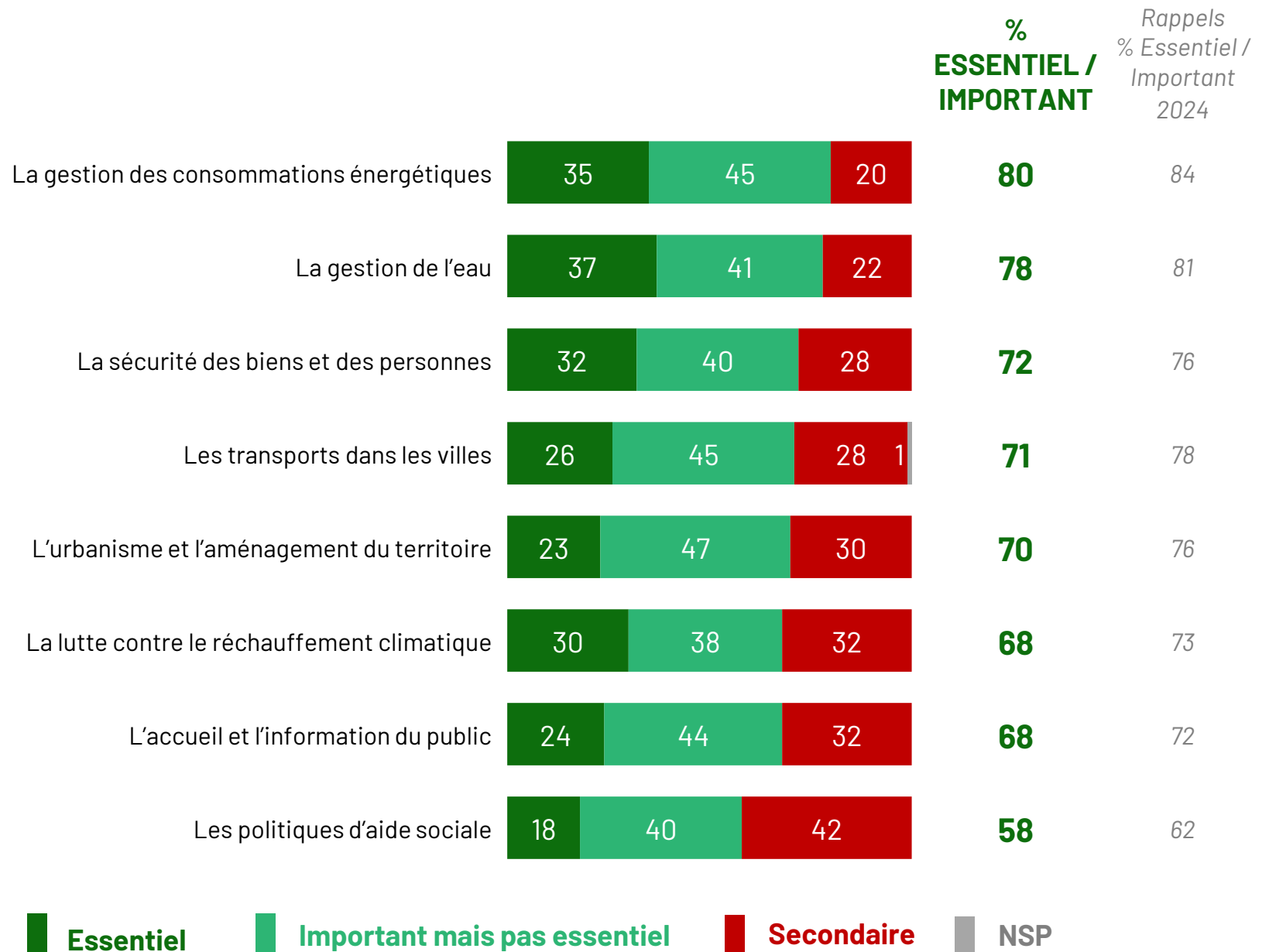
Base : A tous



Les Français continuent d'estimer le rôle de l'IA comme important pour de nombreux secteurs, mais cette perception est systématiquement en baisse

Question : Pour chacun des domaines suivants, diriez-vous que dans les années à venir, l'intelligence artificielle va jouer un rôle essentiel, important mais pas essentiel ou un rôle secondaire ?

Base : A tous

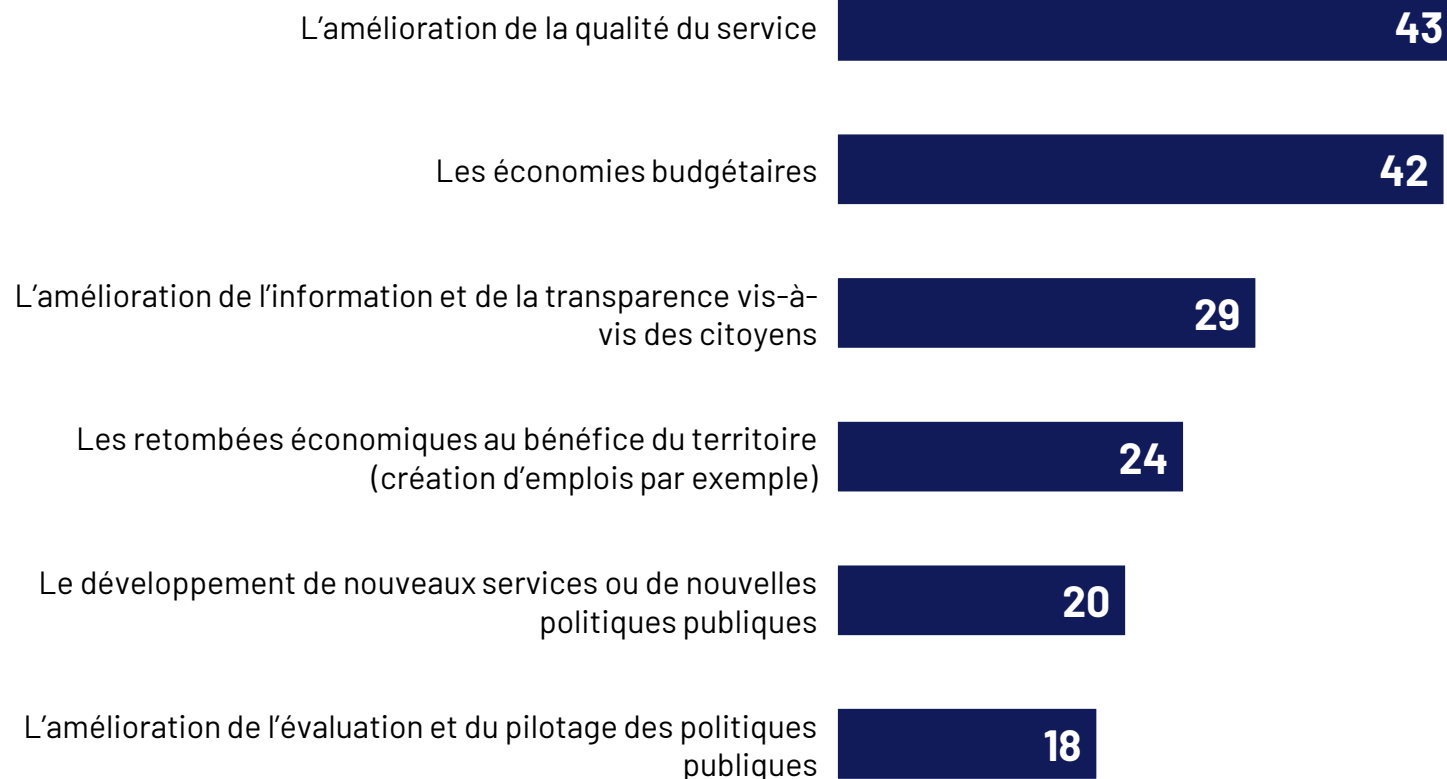


Deux avantages à l'utilisation de l'IA par le service public ressortent clairement : l'amélioration du service et les économies budgétaires

Question : Parlons maintenant plus précisément de l'utilisation de l'intelligence artificielle par le service public. Parmi les différents avantages que peut avoir l'utilisation de l'IA par le service public, quels sont les deux qui vous semblent les plus utiles ?

Base : A tous

Nouvelle question



Résultats supérieurs à 100 car deux réponses possibles.

Les Français affichent de nouveau une préférence claire pour le contrôle des outils d'IA

Question : Parmi les deux phrases
suivantes, laquelle correspond le
plus à ce que vous pensez ?

Base : A tous

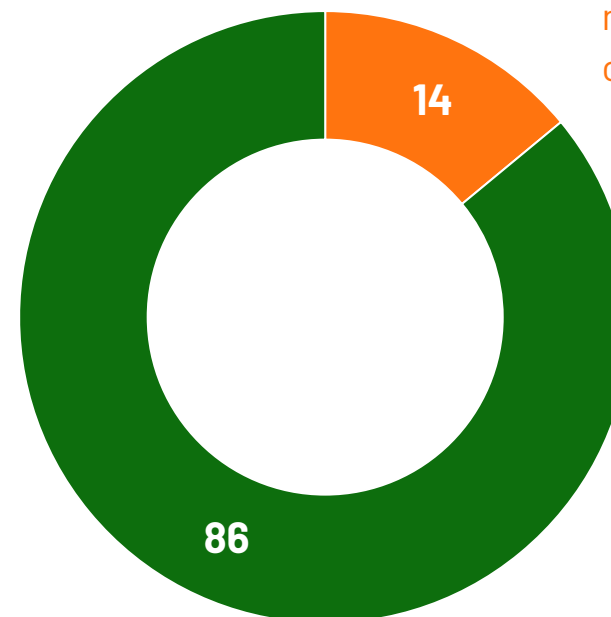
Le service public doit utiliser les outils d'intelligence artificielle...

...mais doit faire en sorte de
garder le contrôle le plus strict
possible sur ces outils, afin de
s'assurer qu'ils fonctionnent
conformément aux objectifs du
service public et ce même s'ils
perdent en efficacité

2024 : 84%

...les plus performants, car le plus
important est de gagner en efficacité,
même s'il n'a pas le contrôle complet sur
ces outils

2024 : 16%



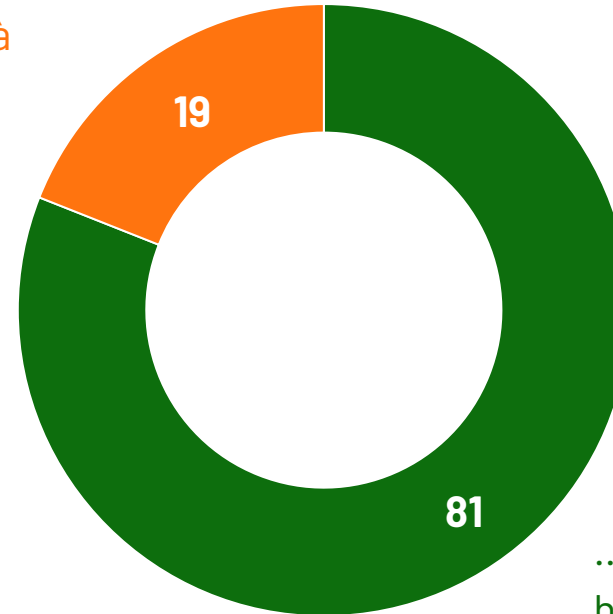
De même, les Français sont toujours une grande majorité à préférer s'adresser à un humain qu'à une messagerie d'IA

Question : Parmi les deux phrases suivantes, laquelle correspond le plus à ce que vous préférez. Pour obtenir une information auprès d'un service public...

Base : A tous

... Vous préférez avoir un accès à une messagerie instantanée avec une intelligence artificielle, qui peut répondre plus vite à n'importe quelle heure

2024 : 20%



... Vous préférez avoir accès à un humain capable de vous apporter plus d'explications, même si cela ne peut se faire qu'aux horaires d'ouverture des guichets

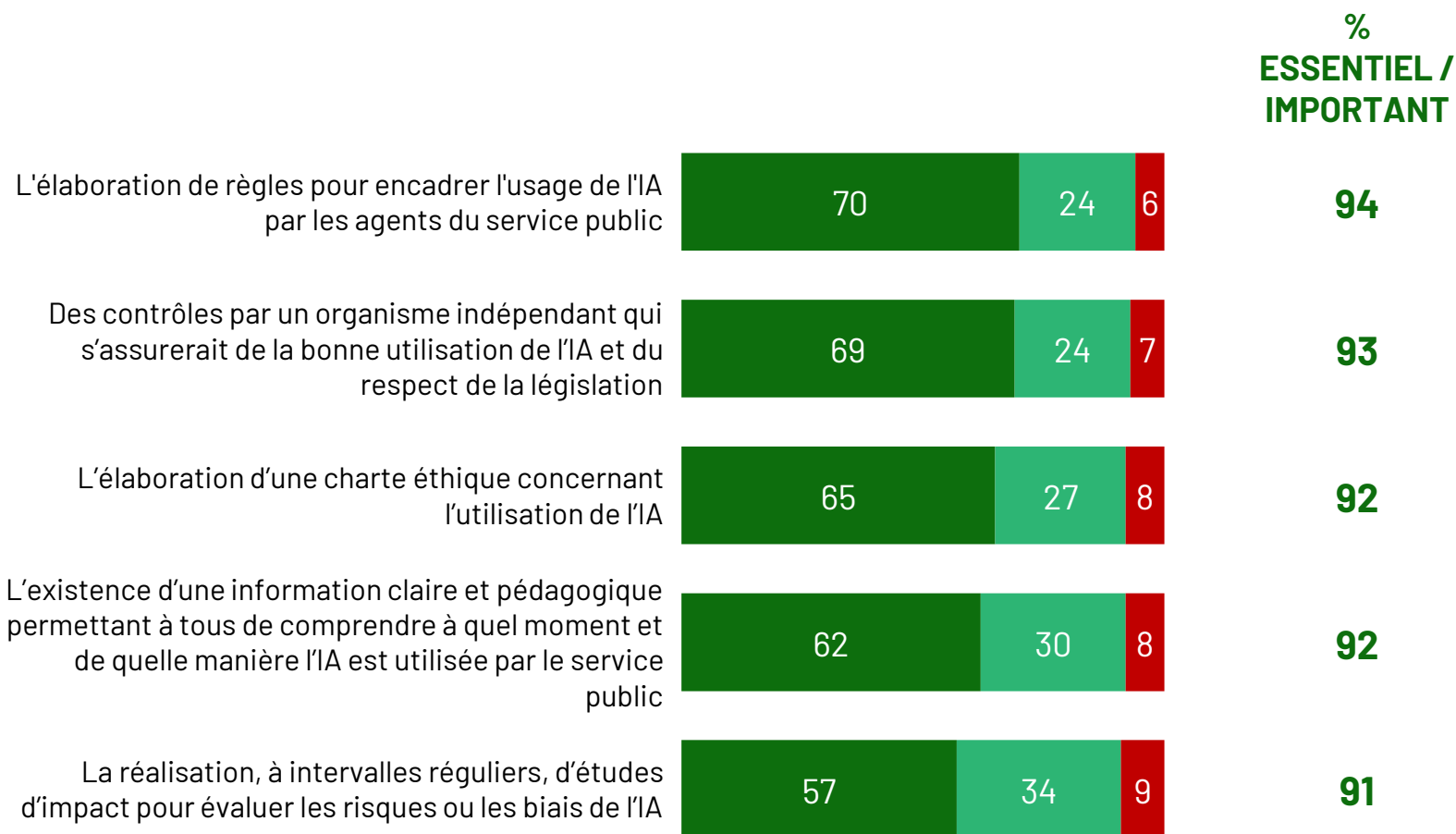
2024 : 80%

Les différents éléments testés sont perçus comme essentiels par les Français pour leur donner confiance dans l'usage de l'IA par le service public

Question : Afin de vous donner davantage confiance dans cette démarche d'utilisation de l'intelligence artificielle par le service public, la mise en place de chacun des éléments suivants vous paraît-il prioritaire, important mais pas prioritaire ou secondaire ?

Base : A tous

Nouvelle question



Essentiel



Important mais pas essentiel

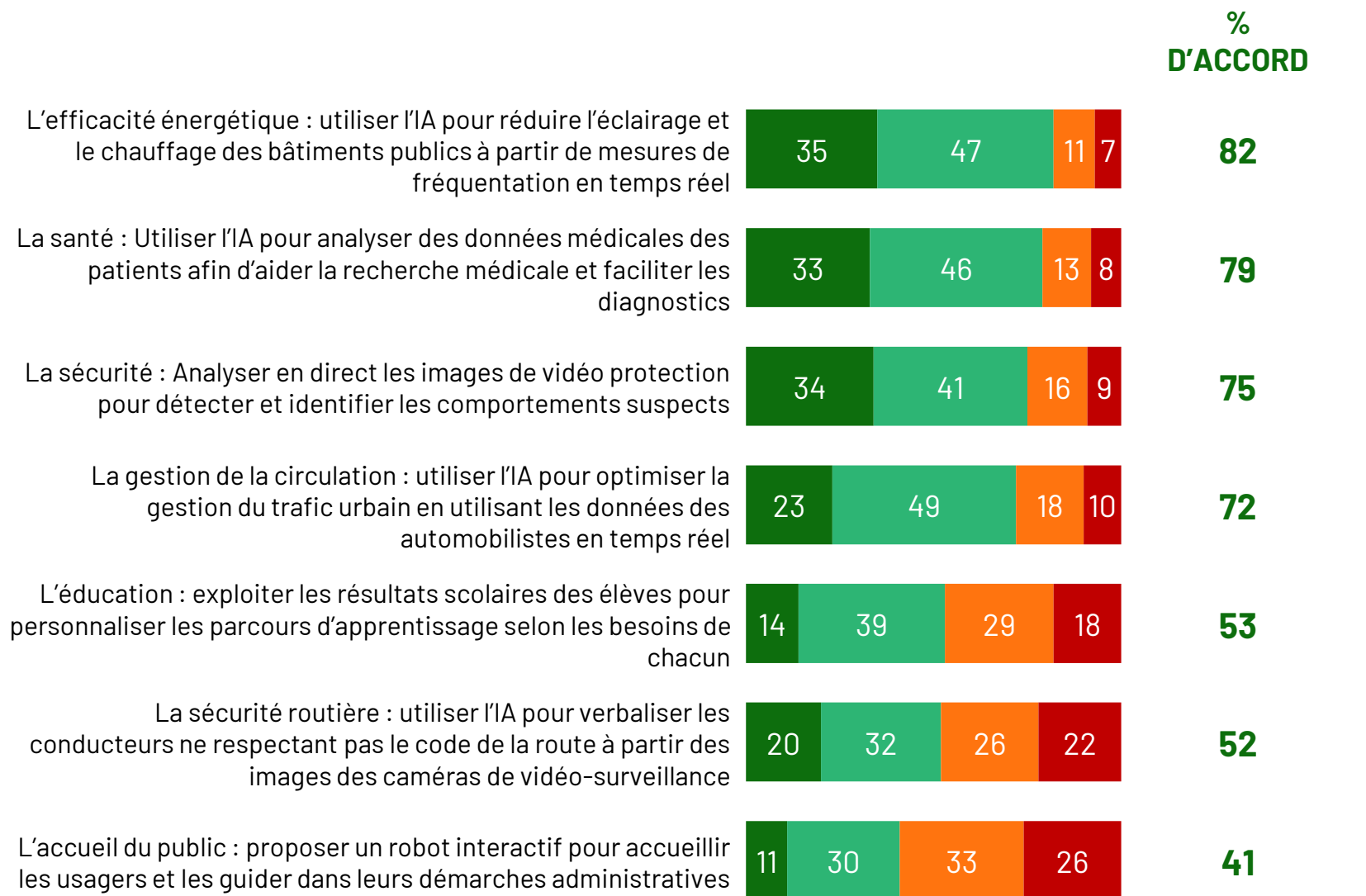


Secondaire

La plupart des usages possibles de l'IA par le service public sont soutenus par une majorité de Français. Ces derniers sont cependant partagés sur son usage dans l'éducation, la sécurité routière et surtout pour l'accueil du public

Question : Voici différents usages potentiels de l'IA par le service public. Pour chacun de ces usages, diriez-vous que vous êtes d'accord ou non avec le fait que le service public y ait recours ?

Base : A tous

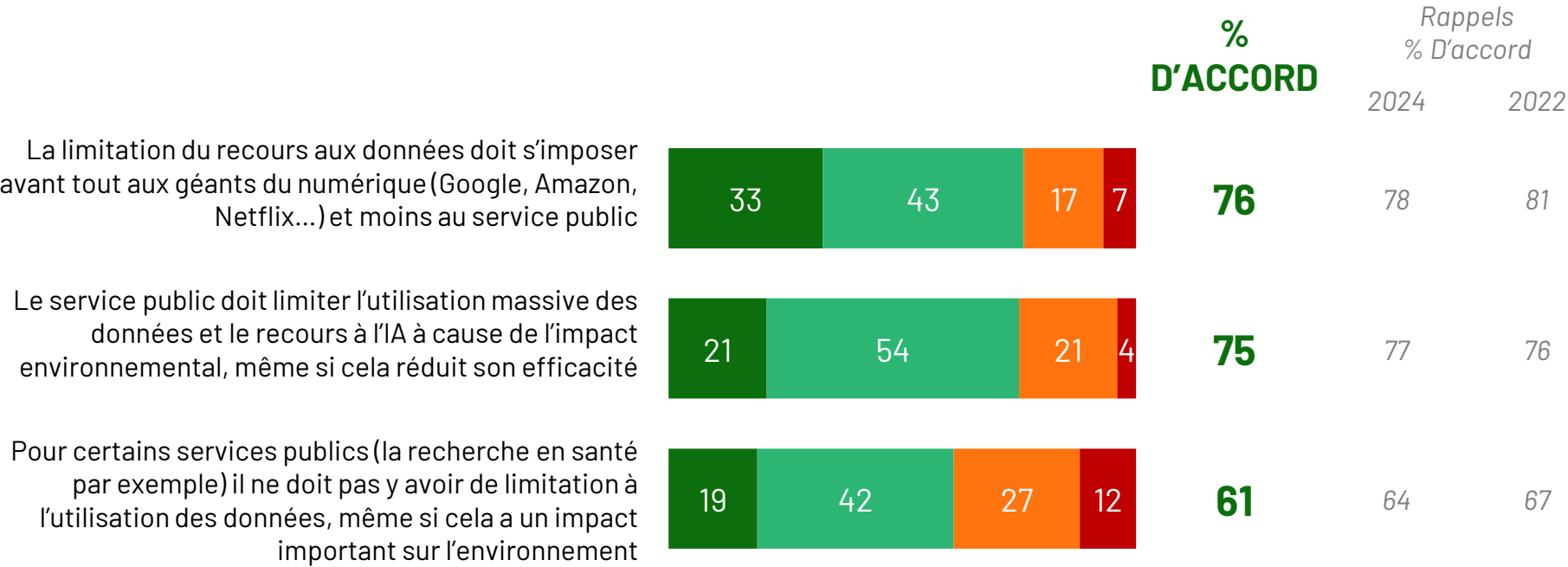


Nouvelle question

Les Français soutiennent une limitation dans l'usage des données et de l'IA pour réduire l'impact environnemental

Question : Le stockage des données tout comme le recours à l'intelligence artificielle ont un impact environnemental significatif en termes de consommation énergétique. Pourtant de nombreuses données sont aujourd'hui nécessaires pour gérer les services publics. Diriez-vous que vous êtes d'accord ou non avec chacune des propositions suivantes ?

Base : A tous

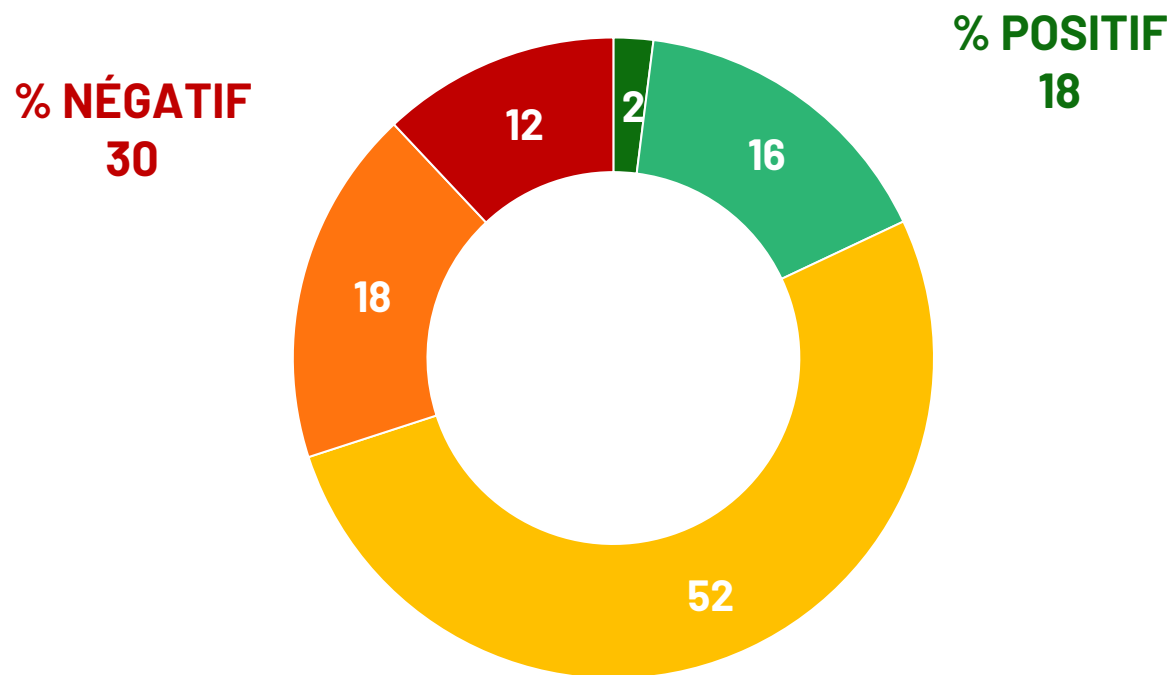


Cependant, moins d'un tiers des Français perçoit un impact négatif de l'usage de l'IA sur l'environnement

Question : D'après ce que vous en savez, diriez-vous que l'usage de l'intelligence artificielle a un impact positif ou négatif sur l'environnement ?

Base : A tous

Nouvelle question



■ Très positif ■ Plutôt positif ■ Autant positif que négatif ■ Plutôt négatif ■ Très négatif

ANNEXES

FICHE TECHNIQUE

Étude CAWI sur panel IIS



ÉCHANTILLON

- **Population cible** : Français âgés de 18 ans et plus
- **Tirage de l'échantillon** : échantillon constitué par tirage aléatoire dans la base des panélistes éligibles pour l'étude.
- **Critères et sources de représentativité** : sexe - âge sur 5 tranches, PCS, région, catégorie d'agglomération



COLLECTE DE DONNÉES

- **Dates de terrain** : Du 17 au 23 juillet 2025
- **Taille de l'échantillon final** : 1000 individus
- **Mode de recueil** : On line sur panel IIS
- **Type d'incentive** : Programme de fidélisation avec système de récompense par cumul de points pour les panélistes
- **Méthodes de contrôle de la qualité des réponses**: surveillance des comportements de réponse des panélistes (Repérage des réponses trop rapides ou négligées (cochées en ligne droite ou zig zag par exemple))
- Contrôle de l'IP et cohérence des données démographiques.
- Les données seront conservées 1 an



TRAITEMENTS DES DONNÉES

- Echantillon pondéré
- Méthode de pondération utilisée : méthode de calage sur marges
- Critères de pondération : sexe-âge, PCS, région et catégorie d'agglomération

FICHE TECHNIQUE

Organisation (Étude sur panel online)



LES ACTIVITÉS CONDUITES OU COORDONNÉES PAR LES ÉQUIPES IPSOS EN FRANCE

- Design et méthodologie
- Elaboration du questionnaire / validation du scripting
- Coordination et validation des traductions
- Coordination de la collecte
- Coordination de la codification et validation du plan de codes
- Traitement des données
- Validation des analyses statistiques
- Elaboration du rapport d'étude
- Conception de la présentation des résultats
- Mise en forme des résultats



LES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR LES ÉQUIPES IPSOS LOCALES EXPERTES DE L'ACTIVITÉ

- Echantillonnage
- Scripting
- Emailing
- Collecte des données en France



LES ACTIVITÉS CONFIÉES À NOS PARTENAIRES RÉFÉRENCÉS

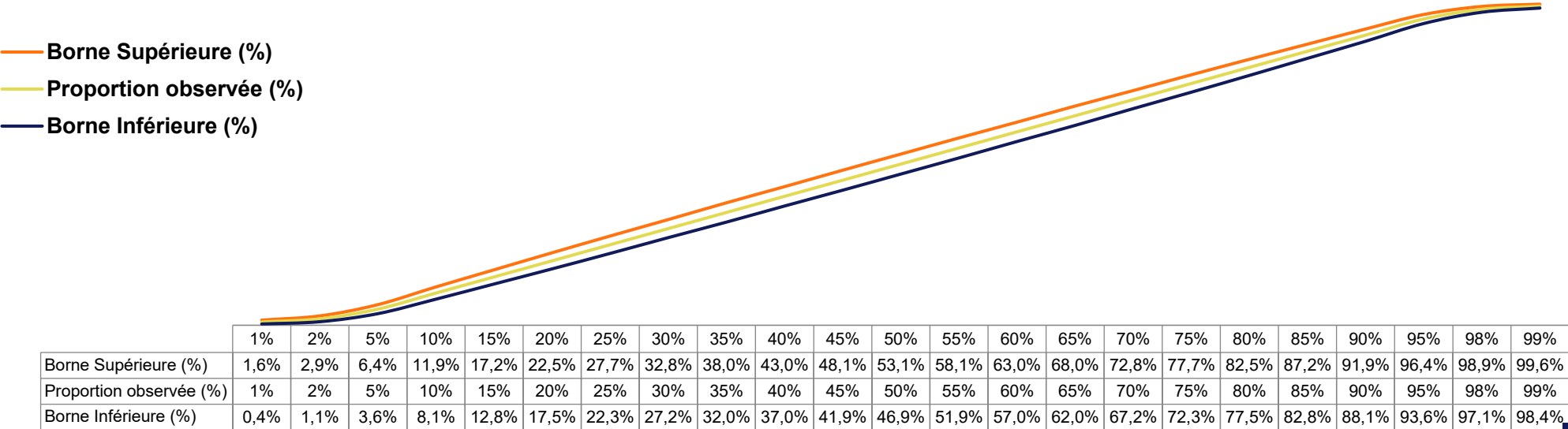
FIABILITÉ DES RÉSULTATS

Feuille de calcul

En l’occurrence s’agissant de cette étude :

- Intervalle de confiance : 95%
- Taille d’échantillon : 1000

Les proportions observées sont comprises entre :



NOS ENGAGEMENTS

CODES PROFESSIONNELS, CERTIFICATION QUALITE CONSERVATION ET PROTECTION DES DONNEES



Ipsos est membre des organismes professionnels français et européens des études de marché et d'opinion suivants :

- **SYNTEC** (syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France ; www.Syntec-etudes.Com)
- **ESOMAR** (European Society for Opinion and Market Research, www.Esomar.Org)



**Ipsos France est certifiée ISO 20252 :
Market Research - version 2019
par AFNOR CERTIFICATION**

Ce document est élaboré dans le respect de ces codes et normes internationales.

Ipsos France s'engage à appliquer le **code ICC/Esomar** des études de marché et d'opinion. Ce code définit les règles déontologiques des professionnels des études de marché et établit les mesures de protection dont bénéficient les personnes interrogées.



Ipsos s'engage à respecter les lois applicables. Ipsos a désigné un Data Protection Officer et a mis place un plan de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679). Pour plus d'informations sur notre politique en matière de protection des données personnelles : <https://www.ipsos.com/fr-fr/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>

A ce titre, la durée de conservation des données personnelles des personnes interviewées dans le cadre d'une étude est, à moins d'un engagement contractuel spécifique :

- de 12 mois suivant la date de fin d'une étude Ad Hoc .
- de 36 mois suivant la date de fin de chaque vague d'une étude récurrente.

A PROPOS D'IPSOS

Ipsos est le troisième Groupe mondial des études. Avec une présence effective sur 90 marchés, il emploie plus de 18 000 salariés et a la capacité de conduire des programmes de recherche dans plus de 100 pays.

Nos professionnels des études, analystes et scientifiques ont construit un groupe solide autour d'un positionnement unique multi-expertises – études marketing, opinion, citoyens, patients, gestion de la relation clients/employés. Nos 75 solutions sont basées sur des données primaires issues de nos enquêtes, de la surveillance des médias sociaux et de techniques qualitatives ou d'observation.

“Game Changers” – notre slogan – résume notre ambition d'aider nos 5 000 clients à naviguer plus facilement dans notre monde en profonde mutation.

Fondée en France en 1975, Ipsos est cotée sur Euronext Paris depuis le 1er juillet 1999. La société fait partie du SBF 120 et de l'indice Mid-60 et est éligible au Service de Règlement Différé (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP
www.ipsos.com

GAME CHANGERS

Dans un monde qui évolue rapidement, s'appuyer sur des données fiables pour prendre les bonnes décisions n'a jamais été aussi important.

Chez Ipsos, nous sommes convaincus que nos clients cherchent plus qu'un simple fournisseur de données. Ils ont besoin d'un véritable partenaire qui leur procure des informations précises et pertinentes, et les transforme en connaissances pour leur permettre de passer à l'action.

Voilà pourquoi nos experts, curieux et passionnés, délivrent les mesures les plus exactes pour en extraire l'information qui permettra d'avoir une vraie compréhension de la Société, des Marchés et des Gens.

Nous mêlons notre savoir-faire au meilleur des sciences et de la technologie, et appliquons nos quatre principes de sécurité, simplicité, rapidité et de substance à tout ce que nous produisons.

Pour permettre à nos clients d'agir avec plus de rapidité, d'ingéniosité et d'audace.

La clef du succès se résume par une vérité simple :

« YOU ACT BETTER WHEN YOU ARE SURE* »

*Pour prendre les bonnes décisions, il faut être sûr.