

Baromètre OVH de la Société numérique – volet #3 : services publics

Données personnelles : les Québécois sont-ils partageurs?

88 % des Québécois pensent que la démocratie passe par l'ouverture des données publiques, et 38 % sont mêmes prêts à partager leurs données personnelles pour garantir leur sécurité.

MONTREAL, le 1^{er} mars 2018 – *À l'heure des données de masse et de l'omniprésence des services numériques dans notre quotidien, la transparence est de plus en plus exigée de la part des institutions publiques. 88 % des Québécois pensent même que la démocratie passe désormais par l'ouverture des données publiques aux citoyens. C'est l'un des constats du Baromètre OVH de la Société numérique, réalisé du 21 au 28 juillet 2017¹ par la firme CROP, auprès de 2 000 citoyens du Québec et de l'Ontario.*

FAITS SAILLANTS

- 1. Au Québec, 91 % des répondants plaident pour que les institutions publiques provinciales et locales développent des outils numériques afin de faciliter les démarches administratives; 88 % pensent même que la démocratie devrait passer par l'ouverture des données.*
- 2. Si 37 % des Québécois sont défavorables au partage de leurs données personnelles, ils se ravisent lorsqu'il s'agit d'assurer leur sécurité (38 %) ou leur confort (par exemple, éviter les files d'attente, 34 %). Cependant, seulement 27 % y voient une façon d'améliorer les services publics.*
- 3. La sécurité publique et les services d'urgence sont vus comme étant les services publics offrant le meilleur usage des technologies.*
- 4. Les applications permettant d'être géolocalisé par les services d'urgence en cas de panne ou d'accident sont ainsi les plus sollicitées (par 43 % des Québécois).*
- 5. 77 % des répondants québécois pensent qu'il est important que les institutions publiques investissent dans une gestion intelligente des espaces en commun (optimisation énergétique, gestion de l'éclairage public, ou la gestion du trafic en temps réel).*

Les Québécois voient dans l'ouverture des données un renfort de la démocratie : vers un droit d'accès à l'information numérique?

Le droit d'accès à l'information est plus que jamais d'actualité et cela se fait sentir dans les résultats observés par le Baromètre OVH. **Étonnamment, si 87 % des Québécois et 82 % des**

¹ Collecte de données en ligne réalisée par CROP du 21 au 28 juillet 2017 par le biais d'un panel web. Au total, 1 000 questionnaires ont été complétés respectivement au Québec et en Ontario. Les résultats ont été pondérés afin de refléter la distribution de la population à l'étude selon la région, le sexe, l'âge et la langue maternelle des répondants.

Ontariens estiment que l'ouverture des données publiques aux citoyens est devenue une condition de la démocratie, seulement 14 % des répondants à Ottawa pensent qu'elle favorise fortement l'expression de la démocratie locale, contre 32 % à Québec et 27 % à Montréal.

« Pour être en mesure de rejoindre le club des grandes villes intelligentes de la planète, ouvrir ses bases de données au public et aux développeurs qui souhaitent s'en servir pour mettre au point des applications concrètes est un passage obligé, et Montréal n'échappe pas à ce phénomène. De telles initiatives, renforcées par l'ouverture en septembre dernier du portail des données ouvertes de la Ville de Montréal, sont très prometteuses, et elles préfigurent de nouveaux outils qui seront de plus en plus exigés par les citoyens », note Guillaume Gilbert, responsable des communications chez OVH Canada.

En effet, 41 % des répondants québécois pensent qu'il serait très utile que les institutions publiques provinciales et locales développent des outils numériques afin de faciliter les démarches administratives, quand 50 % pensent que cela serait « assez utile ».

Bien que l'on pourrait croire que la numérisation des démarches administratives représente un inconvénient pour les seniors, généralement moins à l'aise avec les outils technologiques, on remarque que **le pourcentage de répondants sensibles à leur utilité est le plus élevé chez les 55 ans et plus (49 %).**

« On imagine souvent les baby-boomers comme des gens peu à l'aise avec les nouvelles technologies, en opposition aux « natifs numériques », la génération Y qui a grandi avec la culture de l'internet et en maîtrise naturellement les codes, ajoute Guillaume Gilbert. Leur adaptation - ou inadaptation - aux nouveaux outils numériques n'est toutefois pas homogène. Aux États-Unis par exemple, où ils représentent 25 % de la population, les baby-boomers consomment environ 40 % de la technologie², ce qui vient à confirmer les conclusions de notre enquête et l'intérêt grandissant de cette génération pour la technologie ».

« Avec le déploiement de l'économie numérique, la relation entre les consommateurs et les entreprises s'est complètement transformée grâce à la circulation de l'information. Les résultats de l'étude démontrent que les Québécois et les Ontariens souhaitent ardemment que la même transformation s'opère au niveau des institutions publiques, ayant l'impression qu'ils en retireront des bénéfices comme citoyens. En effet, ils considèrent que le développement d'outils numériques facilitera leurs relations avec les institutions publiques et favorisera même l'expression de la démocratie locale », explique Stéphane Gendron, vice-président de la firme CROP.

² Patricia McDonough, ancienne vice-présidente analyses du cabinet Nielsen Co et aujourd'hui consultante en recherches médiatiques à l'université de Fordham, a étudié le sujet en 2010

Une réticence tenace à partager ses données personnelles

Si 38 % des Québécois déclarent être prêts à partager leurs données personnelles pour garantir leur sécurité physique, 37 % d'entre eux s'y opposent catégoriquement.

« Il est intéressant de constater que si les Québécois sont encore hésitants à partager leurs données personnelles, y compris lorsque c'est pour le bien commun de la société comme l'amélioration des interactions avec les services publics (qui n'a été choisie que par 27 % des répondants), ceux-ci sont néanmoins plus disposés à le faire **pour garantir leur sécurité ou leur confort** », relève Guillaume Gilbert. En effet, 34 % des personnes interrogées sont prêtes à partager leurs données afin d'éviter les files d'attente, et 30 % dans le but de sauver du temps au quotidien (magasinage en ligne, paiement de factures, etc.).

La technologie au service de la sécurité

Si les 18-34 ans sont les plus nombreux à souligner le bon usage des technologies qui est fait dans le domaine des transports publics, l'ensemble des répondants, et particulièrement les 55 ans et plus (35 %), place **la sécurité publique et les services d'urgence en tête des secteurs qui font à ce jour la meilleure utilisation des technologies** afin de répondre aux besoins de la population.

Parmi les applications numériques proposées dans le sondage, les plus populaires sont celles qui permettent de **géolocaliser sa position avec les services d'urgence en cas de panne ou d'accident** (43 %), particulièrement chez les femmes (48 % contre 38 % pour les hommes) et les 55 ans et plus (49 %), ainsi que celles permettant de signaler les conducteurs dangereux ou les obstacles sur la chaussée (25 %).

La ville du futur? Une gestion « intelligente » des espaces publics

À l'image de la maison intelligente où la température, l'éclairage, ou la sécurité sont gérés automatiquement et à distance, une majorité de répondants souhaitent que ces avancées technologiques soient élargies à la sphère publique. **77 % des Québécois pensent ainsi qu'il est important que les pouvoirs publics investissent dans une gestion intelligente des espaces en commun** afin d'encourager l'optimisation énergétique, la gestion de l'éclairage public ou du trafic en temps réel.

« Les avancées technologiques nous permettent d'imaginer la ville du futur et de rêver aux nombreuses possibilités qui pourraient être développées dans les prochaines années. Une utilisation intelligente des données a déjà prouvé qu'il était techniquement possible d'assurer

une meilleure gestion des transports, de renforcer la sécurité publique ou encore de rationaliser la consommation énergétique d'une ville. S'il est rassurant de constater que la gestion intelligente des espaces publics apporte des réponses concrètes aux besoins du XXI^e siècle, à l'heure où les populations urbaines représentent 50 % de la population mondiale et ne cessent de croître, il est maintenant nécessaire pour les citoyens de mieux décrypter l'utilisation qui est faite de leurs données et de leur garantir un meilleur contrôle de ces dernières.», conclut Guillaume Gilbert.

À propos d'OVH

OVH est un fournisseur mondial de *cloud* hyperévolutif (hyperscale) qui offre aux entreprises une valeur et des performances de référence dans le secteur. Fondé en 1999, le groupe gère et maintient 27 centres de données sur 12 sites et 4 continents, déploie son propre réseau mondial de fibre optique et maîtrise l'intégralité de la chaîne de l'hébergement. En s'appuyant sur ses infrastructures en propre, OVH propose des outils et solutions simples et puissants, qui mettent la technologie au service du métier et révolutionnent les manières de travailler de plus d'un million de clients à travers le monde. Le respect de l'individu et des libertés, l'égalité des chances d'accès aux nouvelles technologies sont depuis toujours fermement attachés à l'entreprise. Pour OVH, « De l'innovation naît la liberté ».

OVH au Canada

Présente au Canada depuis 2012, OVH a déployé quatre unités d'affaires à Montréal, Beauharnois, Québec et Toronto, dans lesquelles elle emploie plus de 200 personnes. Son centre de données situé à Beauharnois (Rive-Sud de Montréal) est l'un des plus grands au monde, avec une capacité de 360 000 serveurs. C'est aussi l'un des plus écologiques : raccordé à la centrale hydro-électrique voisine garantissant un approvisionnement en énergie verte, il combine l'utilisation de technologies de refroidissement liquide sur les serveurs et d'optimisation des flux d'air à l'intérieur des bâtiments, lui permettant de diviser par deux sa facture énergétique.

(30)

Contacts presse

Morgane Lopez – Villemarie

mlopez@villemarierp.com

514.903.4229, poste 205 / 514.993.5571

Marion Urso – Villemarie

urso@villemarierp.com

514.903.4229, poste 216 / 438.346.4147