



data publica

L'OBSERVATOIRE

3^e
ÉDITION

BAROMÈTRE DE L'OBSERVATOIRE DATA PUBLICA 2024

Les collectivités territoriales et la donnée

UNE ÉTUDE RÉALISÉE AVEC LE CONCOURS DE :



L'Observatoire Data Publica

L'Observatoire Data Publica est une organisation à but non lucratif qui fédère les activités de ses membres en vue de favoriser la réflexion et le débat public sur les usages de la donnée et de l'intelligence artificielle au service de missions d'intérêt général.

Chaque année, l'Observatoire produit un baromètre dédié au monde territorial. La réalisation du baromètre bénéficie du soutien de la **Banque des Territoires**, du groupe **La Poste**, d'**Orange** et d'un partenariat avec **La Gazette des communes**.

Pour 2024, l'enquête auprès des collectivités a été doublée d'un sondage auprès des Français réalisé pour l'Observatoire Data Publica par l'**Institut Ipsos**.

Pour toute information sur les travaux et les publications de l'Observatoire : **contact@data-publica.eu**

Notice méthodologique

L'enquête de l'Observatoire a été diffusée durant les mois de juin et juillet 2024 auprès d'un échantillon de 289 collectivités et établissements publics locaux.

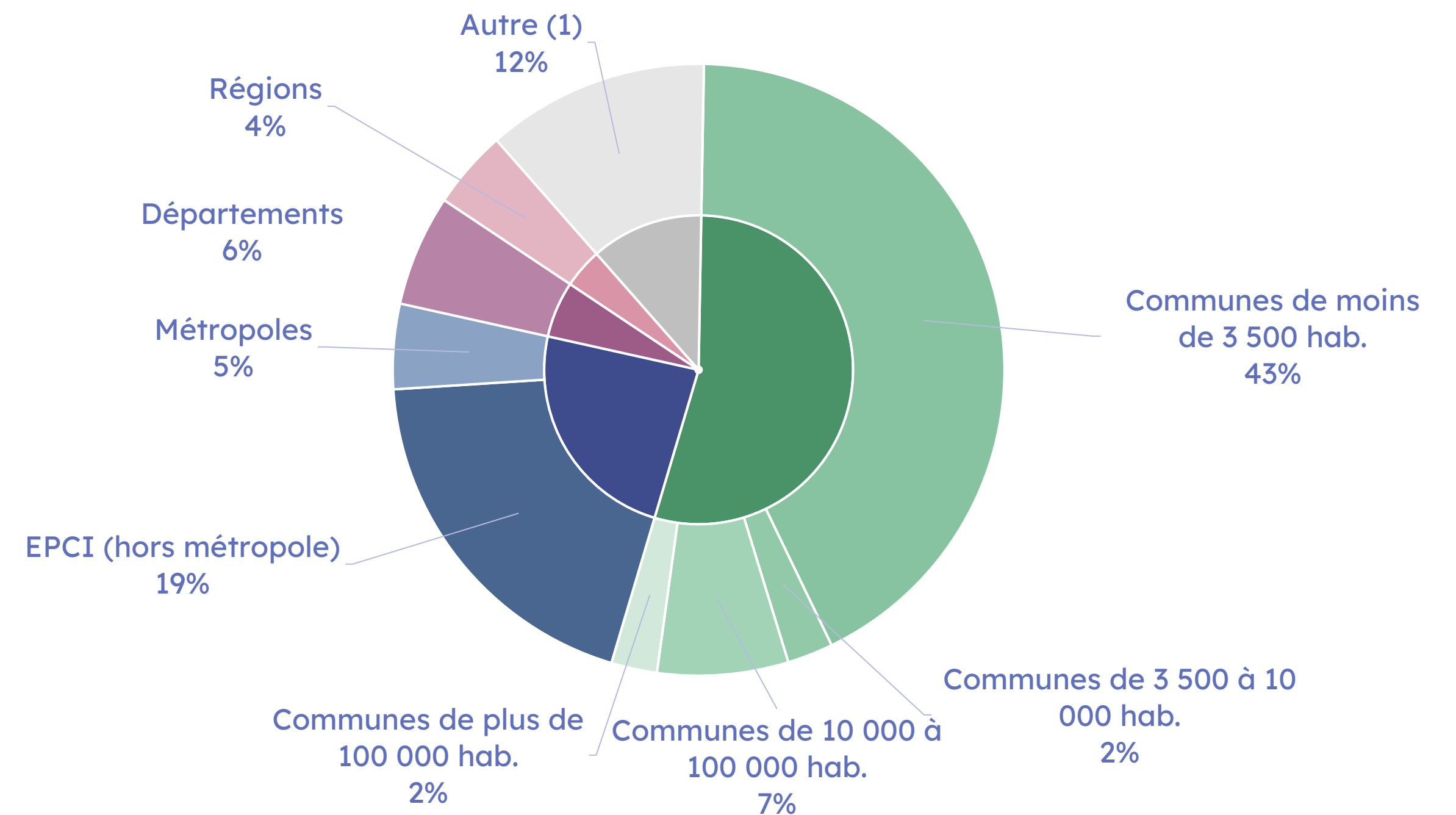
L'échantillon rassemble un large panel des collectivités territoriales en France. Certains sujets sont présentés sans les communes de moins de 3 500 habitants, la mention en est alors faite.

L'enquête a été administrée avec l'outil open source **LimeSurvey**.

Les données ont été analysées par **Jeanne Chicotte-Navas** et Jacques Priol du cabinet CIVITEO, avec le concours de Simon Chignard.

Les données de l'enquête sont disponibles sur le site de l'Observatoire Data Publica : <https://observatoire.data-publica.eu/>

289 collectivités et établissements publics locaux



(1) Autre : syndicats mixtes, opérateurs publics de services numériques...

Notice méthodologique

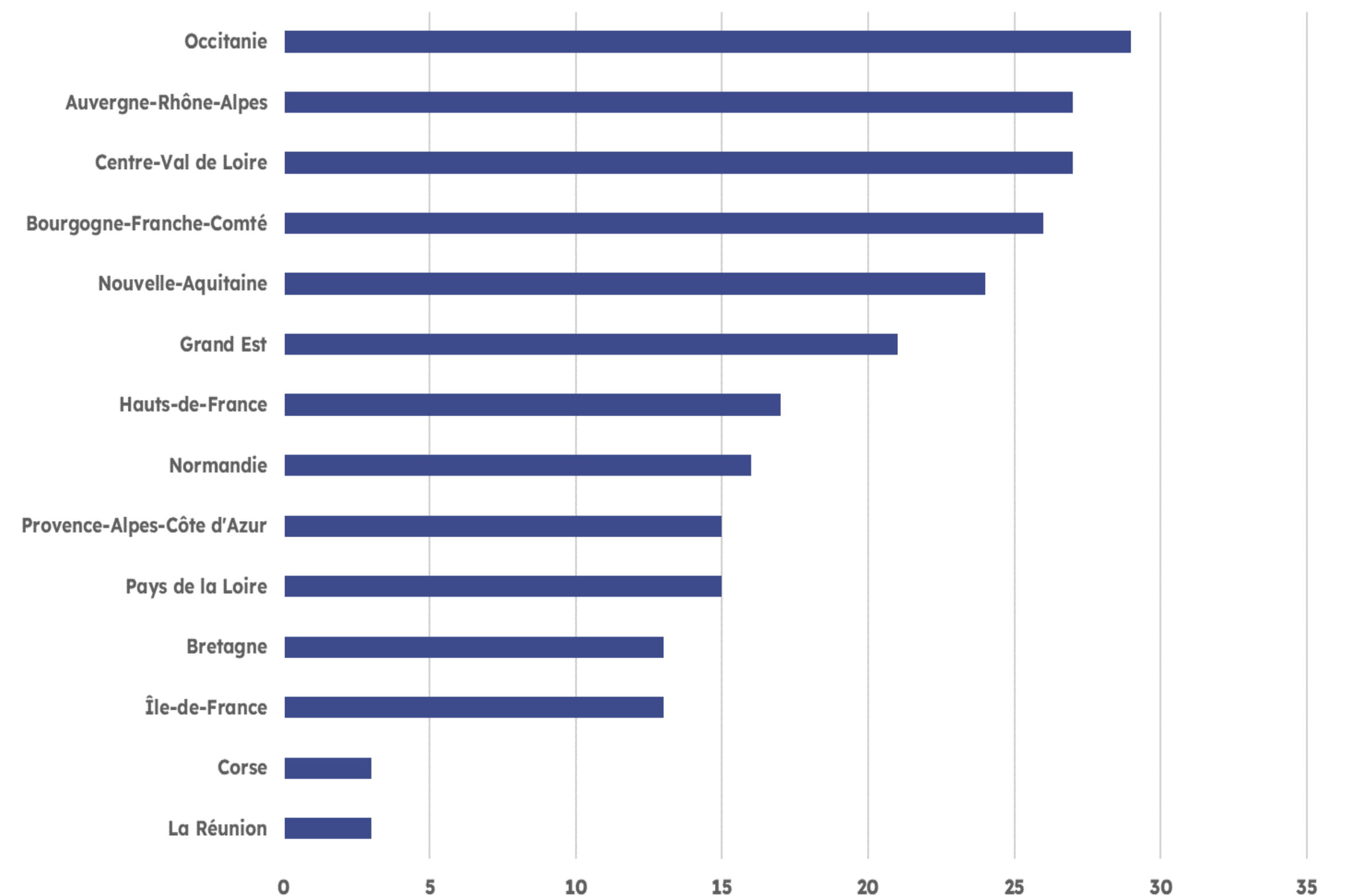
L'équipe de l'Observatoire remercie les associations d'élus et les partenaires qui ont relayé l'enquête auprès de leurs adhérents.

Les associations nationales : l'Association des Maires de France, l'Association des maires ruraux de France, France Urbaine et les Interconnectés.

Les associations, les syndicats mixtes et les collectivités locales : Open IG, le GIP RECIA, l'ARNIA, DataGrandEst, DataSud, la Région Normandie, la Collectivité de Corse, Mégalis, Gigalis...

Sans oublier nos partenaires : la Banque des Territoires, La Poste, Orange et La Gazette des Communes.

Nombre de réponses par région



Notice méthodologique

Le sondage du cabinet Ipsos a été réalisé du 17 au 22 juillet 2024 auprès de 1 000 personnes constituant un échantillon national représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, en application de la méthode des quotas : sexe, âge, profession de la personne de référence du foyer, catégorie d'agglomération, département.



L'enquête IPSOS est intégralement disponible sur le site de l'Observatoire Data Publica : <https://observatoire.data-publica.eu/>

PREMIÈRE PARTIE

La data territoriale en 2024

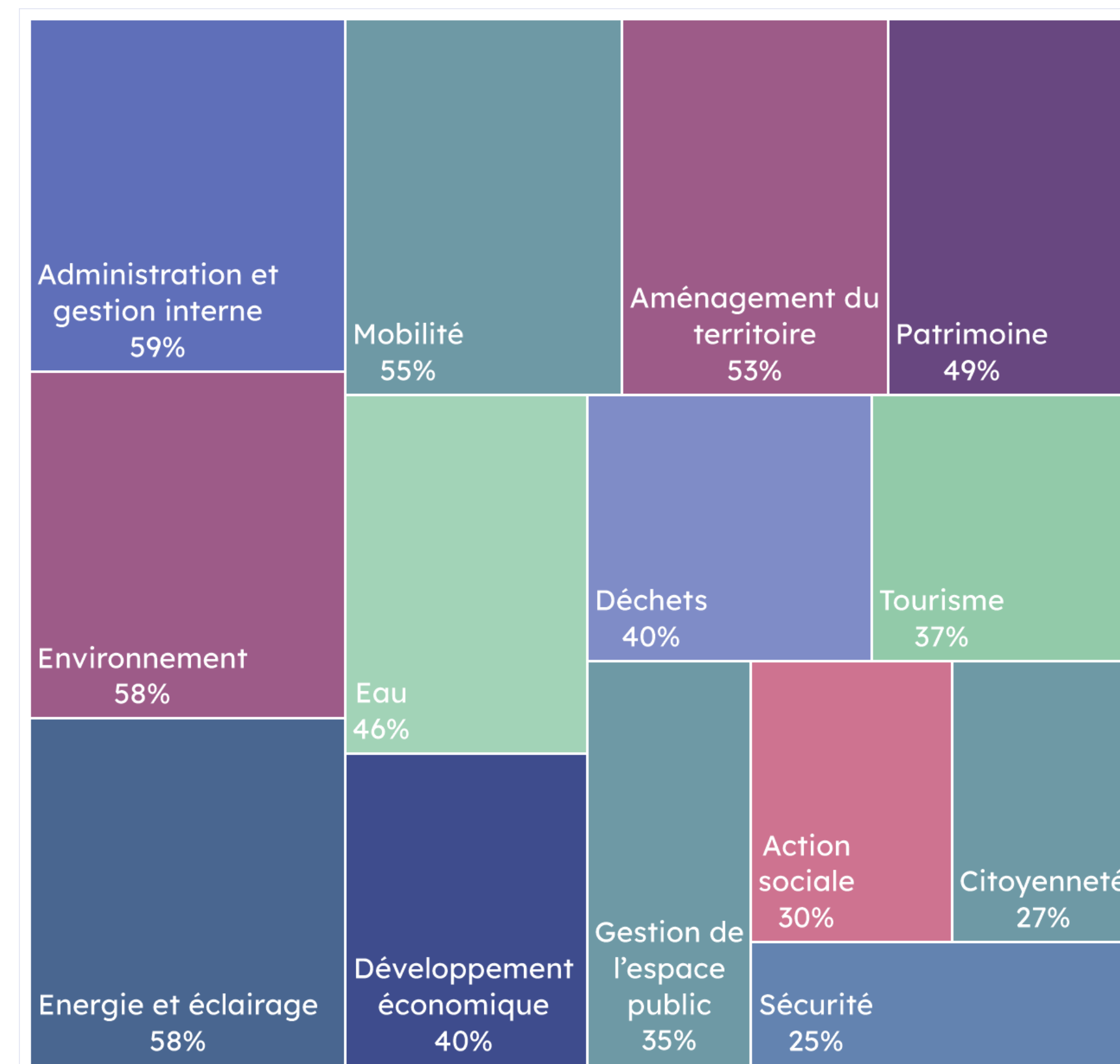
La data au service des politiques publiques

Les usages de la donnée : de plus en plus fréquents et variés

L'enquête annuelle 2024 confirme que **les données sont utilisées par les collectivités dans de nombreux domaines de l'action publique**. Les deux principales thématiques sont **l'administration et la gestion interne (59%** des collectivités de plus de 3 500 habitants déclarent avoir des projets data dans ce domaine) et la **transition écologique** sous ses multiples facettes : gestion de **l'énergie** et de l'éclairage public (58%), **mobilité** (55%) ou encore **gestion de l'eau** (46%) et des **déchets** (40%).

Pourcentage de projets data en cours (ou prévus dans les 12 prochains mois) par domaine*

*Total hors communes de moins de 3 500 habitants



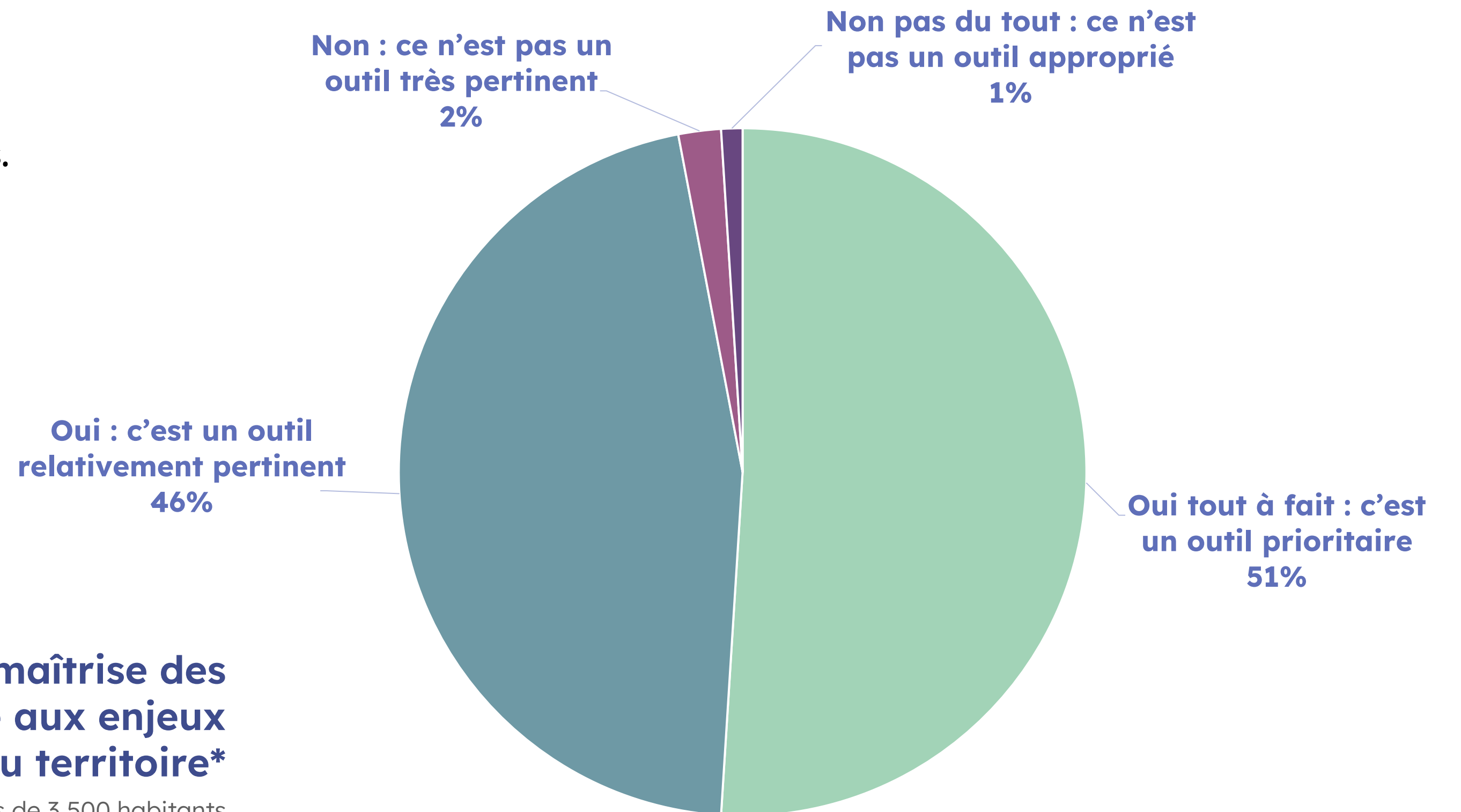
Focus : data et transitions

Confirmation importante : aux yeux des collectivités interrogées, il ne fait plus de doute que **la maîtrise et l'exploitation des données sont nécessaire pour répondre aux enjeux environnementaux des territoires.**

97% d'entre elles partagent cette conviction (contre 83% en 2023).

Pourcentage de collectivités percevant la maîtrise des données comme un levier pertinent pour répondre aux enjeux environnementaux du territoire*

*Total hors communes de moins de 3 500 habitants



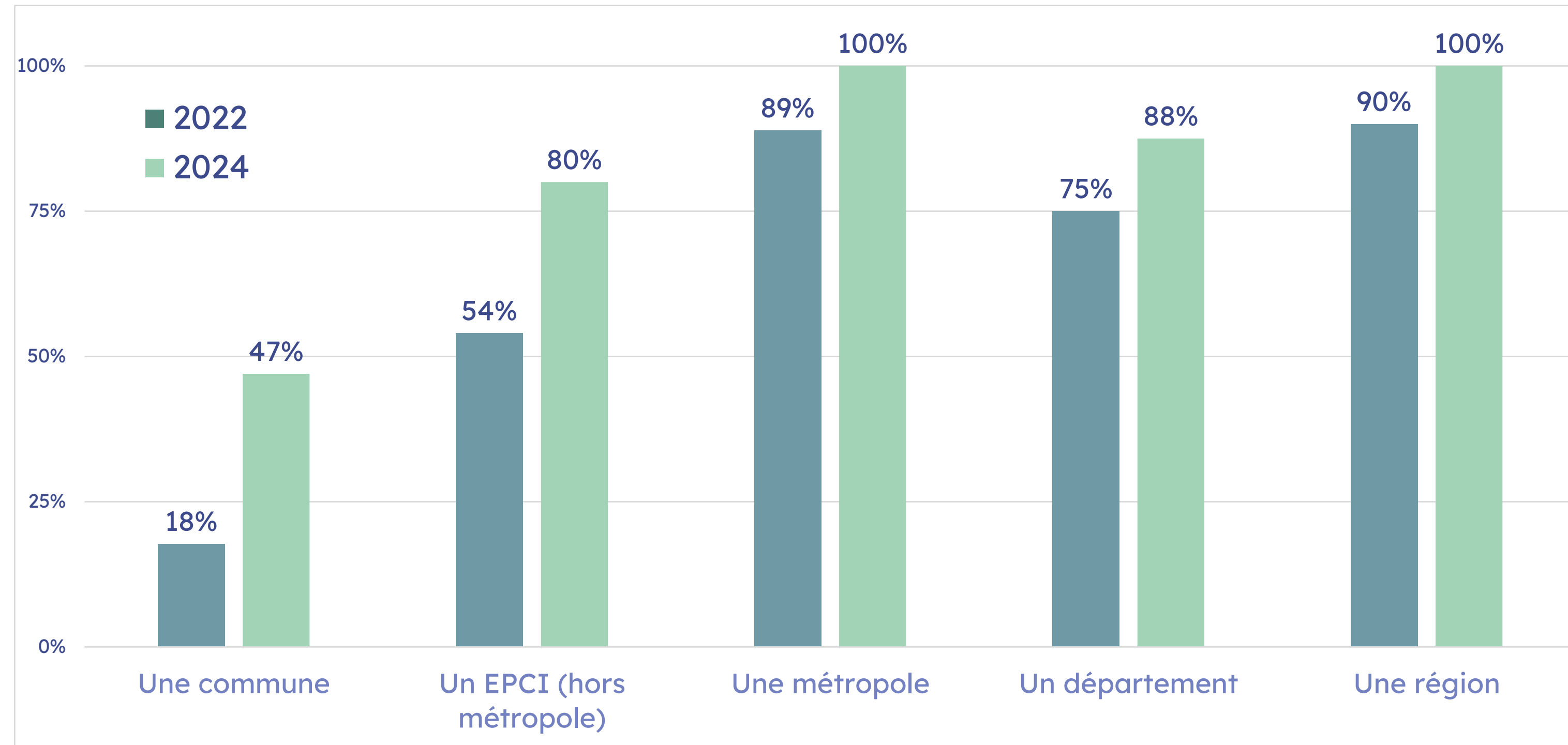
Toutes les collectivités concernées !

Le pourcentage de collectivités ayant engagé **au moins un projet data au cours des deux dernières années** progresse de façon significative en deux ans. **En moyenne, le total passe de 41% en 2022 à 65% en 2024.** 100% des régions et des métropoles, 88% des départements, 80% des EPCI sont

concernés. Pour les communes, la moyenne passe de 18% à 47%. Plus spectaculaire encore, concernant les **communes de moins de 3 500 habitants** ayant engagé au moins un projet data passe de 7% à **42%** en 2 ans.

2022-2024

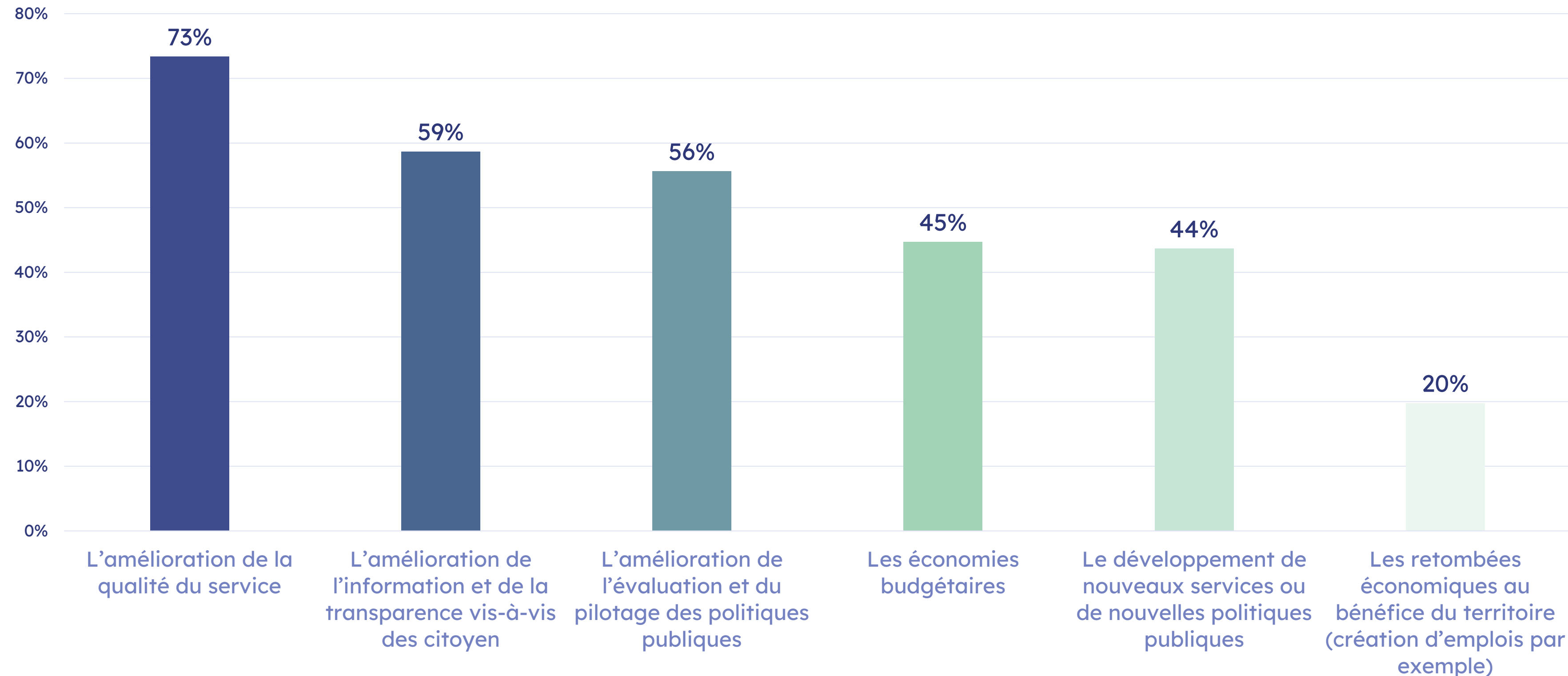
évolution du nombre de collectivités ayant engagé au moins un projet data au cours des deux dernières années



Les objectifs : priorité à l'impact des politiques publiques

Les priorités des collectivités dans l'utilisation des données

(% de collectivités ayant placé chaque objectif en rang 1, 2 ou 3)



Améliorer la qualité du service public est très clairement la priorité des collectivités lorsqu'elles utilisent des données (pour **73%** des répondants).

À noter : seulement 45% en attendent des économies budgétaires, et seulement 17% en font leur priorité principale. Ces chiffres, bien qu'en progression, confirment ceux des années précédentes : en 2022, seulement 8% des collectivités plaçaient la recherche du ROI (retour sur investissement) en priorité n°1.

L'enquête a été administrée au début de l'été 2024, avant les débats budgétaires et avant les communications gouvernementales sur les finances publiques. La réponse pourrait être différente en cette fin d'année. Mais ces pourcentages sont aussi la preuve d'un grand réalisme : sauf l'exception notable de la gestion des consommations énergétiques, le pilotage par la donnée apporte rarement un réel ROI pour les finances publiques locales ; il permet avant tout d'optimiser le service public et son efficacité mais il nécessite des investissements et a un coût.

La gestion des données dans les territoires : stratégie et gouvernance

Gouvernance des données : des étapes à franchir

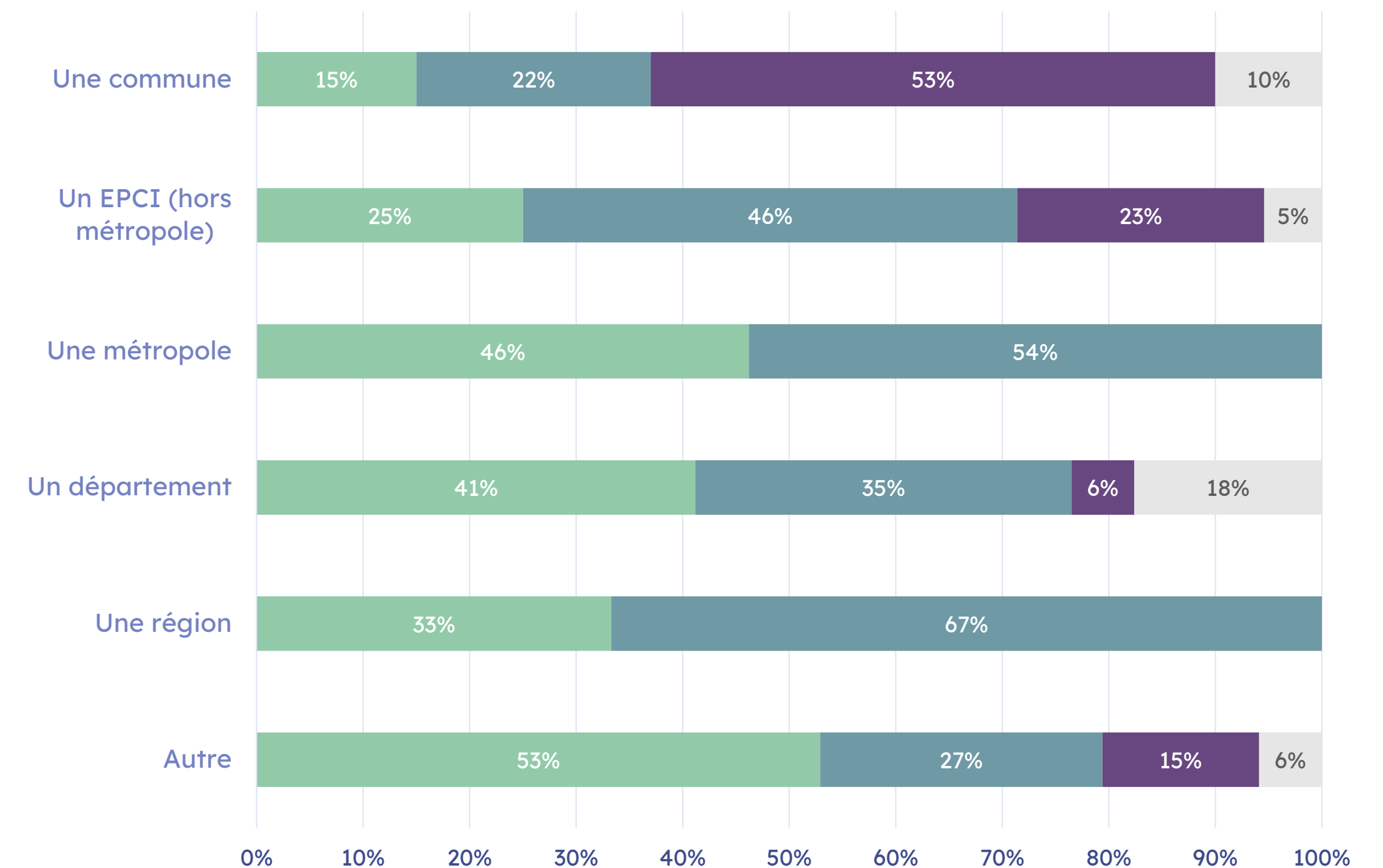
Pour utiliser au mieux les données, et s'assurer de leur bon usage dans le respect des règles, **un nombre significatif de collectivités instaure des règles de gouvernance de la donnée.**

Elles sont **31% en 2024** parmi les collectivités de plus de 3 500 habitants (contre 29% en 2022) mais surtout **41% annoncent vouloir définir ces règles dans les 12 prochains mois.**

Ainsi, **à horizon de 12 mois, 100% des métropoles et des régions** devront être dotés de règles de gouvernance de la donnée, mais aussi 76% des départements et 40% des communes de plus de 10 000 habitants.

- Oui
- Non, mais c'est prévu dans les 12 prochains mois
- Non, et ce n'est pas prévu dans les 12 prochains mois
- Je ne sais pas

Pourcentage de collectivités ayant défini des règles de gouvernance des données (ou prévoyant de le faire d'ici 12 mois)

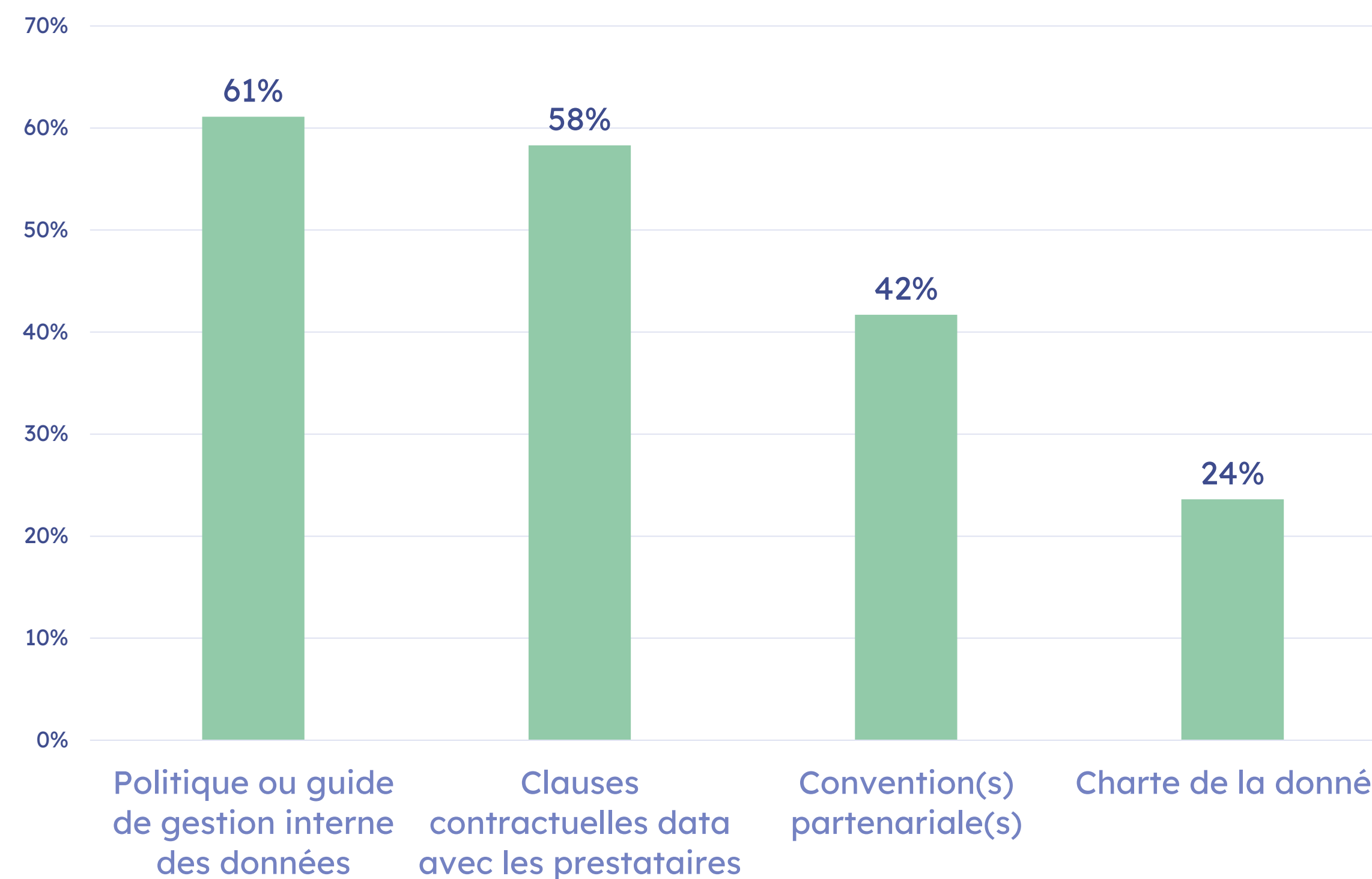


Gouvernance des données : des étapes à franchir

La gouvernance repose sur des outils. Les collectivités qui se sont engagées dans la production de règles de gouvernance privilégient pour **61%** d'entre-elles les **guides de gestion interne des données** qui définissent des usages et parfois des processus tout au long du cycle de vie de la donnée. Les **clauses juridiques data** déclinent ces principes à l'attention des prestataires (pour **58%** des collectivités). **42%** de ces collectivités vont plus loin, en développant des **conventions** avec les partenaires de leur territoire. Et **24%** ont recours à une **charte de la donnée**.

La définition des règles de gouvernance est un exercice complexe, souvent considéré comme l'affaire d'experts (internes ou externes). Parmi les collectivités qui ont défini des règles de gouvernance, **33%** ont associé des partenaires publics, **21%** des partenaires privés et seulement **6% les citoyens**.

Les outils de gouvernance préférés des collectivités



Culture data : le niveau monte !

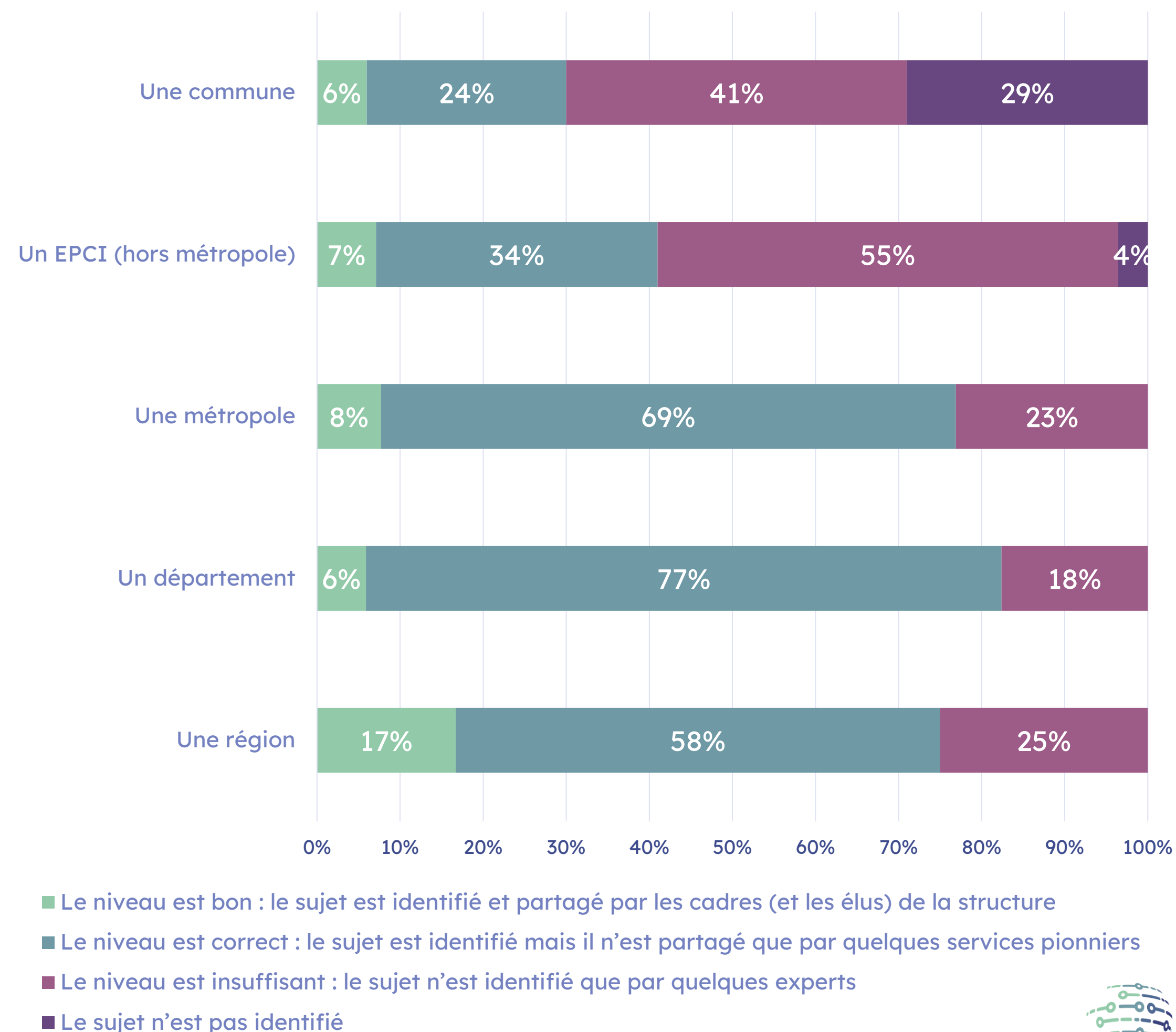
La diffusion de la culture de la donnée au sein des collectivités, agents et élus compris, progresse !

53% des collectivités de plus de 3 500 habitants estiment que le niveau d'acculturation est bon ou correct (contre **41% en 2022**).

Il faut sans doute y voir d'abord la conséquence de la progression des usages et des projets eux-mêmes : il n'y a pas de meilleure acculturation aux données que d'y se frotter directement. Ensuite, les journées de sensibilisation, de formation et d'acculturation aux données sont de plus en plus nombreuses, proposées par des associations d'élus, des associations professionnelles ou organisées par les collectivités elles-mêmes.

Bien sûr la taille de collectivité impacte les résultats. Le niveau est jugé bon ou correct dans **83% des départements** (48% en 2022), **77% des métropoles** (55% en 2022), **75% des régions** (60% en 2022) et seulement **30% des communes** (24% en 2022).

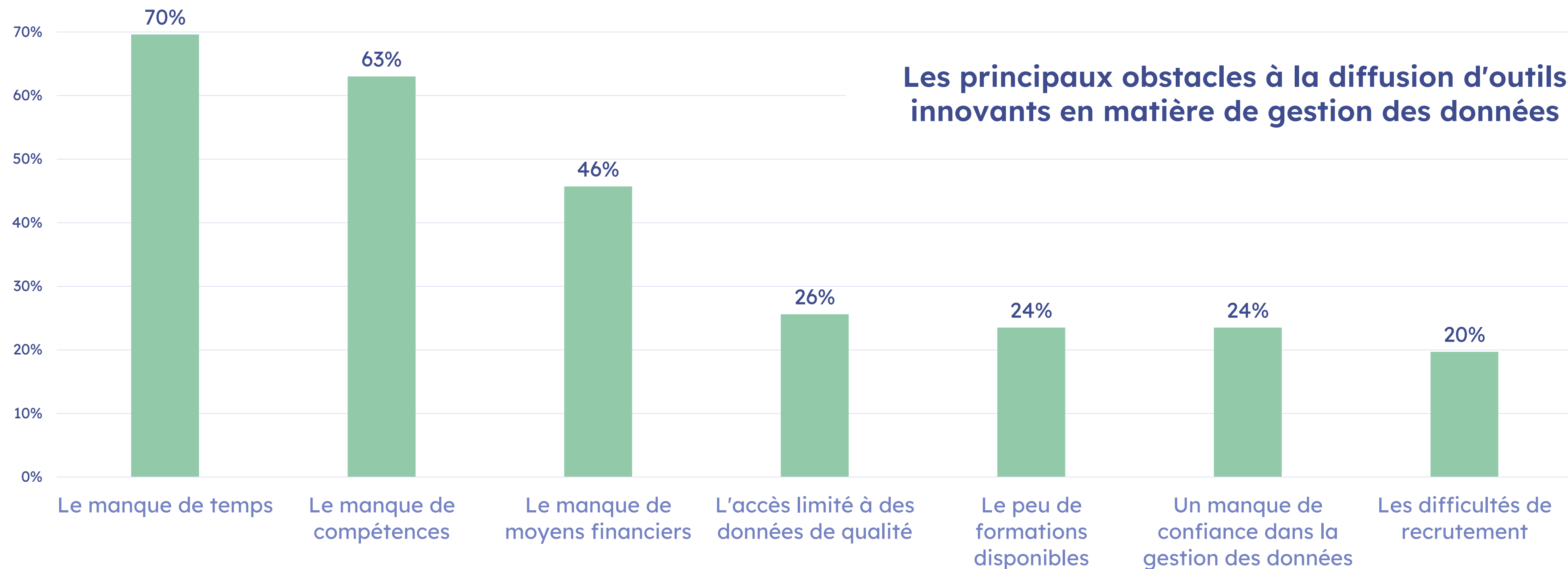
Niveau d'acculturation aux enjeux de la data en 2024



Les obstacles : encore nombreux mais bien identifiés

Le manque de **temps** (70%) et le manque de **compétences** disponibles (63%) constituent les deux premiers obstacles à la diffusion d'outils innovants en matière de gestion des données. Les résultats sont relativement stables d'une année à l'autre. On note toutefois des disparités importantes selon le type de collectivité : 83% des communes de 3 500 à 10 000 habitants déclarent que le

manque de compétences est un obstacle contre seulement 46% des métropoles. Inversement, les difficultés de recrutement sont plus durement ressenties par les régions (33%) et surtout les départements (47%) que les autres collectivités – pour recruter il faut en avoir les moyens.



Technologies : les choix des collectivités

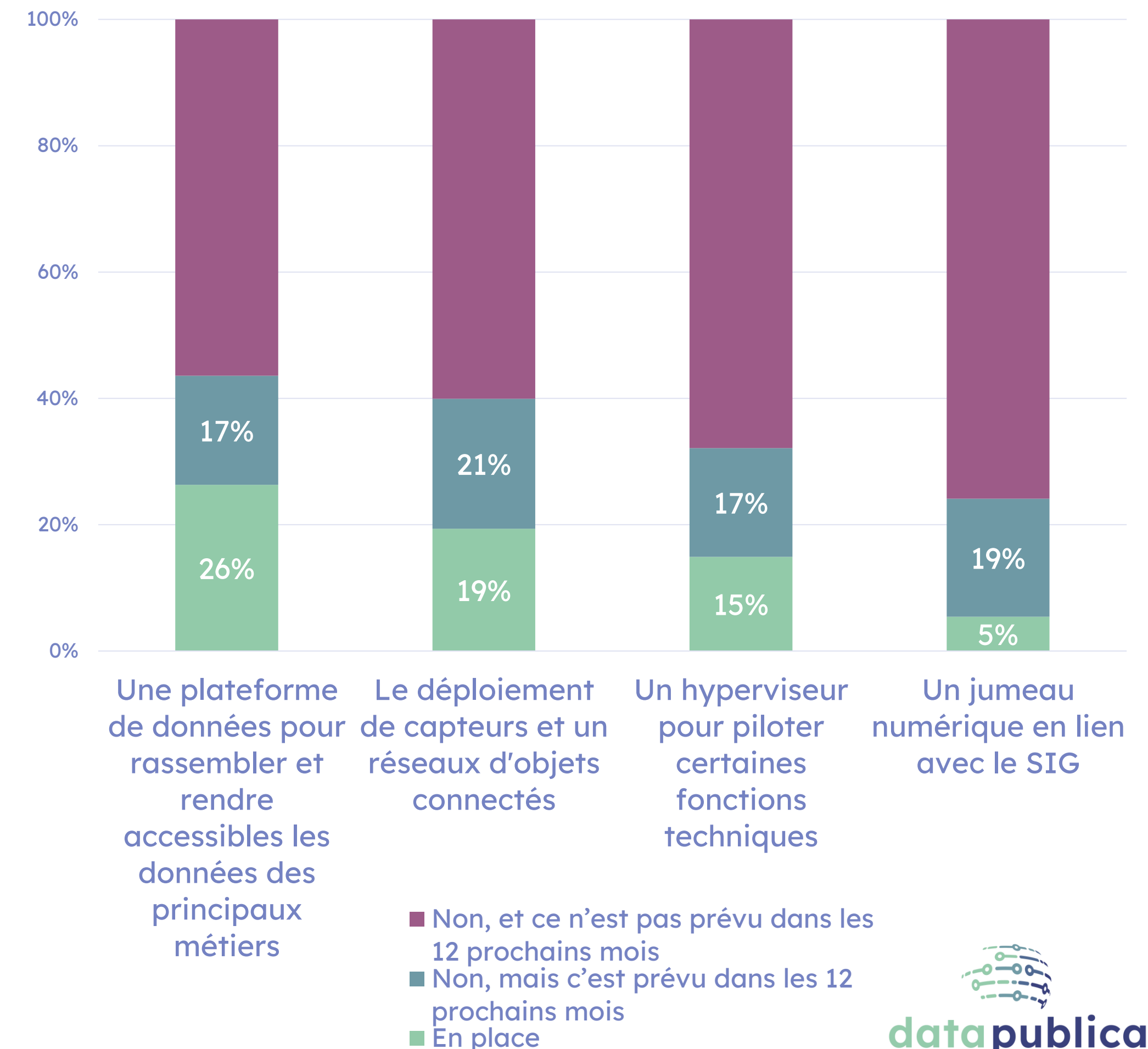
26% des collectivités se sont équipées d'une **plateforme** pour rassembler et rendre accessibles les données de leurs principaux métiers, et 17% supplémentaires affichent l'intention de déployer une plateforme au cours des 12 prochains mois. Ce sont les **métropoles** qui sont les plus équipées en la matière (**92%**), suivies des **régions** (**56%**) et des départements (54%).

Situation similaire concernant le **déploiement de réseaux de capteurs et d'objets connectés**, fréquemment utilisés dans le domaine de l'énergie et de l'éclairage, de l'eau ou des déchets : 19% des collectivités ont commencé à les déployer, et 21% supplémentaires comptent le faire au cours de l'année à venir. Là encore, les métropoles sont en pointe (64%).

Les **hyperviseurs**, destinés à piloter certaines fonctions techniques, équipent 15% des collectivités.

2025 pourrait bien être l'année des « **jumeaux numériques** », qui rassemblent dans une cartographie (parfois en 3D) de nombreuses données d'un territoire pour faire des simulations et des projections. Si seulement 5% des collectivités de plus de 3 500 habitants disposent d'un jumeau numérique (33% des métropoles), **19% des collectivités annoncent leur intention d'en déployer un dans les 12 prochains mois**.

Les technologies utilisées par les collectivités



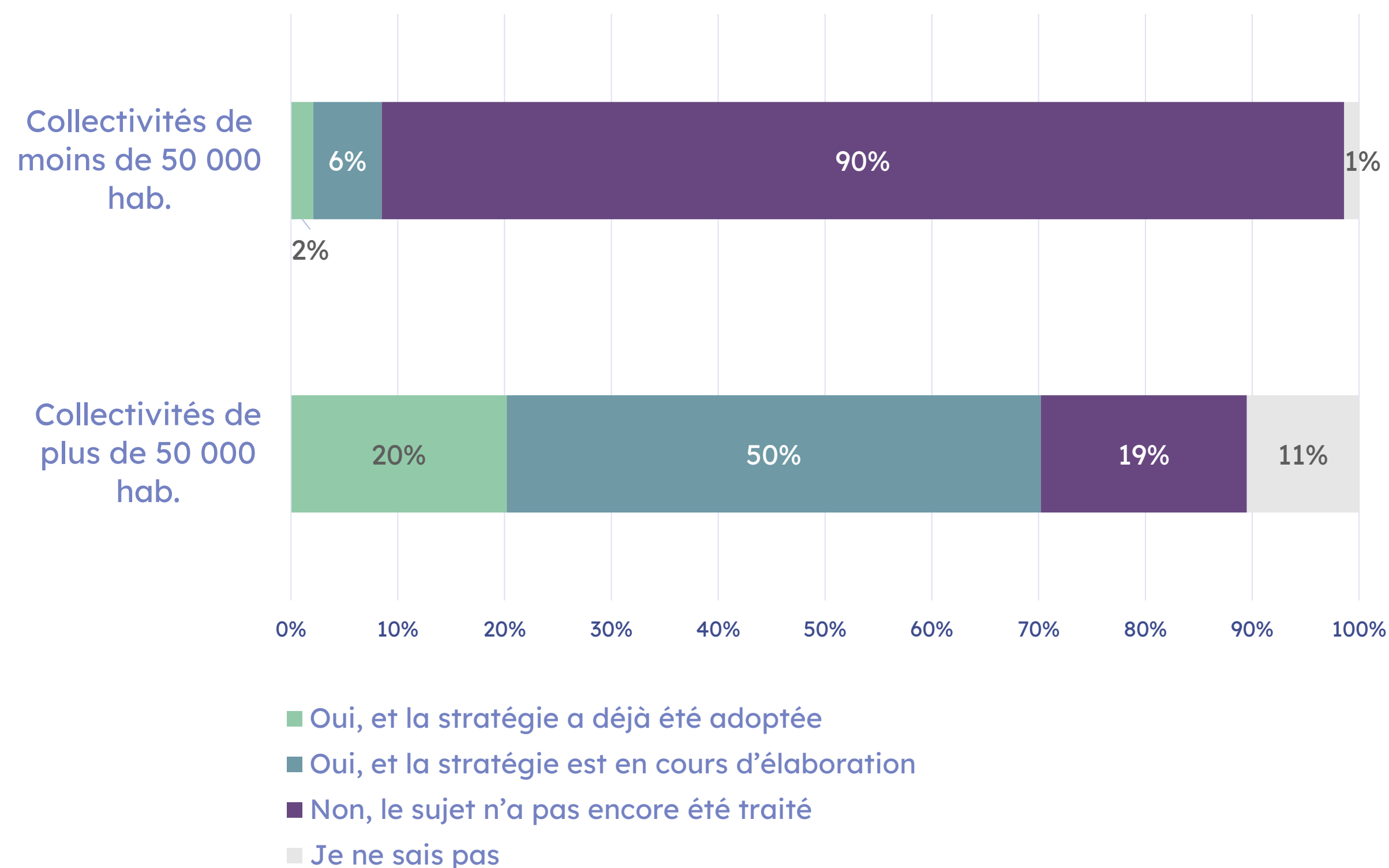
Le numérique responsable : work in progress

La loi Réduction de l'Empreinte Environnementale du Numérique (REEN) a introduit l'**obligation** pour les communes et intercommunalités de **plus de 50 000 habitants** de se doter d'une stratégie numérique responsable d'ici au 1er janvier 2025.

L'échéance approche vite et **le compte n'y est pas** encore. A la date de l'enquête (été 2024) seulement 20% des collectivités de plus de 50 000 habitants (et seulement 14% des communes de plus de 100 000 habitants) ont anticipé l'échéance. Mais 50% ont engagé le travail, y compris parfois lorsqu'elles ne sont pas concernées par l'obligation légale (6% de collectivités de moins de 50 000 habitants).

D'ici fin 2024, les bons élèves devraient être le plus grandes collectivités, régions et métropoles en tête avec 92% de stratégies devant être adoptées.

Pourcentage de collectivités ayant engagé une réflexion sur le numérique responsable

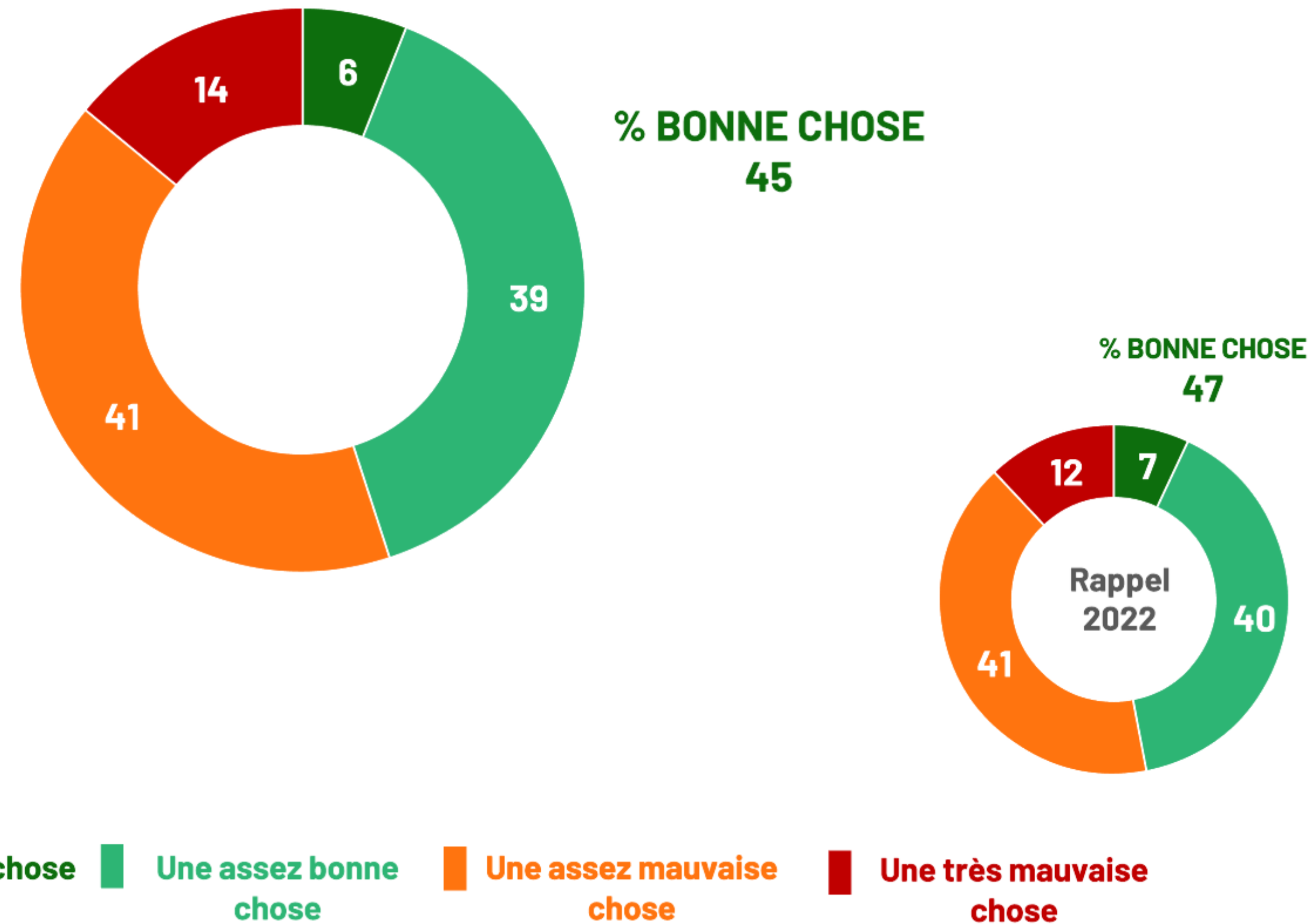


Confiance et usages des données : qu'en pensent les Français ?

Les Français sont partagés sur l'utilisation croissante des données mais une courte majorité estime qu'il s'agit d'une mauvaise chose.

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



Commentaire de l'Observatoire

L'enquête IPSOS permet d'éclairer les attentes et les perceptions des Français sur l'usage des données par les services publics locaux. Le bilan est contrasté.

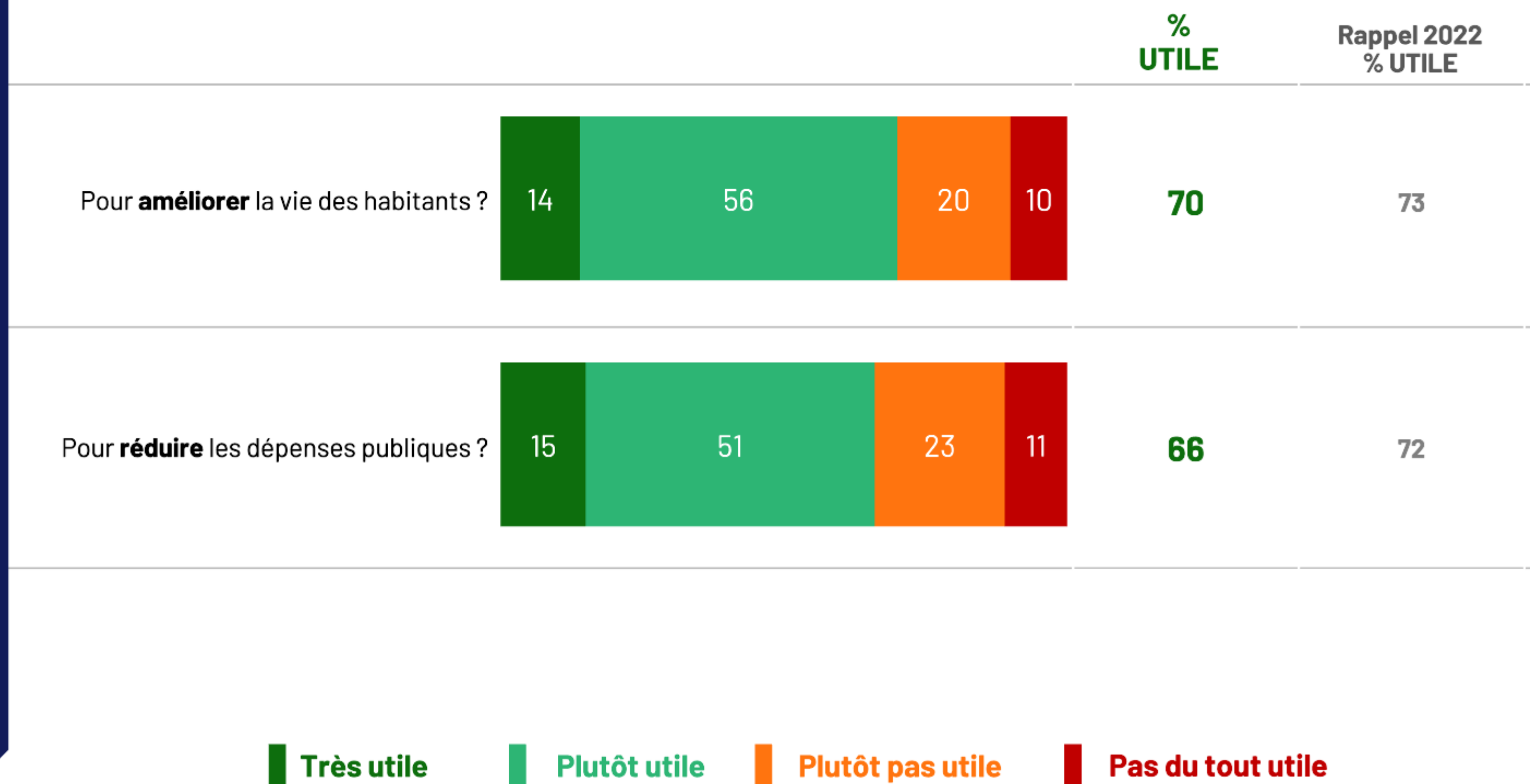
L'ambiance générale est plutôt maussade. 55% des Français considèrent que l'usage croissant des données dans notre société est une assez (41%) ou une très mauvaise chose (14%).

Confiance et usages des données : qu'en pensent les Français ?

Une majorité perçoit l'utilité des données pour améliorer la gestion des services publics, mais cette proportion est en baisse

Question : De plus en plus de communes utilisent des données pour améliorer la gestion des services publics. On parle parfois de "villes intelligentes". Selon vous, cette utilisation des données est-elle utile ou non ?

Base : A tous



Commentaire de l'Observatoire

En revanche, leur regard change lorsqu'il s'agit d'utiliser les données au service de missions d'intérêt général, qu'il s'agisse d'améliorer les services au quotidien (70%) ou de réduire les dépenses publiques (66%)

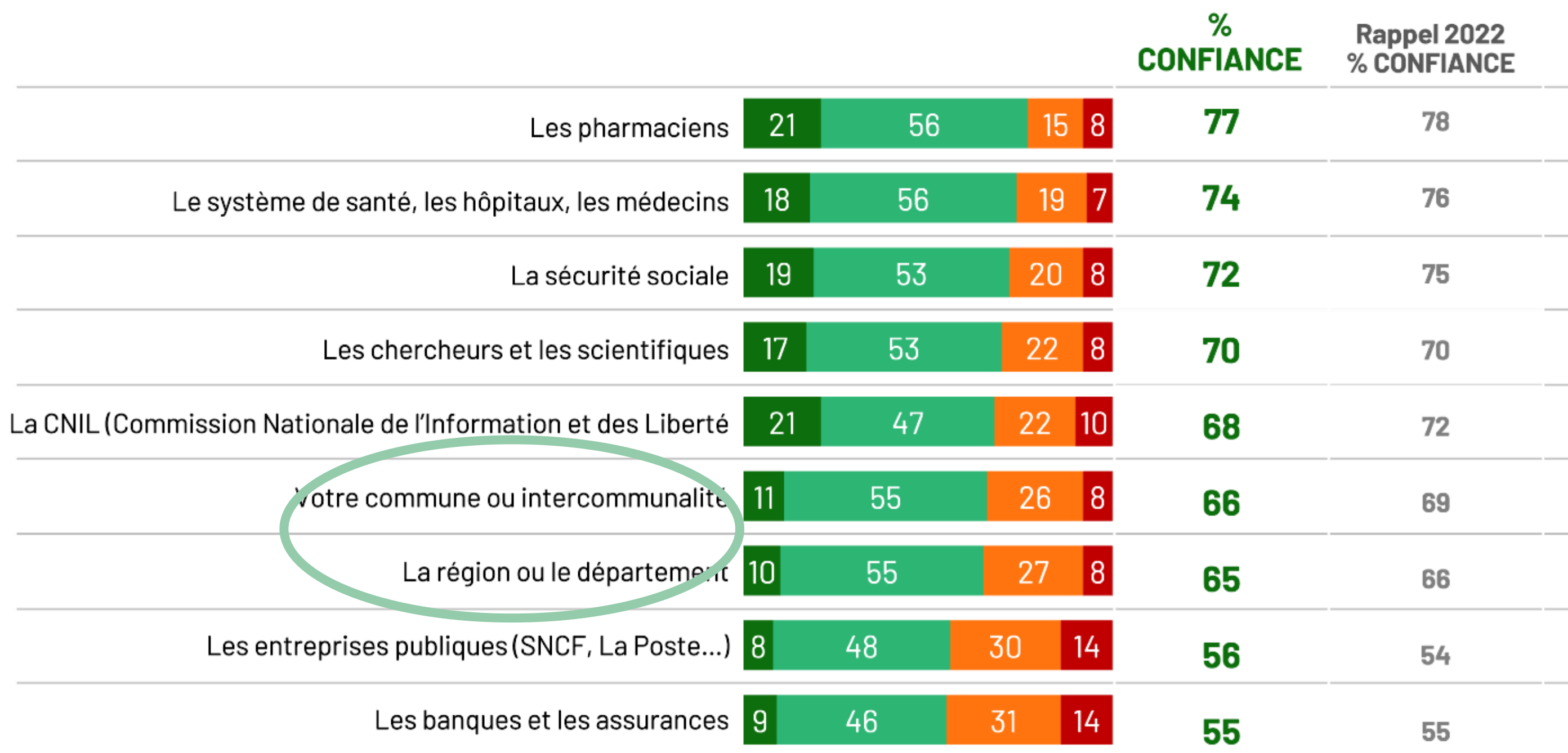
Confiance et usages des données : qu'en pensent les Français ?

Les Français font surtout confiance aux acteurs de la santé pour gérer les données

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



■ Tout à fait confiance
 ■ Assez confiance
 ■ Assez peu confiance
 ■ Pas confiance du tout

Commentaire de l'Observatoire

Le niveau de la confiance accordée aux acteurs publics en général, et aux collectivités territoriales en particulier, tranche avec le ressenti général, et demeure élevé. On notera que les niveaux de confiance accordés à **la commune et l'intercommunalité (66% de confiance)**, **la région ou le département (65% de confiance)** sont bien plus élevés que ceux accordés à l'État (49%). Ces chiffres sont à comparer avec le taux de défiance très élevé à l'égard des grandes plateformes ou pire des réseaux sociaux.

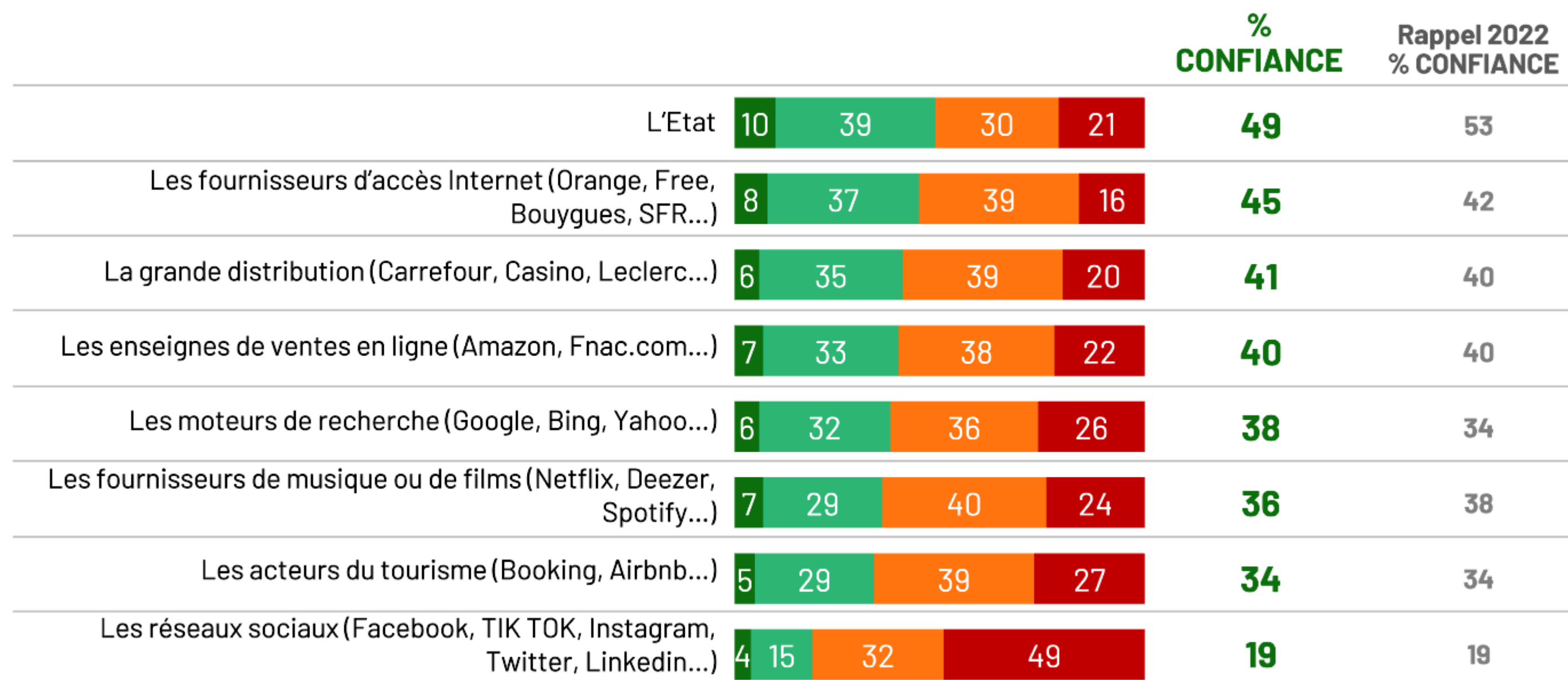
Confiance et usages des données : qu'en pensent les Français ?

Les groupes privés inspirent majoritairement de la méfiance

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

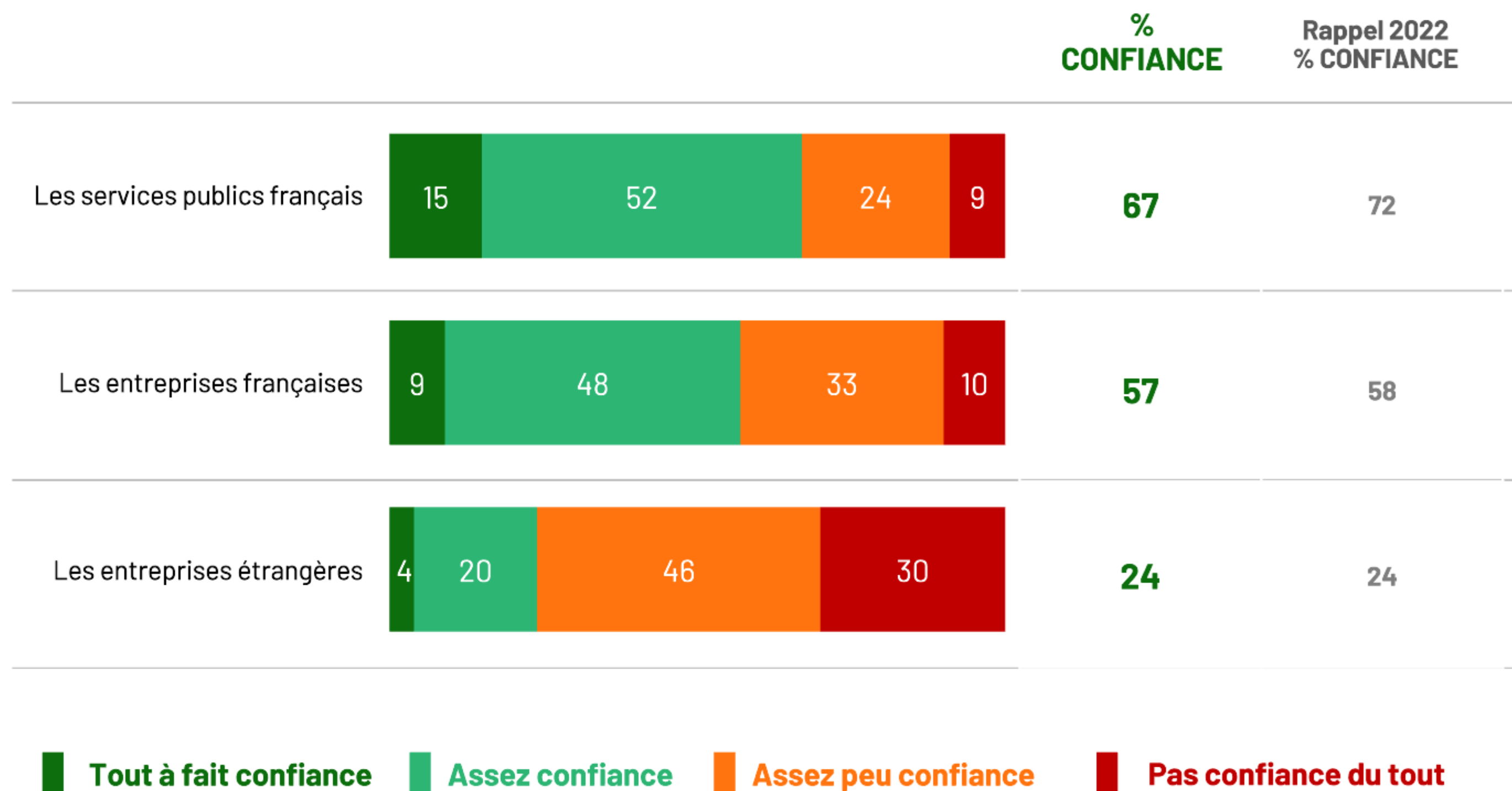


Les Français font surtout confiance aux services publics et aux entreprises françaises pour appliquer cette réglementation

Question : Et plus précisément, avez-vous confiance dans les acteurs suivants pour la bonne application de cette réglementation ?

Base : A tous

Droit des données publiques : un outil au service de la confiance



Commentaire de l'Observatoire

Confirmation : les Français ne connaissent pas toujours bien la réglementation sur la protection de la vie privée, mais ils ont plutôt confiance dans les services publics pour l'appliquer.

Souveraineté et contrôle des données : qu'en pensent les Français ?

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 d'avantage 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			Rappel 2022 % CONFIANCE
Le fait que les données collectées ne soient hébergées qu'en France ou en Europe	62	30	8	91
Des contrôles par un organisme indépendant qui s'assurerait de la protection des données et du respect de la législation	57	33	10	89
L'existence d'une information claire et pédagogique permettant à tous de comprendre quelles sont les données collectées et comment elles sont utilisées	54	37	9	92
L'anonymisation complète des données individuelles, même si cela limite les traitements possibles et les bénéfices potentiels	52	38	10	90
L'élaboration d'une charte éthique sur les finalités de la collecte des données et qui encadrerait les modalités d'exploitation	50	39	11	89
La création d'un comité éthique citoyen pouvant contrôler les usages et traitements des données	44	41	15	87



Commentaire de l'Observatoire

La confiance ne se décrète pas, elle se construit. Les Français interrogés par IPSOS ont identifié plusieurs facteurs susceptibles de conforter la confiance accordée à l'usage des données par le service public.

L'hébergement des données en France et en Europe est plébiscité par 92% des Français, ce qui fait écho aux débats sur la souveraineté numérique. Mais viennent ensuite de nombreux leviers bien identifiés par les collectivités : **l'information des usagers**, l'adoption d'une **charte éthique**, l'instauration d'un **comité citoyen**, des **contrôles...**

DEUXIÈME PARTIE

L'IA territoriale en 2024

L'an 1 de l'IA territoriale

Un engouement confirmé ?

Évaluer et suivre le nombre de projets d'IA dans les territoires est devenu en peu de temps un exercice difficile, tant la progression est rapide.

En 2021, un rapport de la Commission européenne avait identifié 5 projets locaux en France. En août 2022, le Conseil d'État en citait 19. À l'issue de l'enquête **2023** de l'Observatoire, nous avons estimé qu'**une cinquantaine** de projets avaient été engagés dans des territoires pionniers.

L'an 1 de l'IA territoriale

IA : un intérêt massif pour des usages nombreux

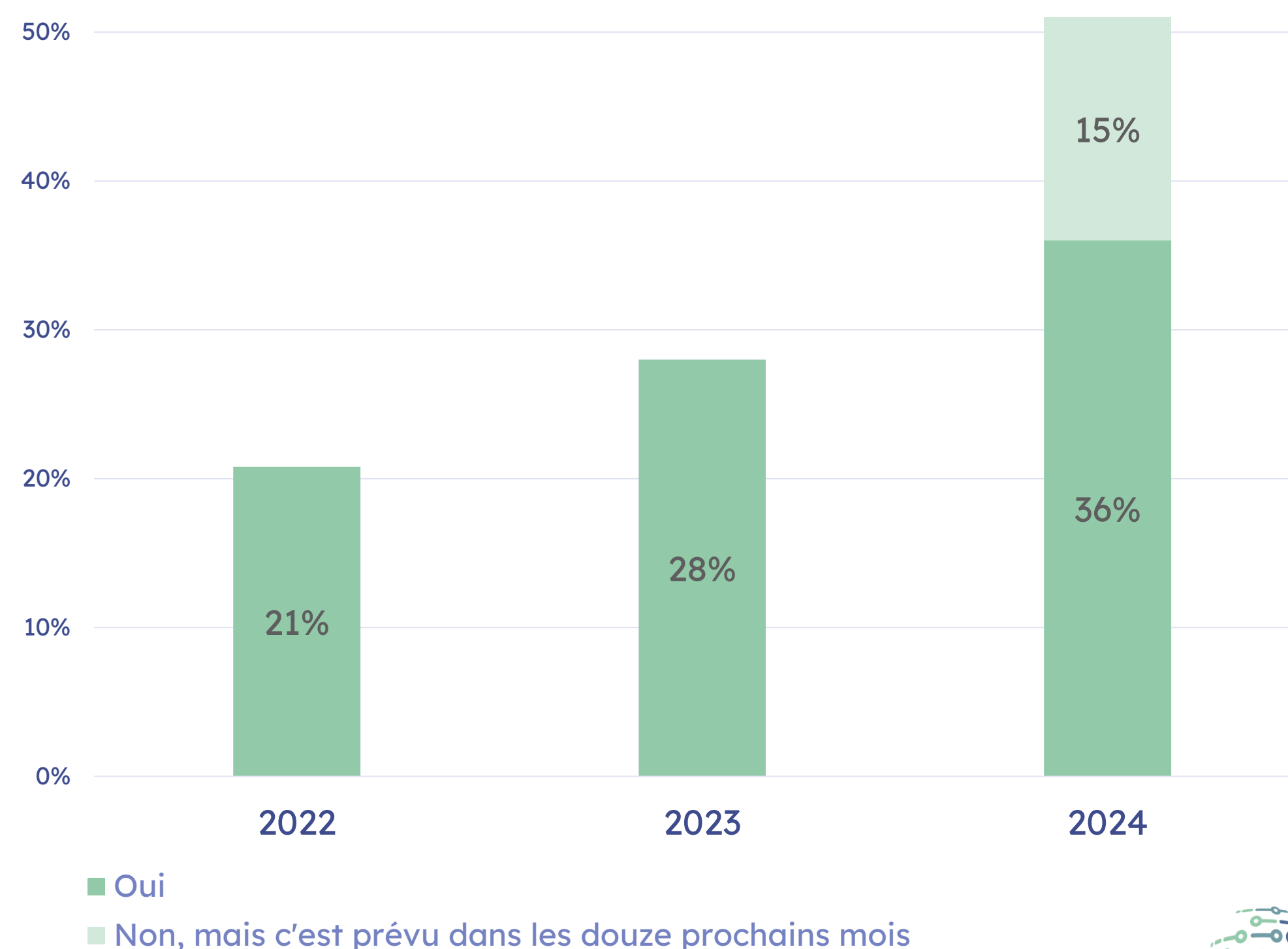
Mi-2024 plus d'une collectivité sur deux (51 %) annonce avoir soit **déjà mis en place ou testé un système d'intelligence artificielle (36%)**, soit **vouloir le faire dans les douze prochains mois (15%)**.

Les pourcentages les plus élevés concernent les **régions (75 % ont déjà engagé des projets en 2024)** et les **métropoles (62 %)**. Mais, pour la première fois, un nombre significatif de **communes de 3 500 à 10 000 habitants** sont concernées (**14 % ont engagé des projets** contre aucune dans l'enquête 2023).

Il y a donc probablement **plusieurs centaines de projets en cours**, mais ils peuvent être très variés. Il n'y a guère de comparaison possible entre le test d'une IA générative (ChatGPT, par exemple) au sein d'une équipe de direction et la construction d'un projet de modélisation des consommations énergétiques à l'échelle d'une métropole. Dans le premier cas, l'achat d'une licence et quelques heures de formation suffisent ; dans l'autre, il faut plusieurs mois de travail pour identifier les partenaires, rassembler les données et tester le dispositif avant de l'utiliser.

Pourcentage de collectivités ayant engagé ou prévoyant d'engager un projet IA dans les 12 mois*

*Total hors communes de moins de 3 500 habitants



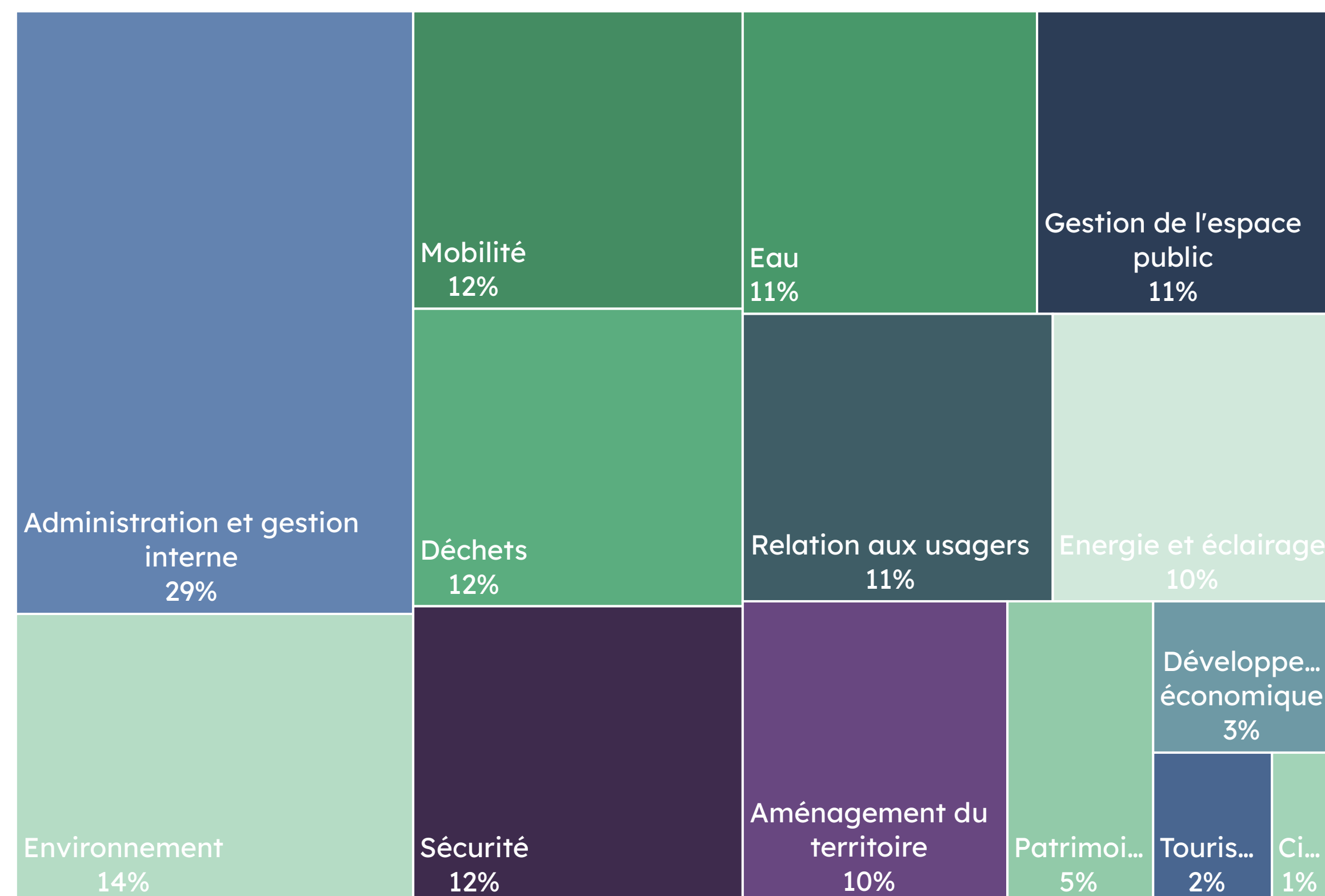
Les projets IA : un intérêt massif pour des usages nombreux

Parmi les projets déjà engagés en 2024, **29% concernent la gestion administrative** et **11% la relation aux usagers**. Ces projets représentent à eux seuls 40% du total et pourraient même représenter **56 % des nouveaux projets en 2025**.

Ces chiffres s'expliquent très directement par la multiplication des projets de **recours à l'IA générative**. Il y a notamment de très nombreux chatbots ou "robots conversationnels" imaginés ou mis en tests par des collectivités de toutes les tailles, aussi bien en interne (pour répondre aux agents qui ont besoin d'informations sur leur carrière par exemple) qu'en externe (pour renseigner des usagers).

Il est difficile de quantifier de façon plus précise ces usages, dans la mesure où ces projets sont à des stades de développement très variés. Et ceux qui sont déjà en ligne mentionnent qu'ils sont en phase de test.

Domaines dans lesquels des projets ayant recours à de l'IA sont en cours en 2024

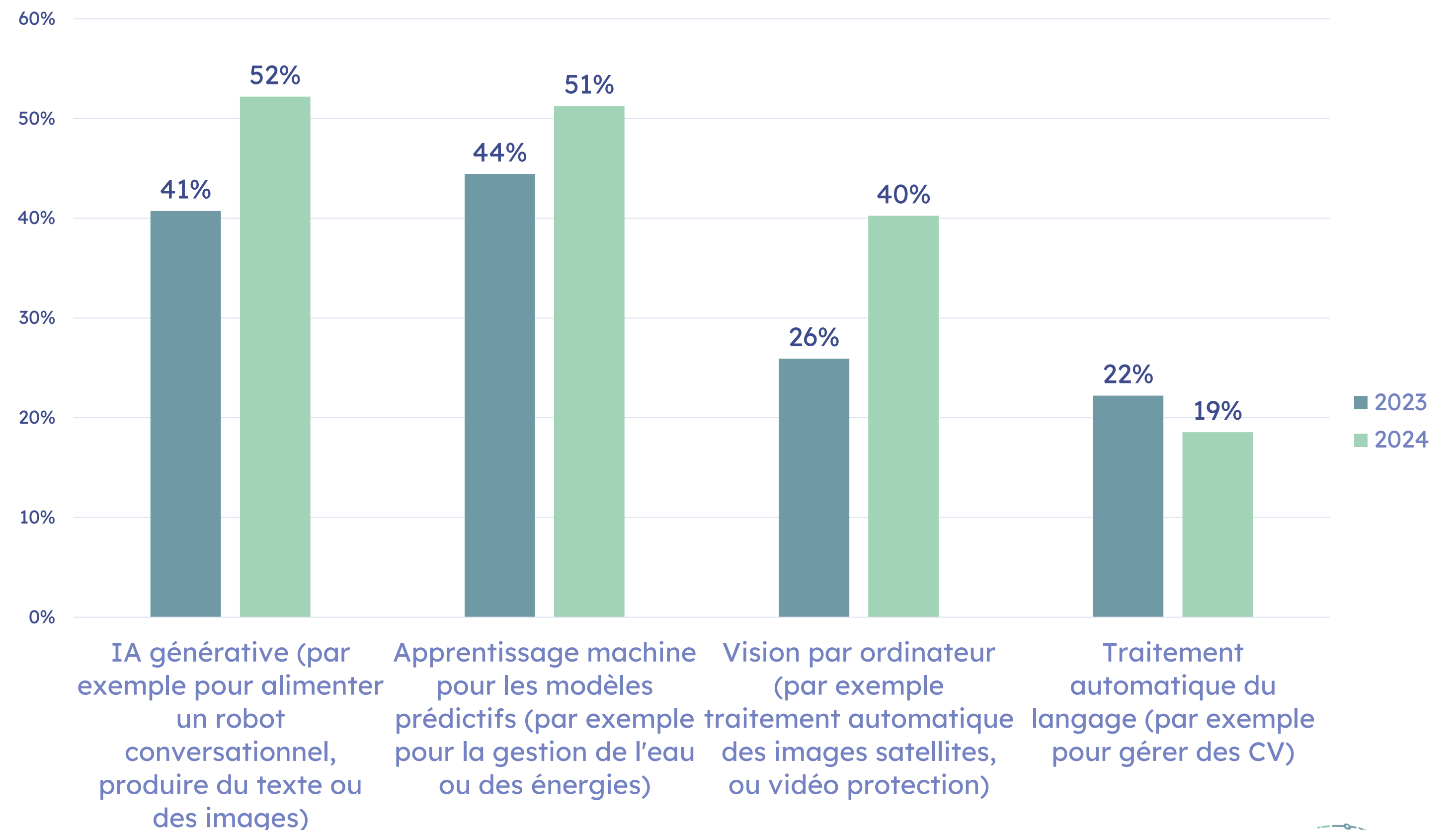


Les systèmes d'IA utilisés par les collectivités : la percée de l'IA générative

Facile d'accès, tout au moins pour réaliser des tests et faire les premiers pas, l'**IA générative** est très logiquement le système qui progresse le plus en 2024 dans les collectivités pionnières avec **52 %** d'utilisation. C'est encore plus vrai pour les usages liés à la gestion administrative : **74 %** des collectivités qui utilisent ou qui veulent utiliser l'IA pour des usages internes annoncent recourir à l'IA générative.

Mais les **outils de modélisation**, qui font des prévisions et peuvent permettre le pilotage de certaines fonctions urbaines, sont probablement les outils qui correspondent le mieux aux besoins des acteurs publics locaux. Soudainement mis en lumière et "à la mode", ces systèmes d'IA, qui existaient depuis de nombreuses années, pourraient se diffuser plus rapidement dans les années à venir.

Evolution des systèmes d'IA utilisés dans les collectivités



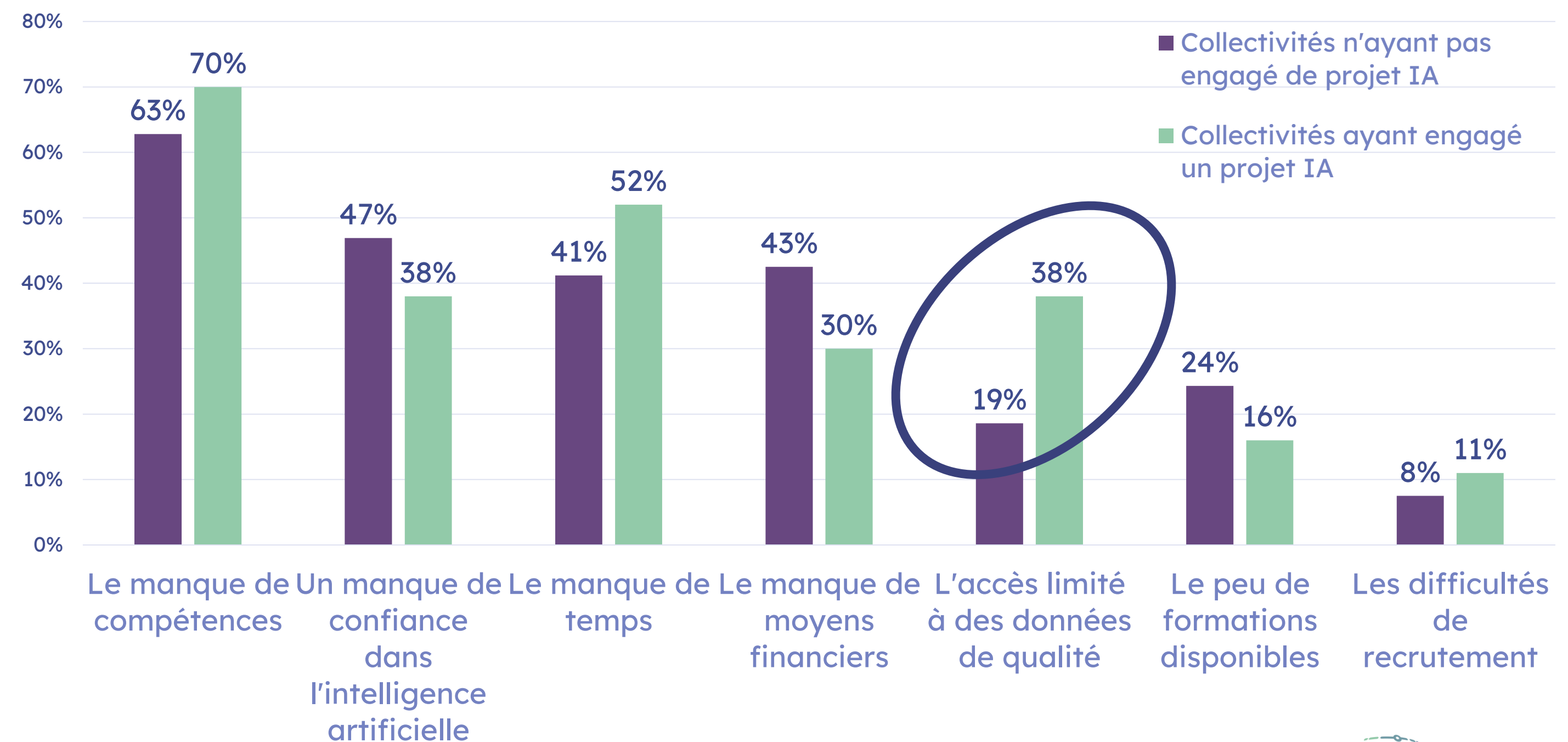
Des promesses à la mise en œuvre

Les obstacles : un long chemin avant la mise en production opérationnelle

Pour l'IA comme pour la data, le **manque de compétences** est un enjeu fort pour les collectivités. **63%** d'entre-elles considèrent même que c'est l'obstacle principal et ce chiffre est quasiment équivalent d'une strate ou d'une catégorie de collectivités à l'autre (63% des communes et 67% des régions par exemple). Seules les métropoles (38%) ne placent pas la question des compétences en tête des obstacles à la diffusion de l'IA.

Attention : des enjeux importants liés à la confiance sont mis en avant. **47%** des collectivités considèrent qu'un **manque de confiance** dans les systèmes d'IA est un frein. Même si ce chiffre diminue chez les collectivités qui ont franchi un premier pas, il reste élevé (38%). Plus sensible encore, la question de **l'accès aux données nécessaires** (et de qualité) qui n'est placée qu'en 6ème rang des obstacles par l'ensemble des collectivités, remonte au 3ème rang (**38% chez celles qui ont engagé les premiers tests**).

Les principaux obstacles à la diffusion de l'IA dans les collectivités



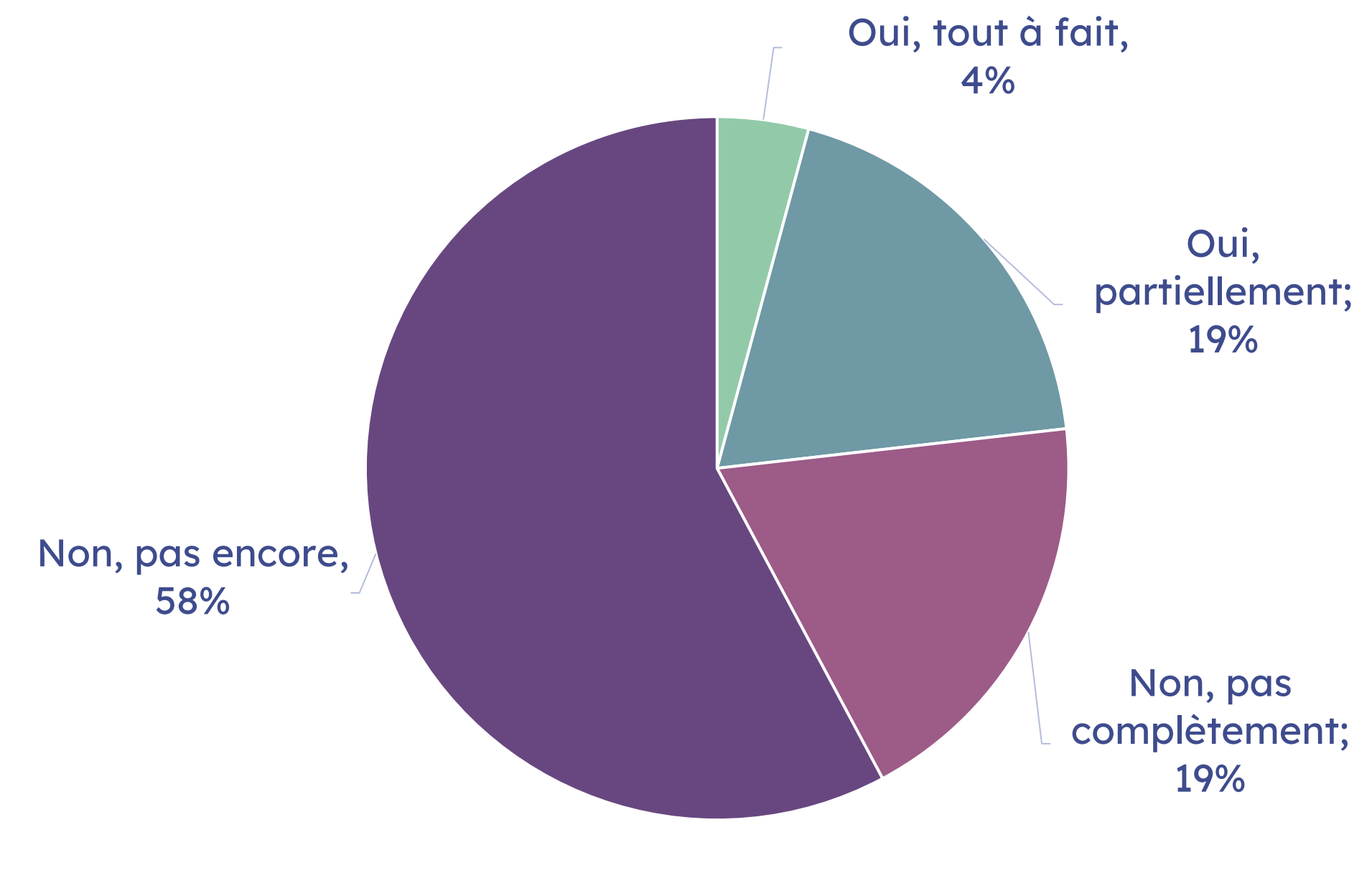
IA de confiance : les premiers outils

Le recours à l'IA soulève de nombreuses questions : **souveraineté**, **biais et erreurs**, impact **environnemental** et IA fugale, impact sur les **métiers** territoriaux...

Il était trop tôt mi-2024 pour obtenir des réponses significatives sur tous ces sujets auprès de notre échantillon (rendez-vous dans l'enquête 2025 !).

Mais l'Observatoire a testé un premier point : celui de **la conformité au RGPD de traitements de données ayant recours à l'IA**. Sans attendre le déploiement progressif des textes européens, la CNIL a publié en début d'année des recommandations spécifiques sur ces enjeux nouveaux.

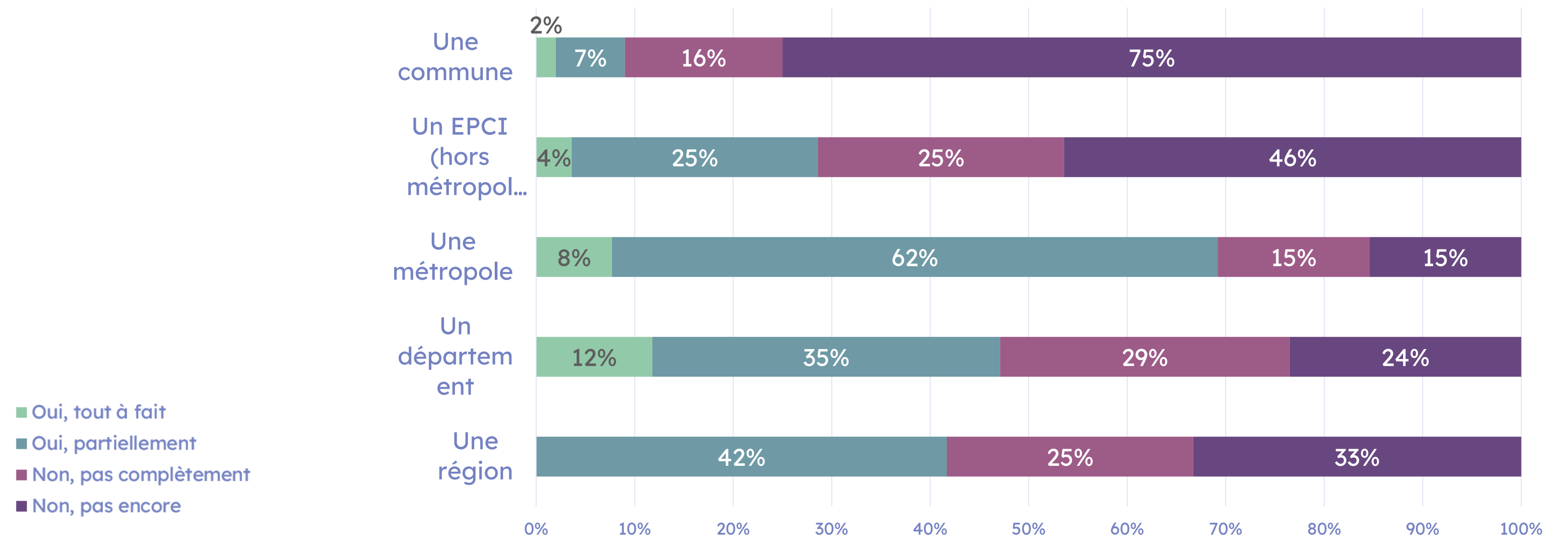
Pourcentage des collectivités qui estiment être prêtes à se conformer aux recommandations de la CNIL sur le RGPD et l'IA



IA de confiance : les premiers outils

Seules les **métropoles** tirent leur épingle du jeu.

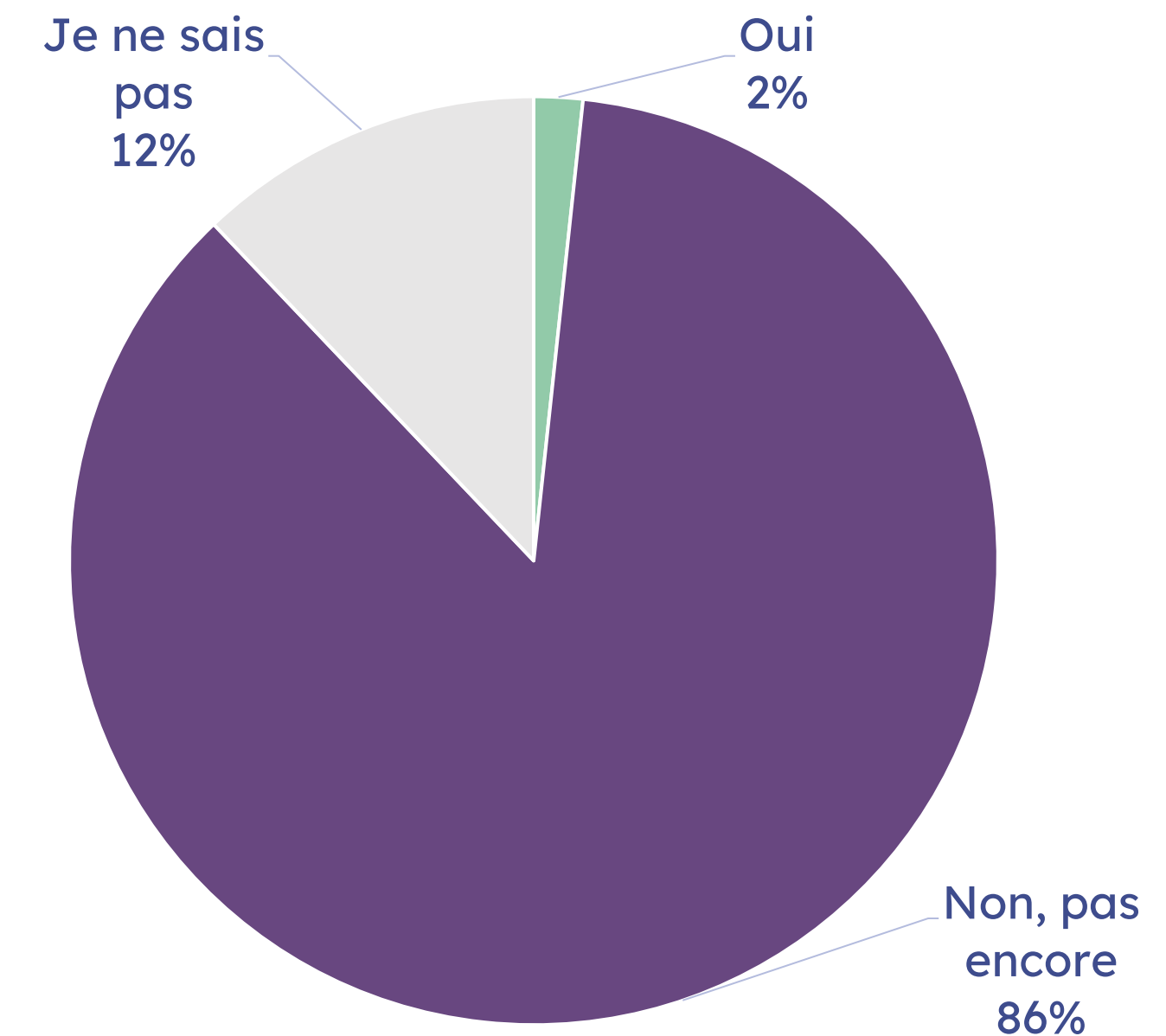
Pourcentage des collectivités qui estiment être prêtes à se conformer aux recommandations de la CNIL sur le RGPD et l'IA



IA de confiance : les premiers outils

Pour aller plus loin, l'enquête posait la question de l'existence de **clauses juridiques pour encadrer le recours à l'IA dans les contrats de délégation et dans les marchés publics.**

Pourcentage de collectivités ayant mis en place des clauses juridiques pour encadrer l'IA



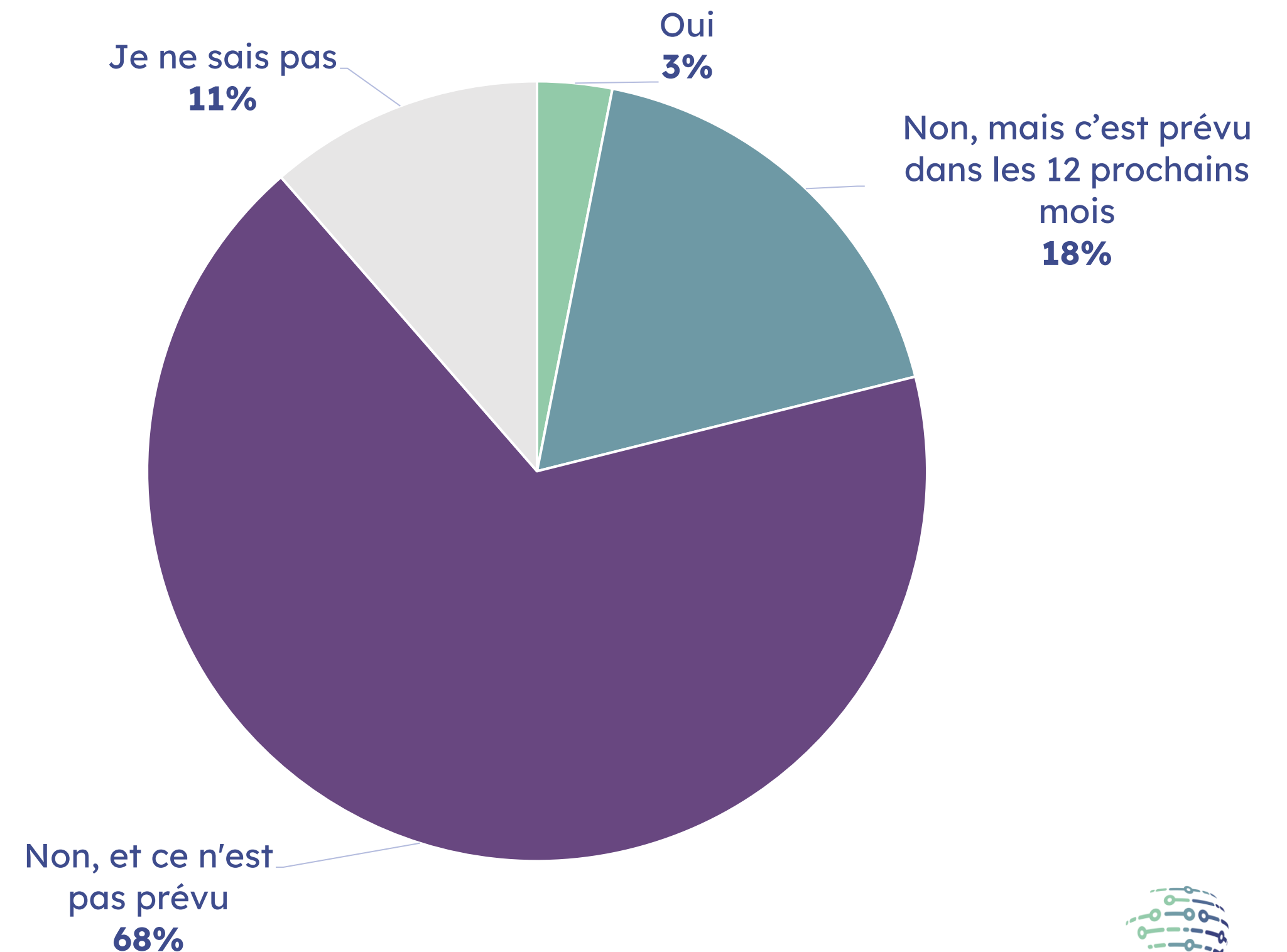
IA de confiance : les premiers outils

Plus largement, la question d'une **charte éthique pour encadrer l'utilisation des données et le recours à l'IA** semble d'actualité !

Si seulement **3%** des collectivités du panel annoncent disposer d'un tel document (mais **15%** des métropoles), **18% des collectivités souhaitent se doter d'une « doctrine » dans les 12 mois à venir**.

Cette perspective concerne prioritairement les grandes (et très grandes) collectivités : **83%** des régions, **46%** des métropoles, **27%** des EPCI (hors métropole).

Pourcentage de collectivités qui ont adopté (ou prévoient d'adopter) une charte éthique pour encadrer l'IA

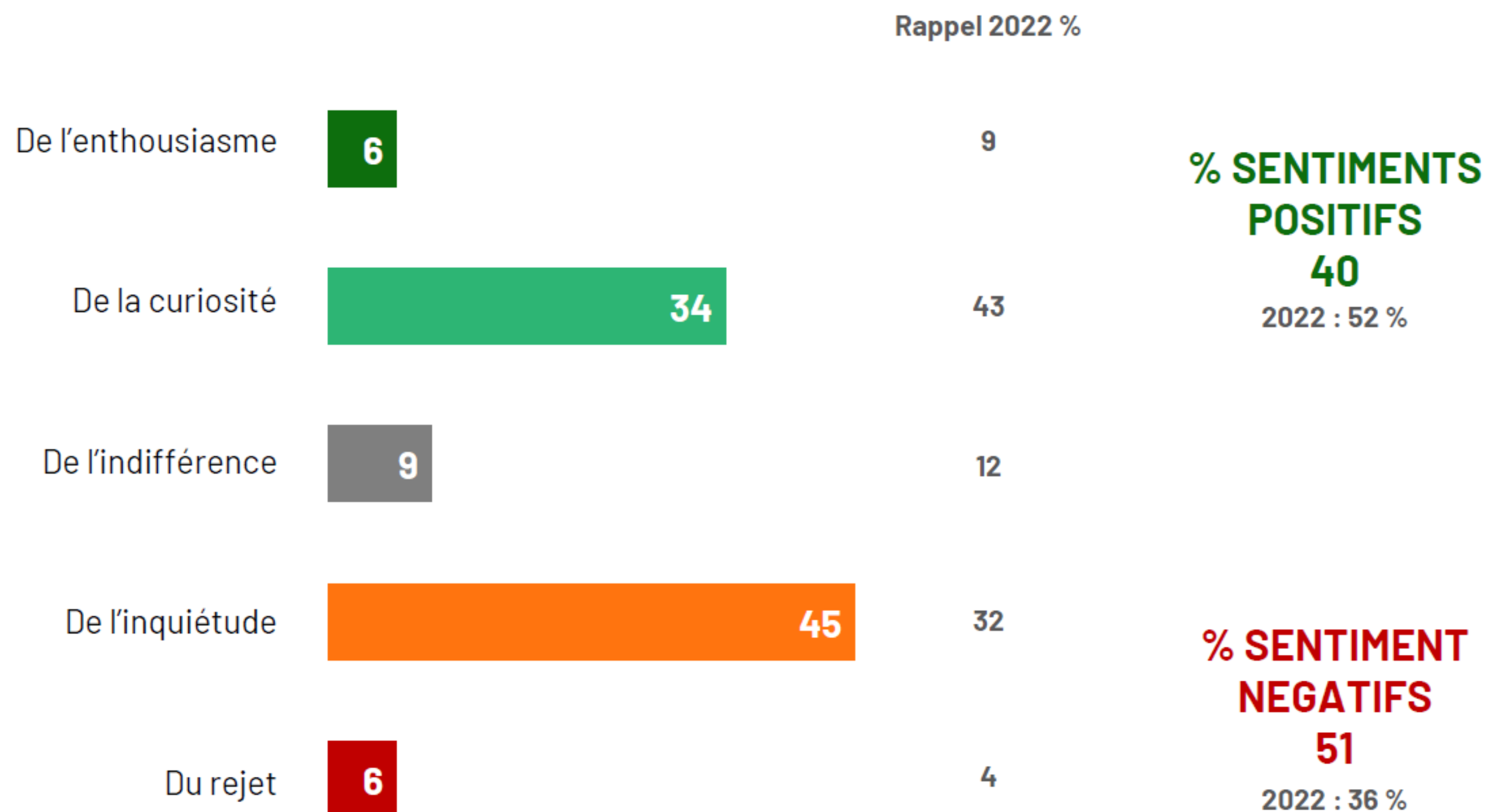


L'intelligence artificielle : un sujet qui inquiète...

L'inquiétude des Français par rapport à l'IA est en forte hausse en deux ans

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

Base : A tous

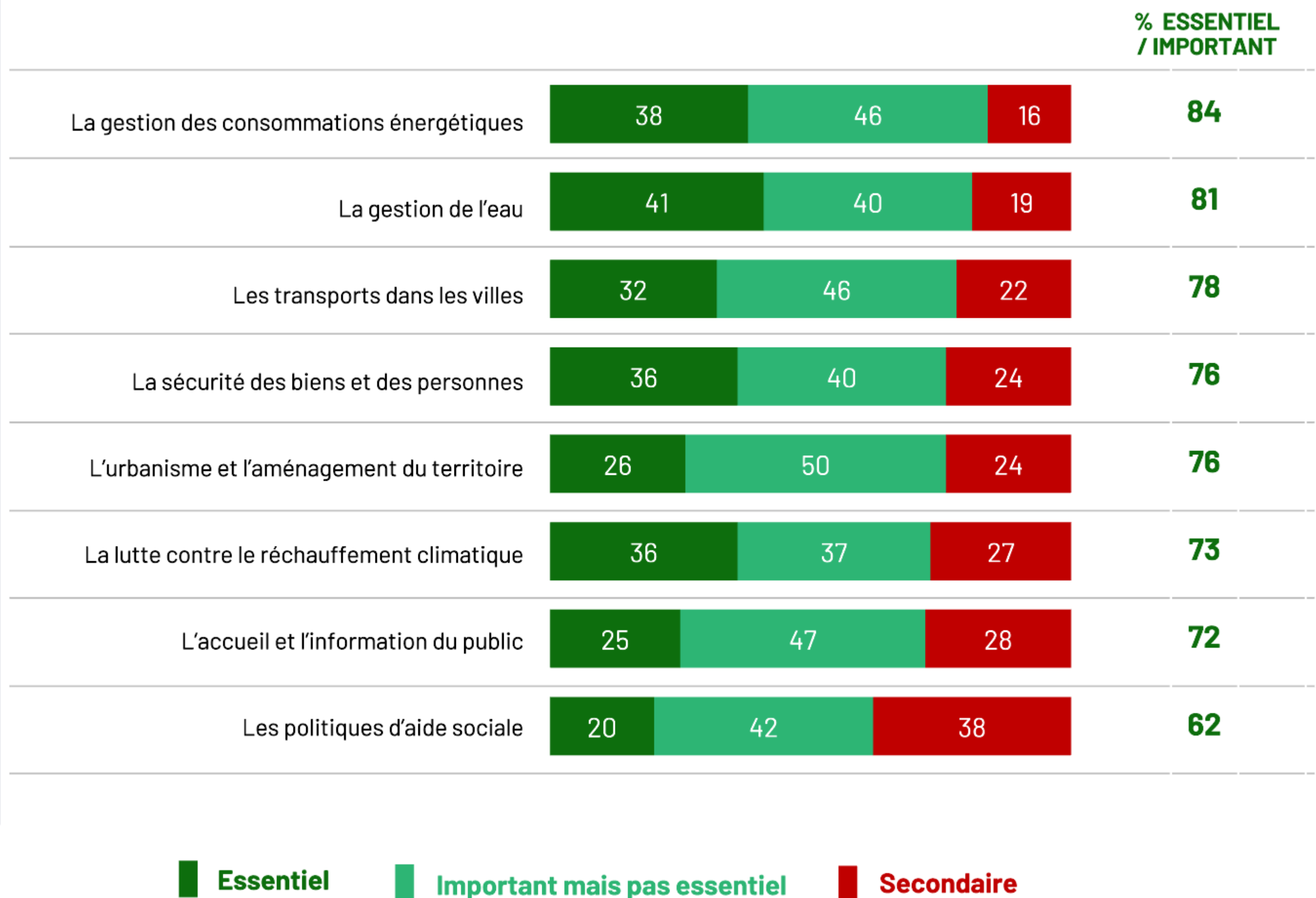


... mais un espoir que l'IA aide à résoudre des problèmes

Malgré cette forte défiance, les Français sont conscients du rôle important que va jouer l'IA

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



Commentaire de l'Observatoire

De manière frappante, comme pour la data, les attentes des Français vont aller dans le sens des projets des collectivités.

Les Français attendent de l'IA qu'elle aide à résoudre des enjeux complexes : énergie, eau, transports...

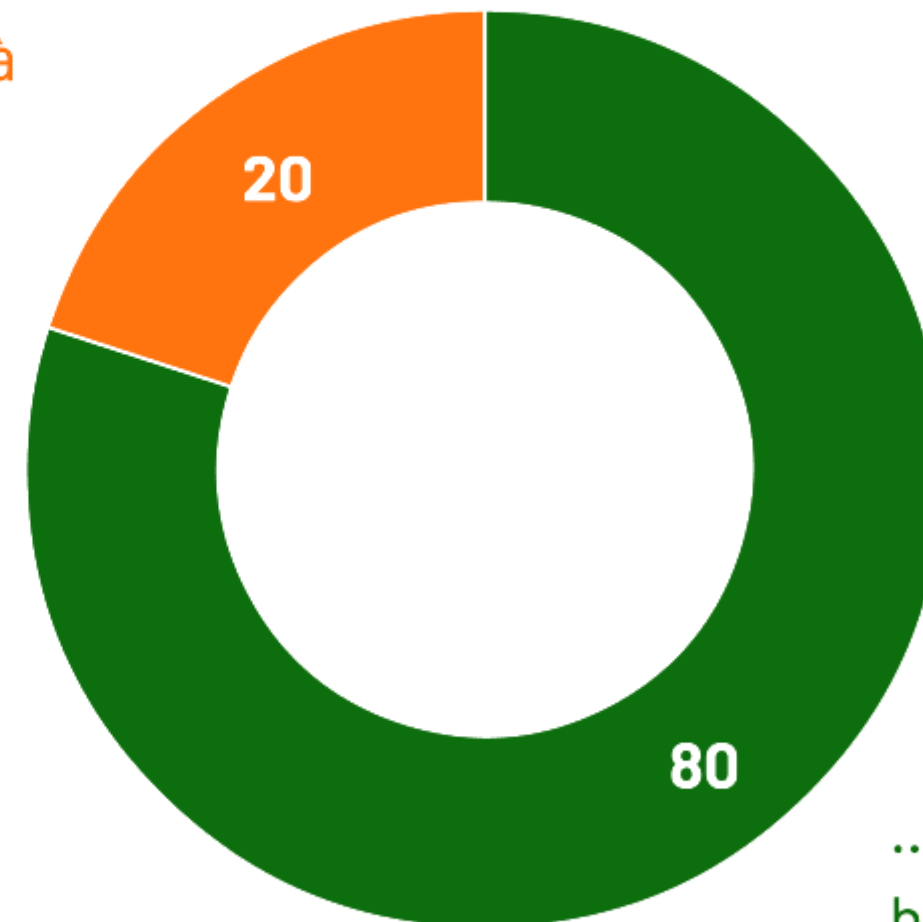
Une IA au guichet : qu'en pensent les Français ?

La grande majorité des Français préfèrent s'adresser à un humain plutôt qu'à une intelligence artificielle

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.



... 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.

Commentaire de l'Observatoire

Attention : les Français ne sont pas nécessairement fans des IA au guichet !

20% seulement préfèrent une IA 7/7 et 24/24 plutôt qu'un agent au guichet.

Un chiffre à nuancer ? Dans notre sondage 30% des 25-34 ans sont plus enthousiastes. An noter aussi que les femmes semblent plus prudentes (16% seulement sont favorables)... ou les hommes plus convaincus (24%).

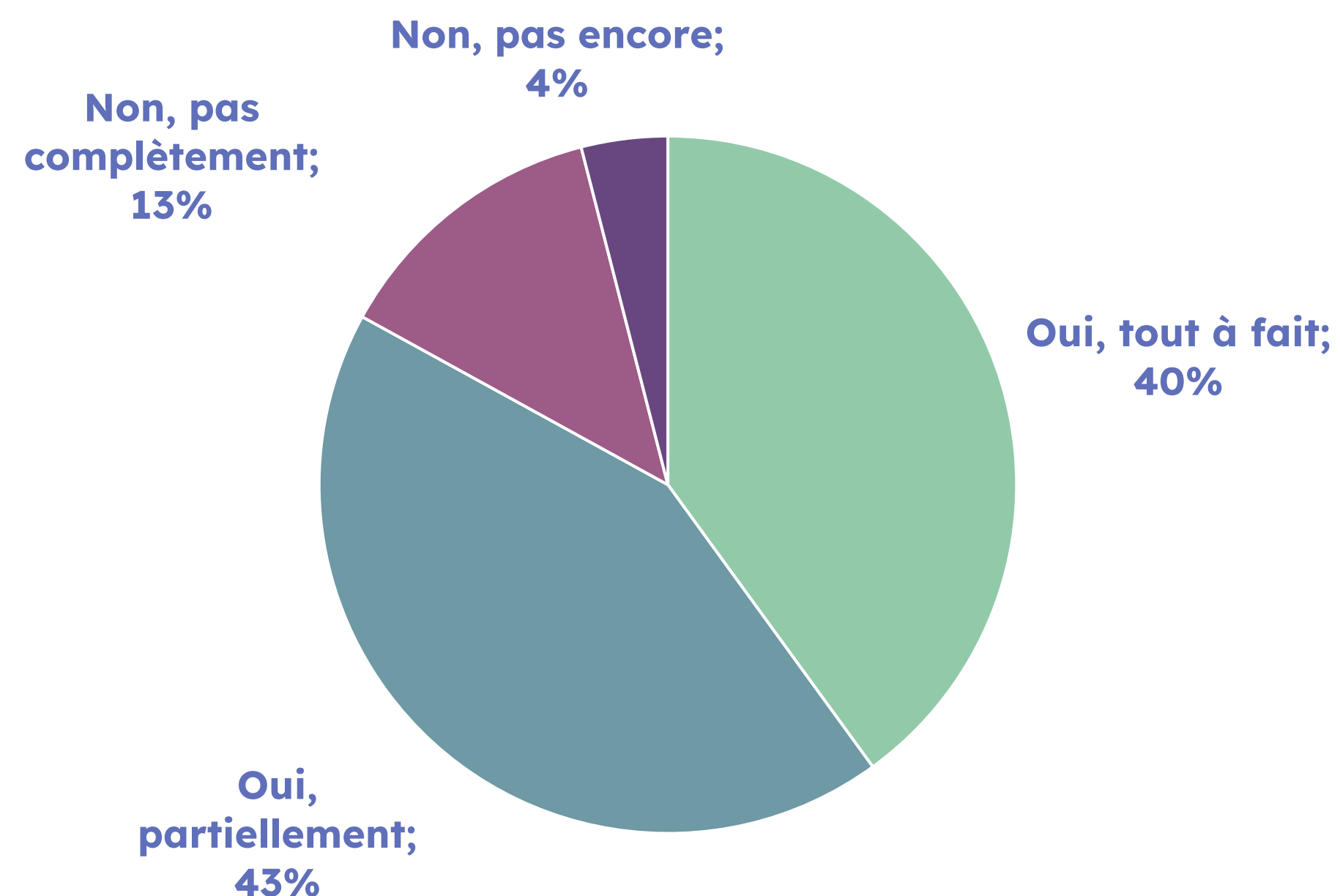
CONCLUSION

Droit des données publiques : un outil au service de la confiance

La mise en conformité avec le RGPD est dorénavant un niveau élevé. **83%** des collectivités de plus de 3 500 habitants se considèrent aujourd'hui en conformité totale ou partielle avec le RGPD (contre 77% en 2022). Les grandes collectivités sont en avance : 90% des grandes collectivités sont en conformité totale ou partielle ; mais aussi 50% des communes de plus de 3 500 habitants ou encore 75% des communes de 10 à 100 000 hab.

40% des collectivités considèrent même être totalement en conformité, chiffre en **nette progression en 2 ans** (27% en 2022) pour les collectivités de plus de 3 500 habitants. Ces chiffres confirment l'impression positive de différentes publications de la CNIL (après un rappel à l'ordre de quelques communes de plus de 20 000 habitants en 2022). Ils confortent aussi la confiance des Français.

Pourcentage de collectivités qui considèrent être en conformité avec le RGPD en 2024*

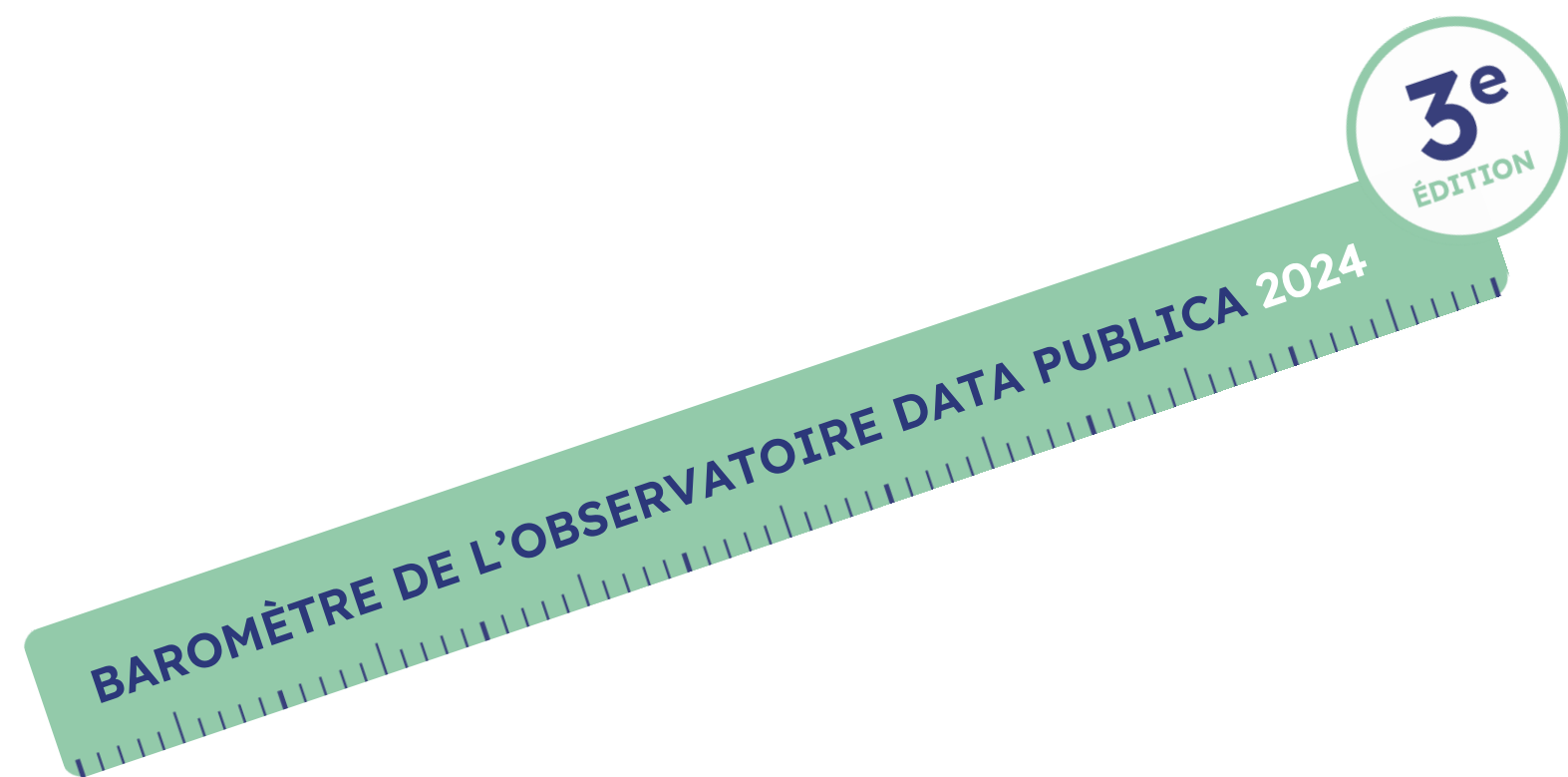


*Total hors communes de moins de 3 500 habitants

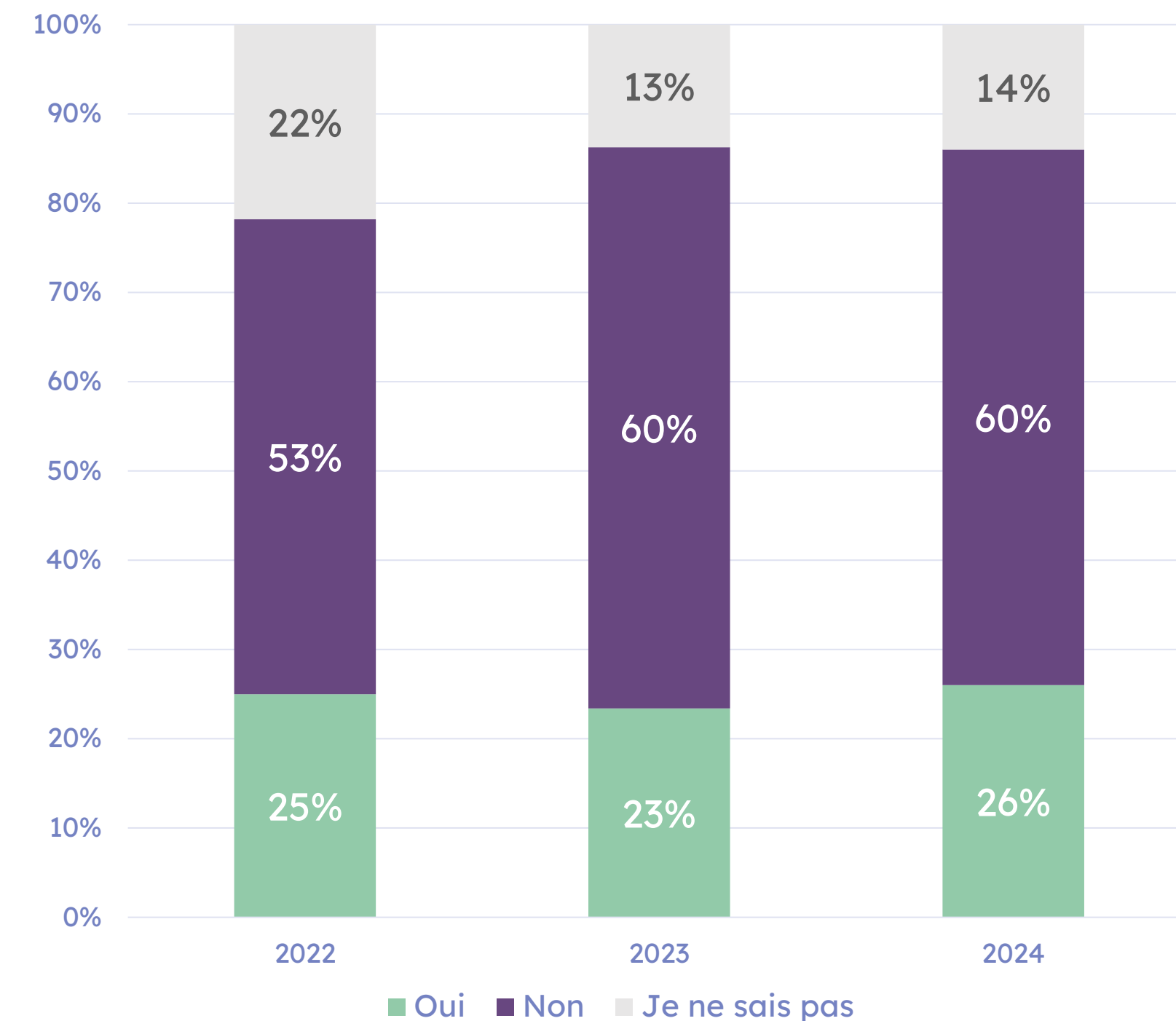
Des attaques et des risques cyber

Le nombre de collectivités qui déclarent avoir subi une cyberattaque sévère (conduisant au blocage des services et/ou à des fuites de données importantes) est relativement stable.

Mais il reste considérablement élevé : **26%** !



Evolution du pourcentage des collectivités ayant fait face à une cyberattaque*



*Total hors communes de moins de 3 500 habitants

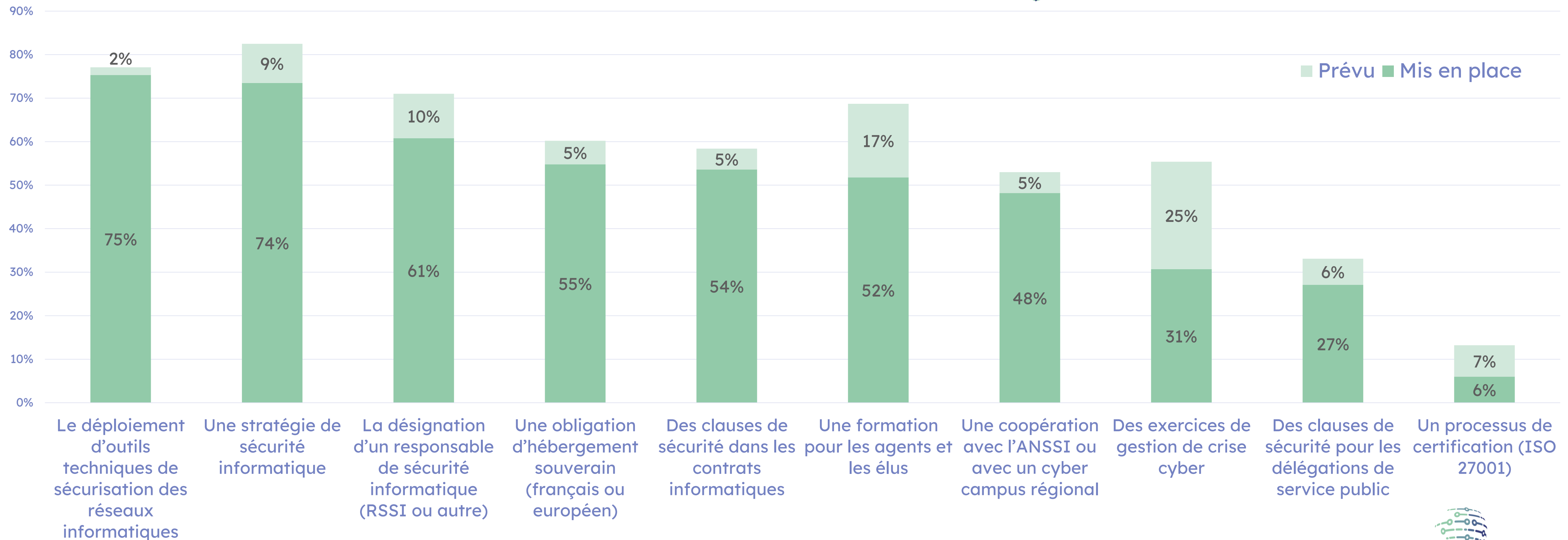
Se protéger et réagir aux risques cyber

Les mesures privilégiées face au risque cyber *

BAROMÈTRE DE L'OBSERVATOIRE DATA PUBLICA 2024

3^e
ÉDITION

*Total hors communes de moins de 3 500 habitants



LES FRANCAIS ET LEUR CONFIANCE DANS LA GESTION DES DONNEES PAR LES ACTEURS PUBLICS

Data Publica - Observatoire - Juillet 2024

Stephane Zumsteeg
stephane.zumsteeg@ipsos.com

Pierre Latrille
pierre.latrille@ipsos.com

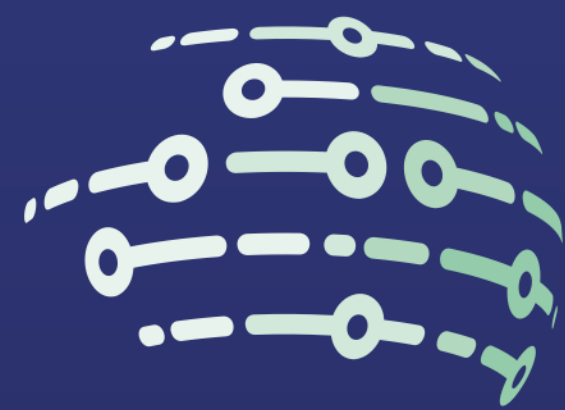
Chloé Costecalde
chloe.costecalde@ipsos.com



Nos prochains rendez-vous

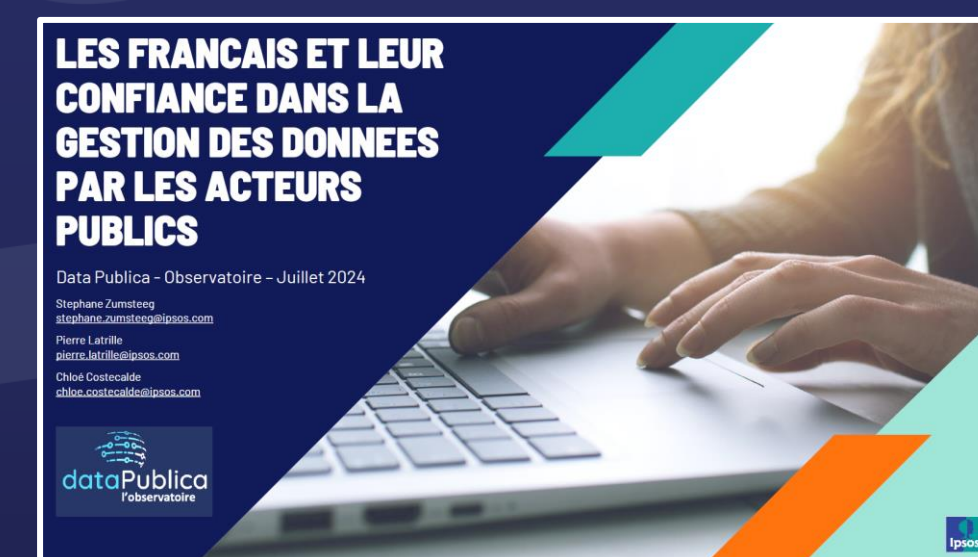
- Des présentations détaillées régionales
- Des présentations auprès des associations et des partenaires (notamment lors du prochain Salon des Maires)
- Des travaux d'approfondissement et bientôt un Cahier de l'Observatoire
- ... et à l'année prochaine pour la 4^{ème} édition du Baromètre !





data publica

L'OBSERVATOIRE



RETROUVEZ L'INTEGRALITE DE NOS ÉTUDES AINSI QUE
LES DONNÉES DE L'ENQUÊTE 2024 SUR NOTRE SITE
| observatoire.data-publica.eu