



# Les ménages et les PME franciliennes face à l'usage frauduleux de leurs documents papiers

Connaissances attitudes et comportements



Étude réalisée par le département Consommation du CREDOC  
Pour

**Fellowes**

- Objectifs et méthodologie
- Les entreprises
- Les ménages
- Conclusion



## Mesurer le discours

### Des entreprises

### Des ménages

En ce qui concerne le piratage des données papiers à des fins	
D'espionnage économique	D'usurpation d'identité
D'usurpation d'identité	De fraude à la carte bancaire
De fraude à la carte bancaire	



## Evaluer le contenu des poubelles

### Des entreprises

### Des ménages

Nombre et type de papiers pouvant être utilisés à des fins illicites	
Produits par un établissement	Produits par un ménage au
au cours d'une journée	cours d'une semaine

**200 établissements franciliens**

TPE – PME – Administrations

5 secteurs : Industrie – Commerce –  
Construction – Banque Assurance - Service

**301 ménages franciliens**

Données représentatives

Quotas : Âge et PCS du chef de ménage  
Département de résidence en Ile de France

## Enquête quantitative

Durée : 10 mn

Auprès du responsable de la gestion des déchets dans l'établissement/le ménage  
Connaissances - Attitudes - Comportements en ce qui concerne la protection des données  
papier

## Collecte d'un sac poubelle par établissement

Contenance maximale : 100 litres  
Choix des services tertiaires pour les PME  
et les administrations  
Déchets destinés à être déposés sur la voie  
publique

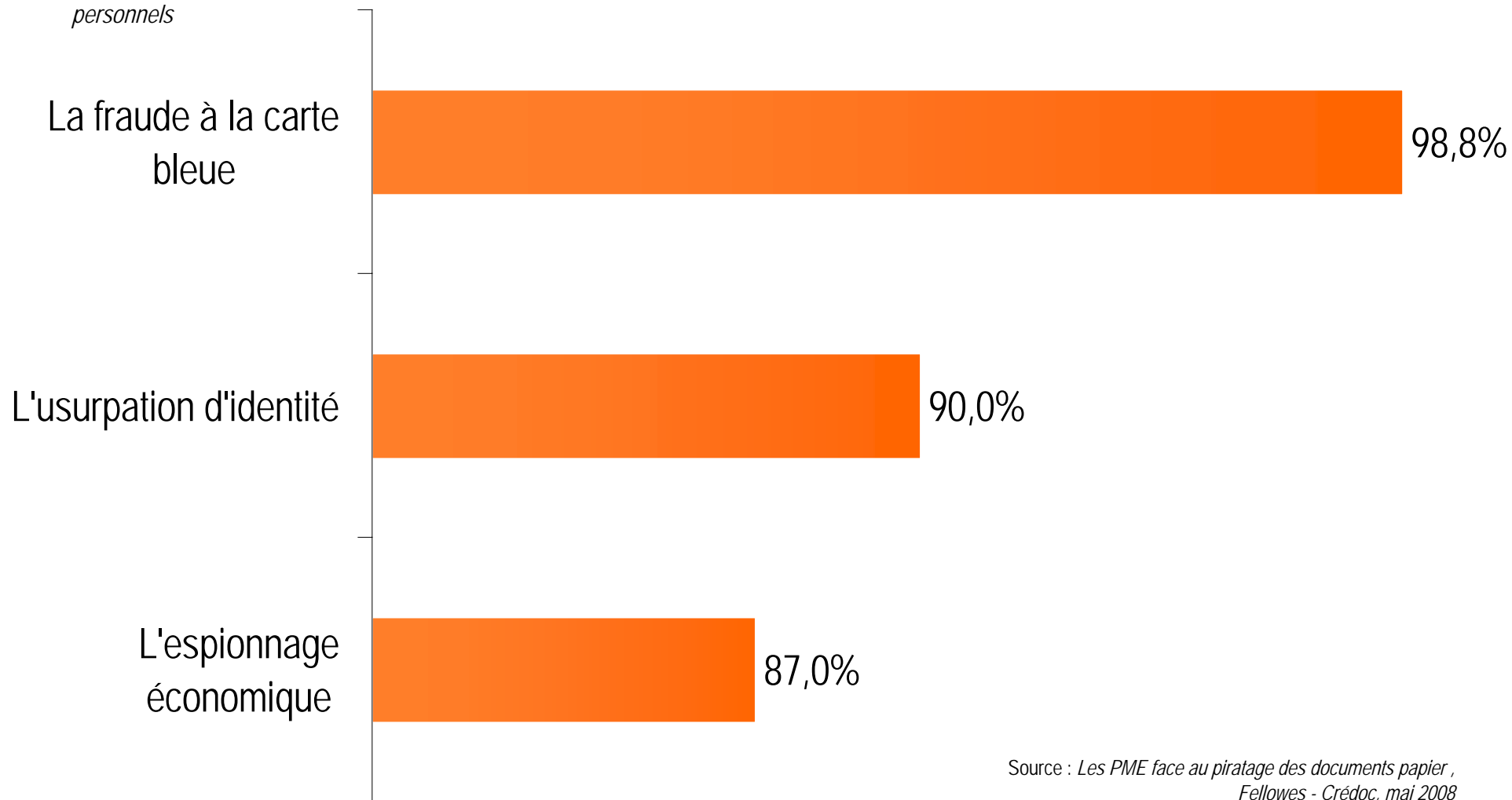
## Collecte des déchets papiers produits pendant une semaine

Contenance maximale : 100 litres  
Déchets destinés à être déposés sur la voie  
publique

- Objectifs et méthodologie
- Les entreprises
- Les ménages
- Conclusion

## Avez-vous entendu parler de ... ?

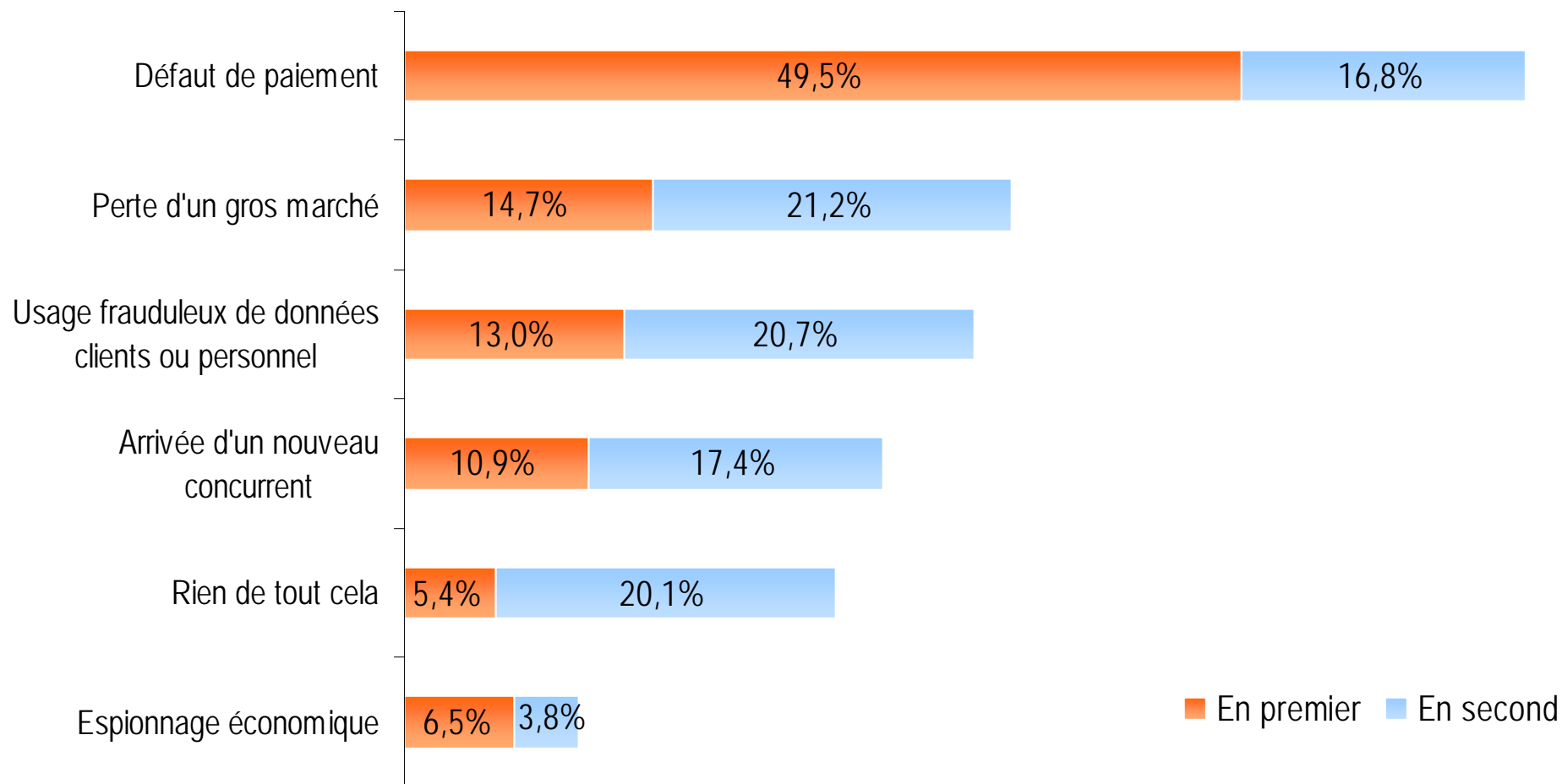
Base : *Espionnage économique* - 185 établissements privés franciliens; *Usurpation* - 170 établissements franciliens disposant de données clients ou de personnels



Source : *Les PME face au piratage des documents papier*,  
Fellowes - Crédoc, mai 2008

# Seuls 13% des établissements citent en premier l'usage frauduleux de données clients

Parmi les risques auxquels une entreprise peut être confrontée, quels sont ceux qui vous préoccupent le plus ? *Base : 185 établissements privés franciliens – En premier – en second*

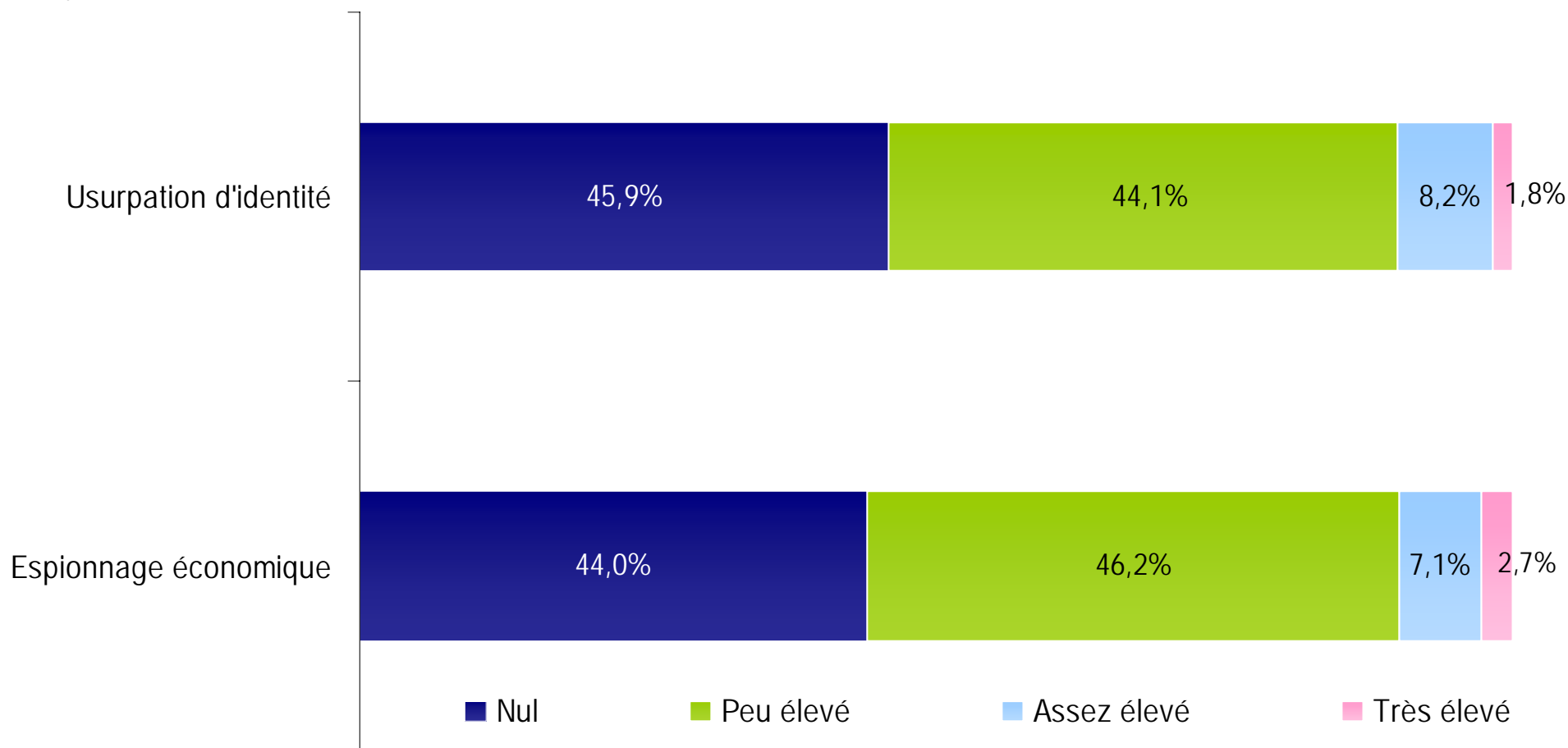


Source : *Les PME face au piratage des documents papier*,  
 Fellowes - Crédoc, mai 2008

90% des établissements considèrent que les risques d'usurpation d'identité ou d'espionnage sont nuls ou peu élevés

Concernant votre établissement, estimez-vous que le risque .... soit.... ?

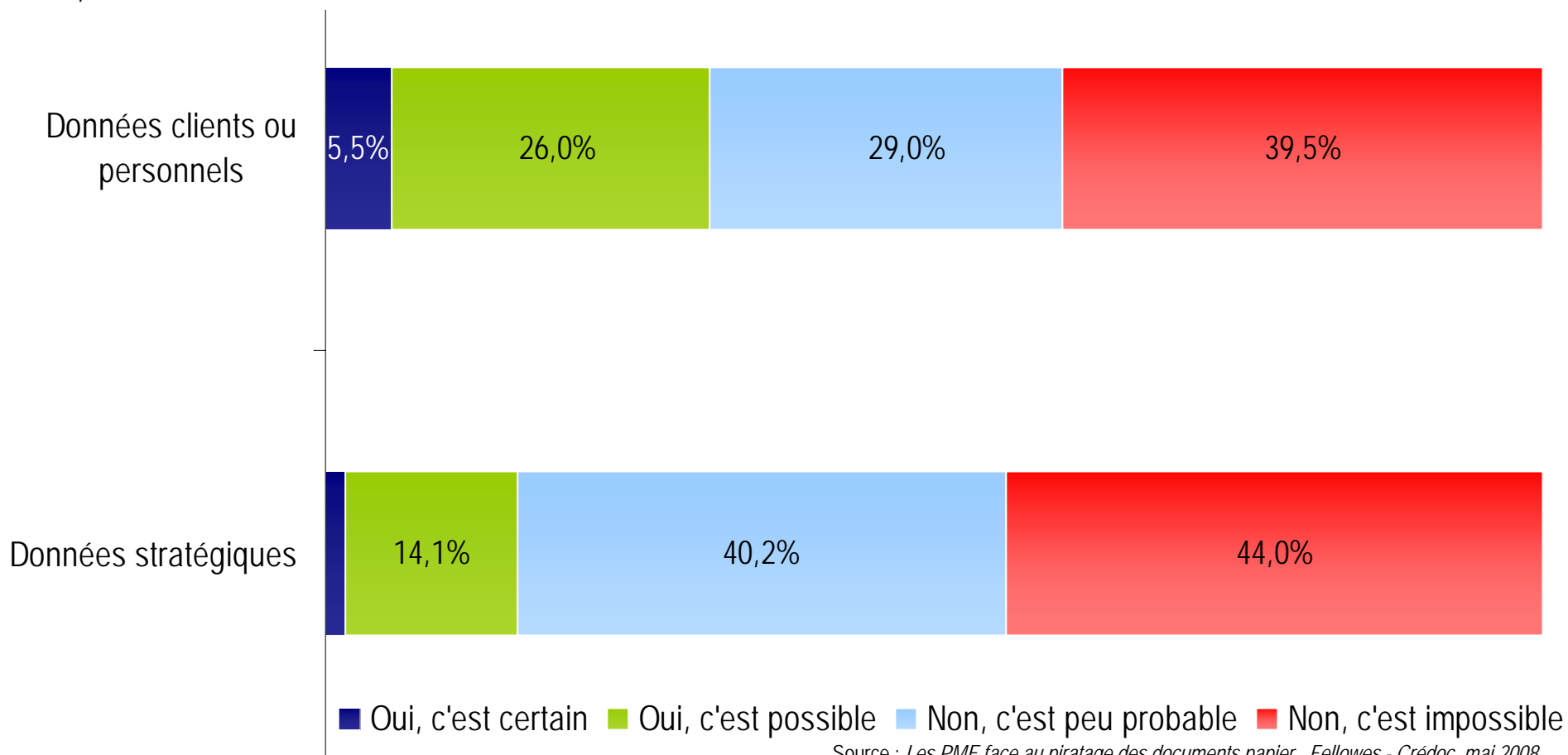
Base : Espionnage économique - 185 établissements privés franciliens; Usurpation - 170 établissements franciliens disposant de données clients ou de personnels



Source : Les PME face au piratage des documents papier, Fellowes - Crédoc, mai 2008

Si un individu venait à fouiller les déchets sortis par votre établissement sur la voie publique, pensez-vous qu'il trouverait des... ?

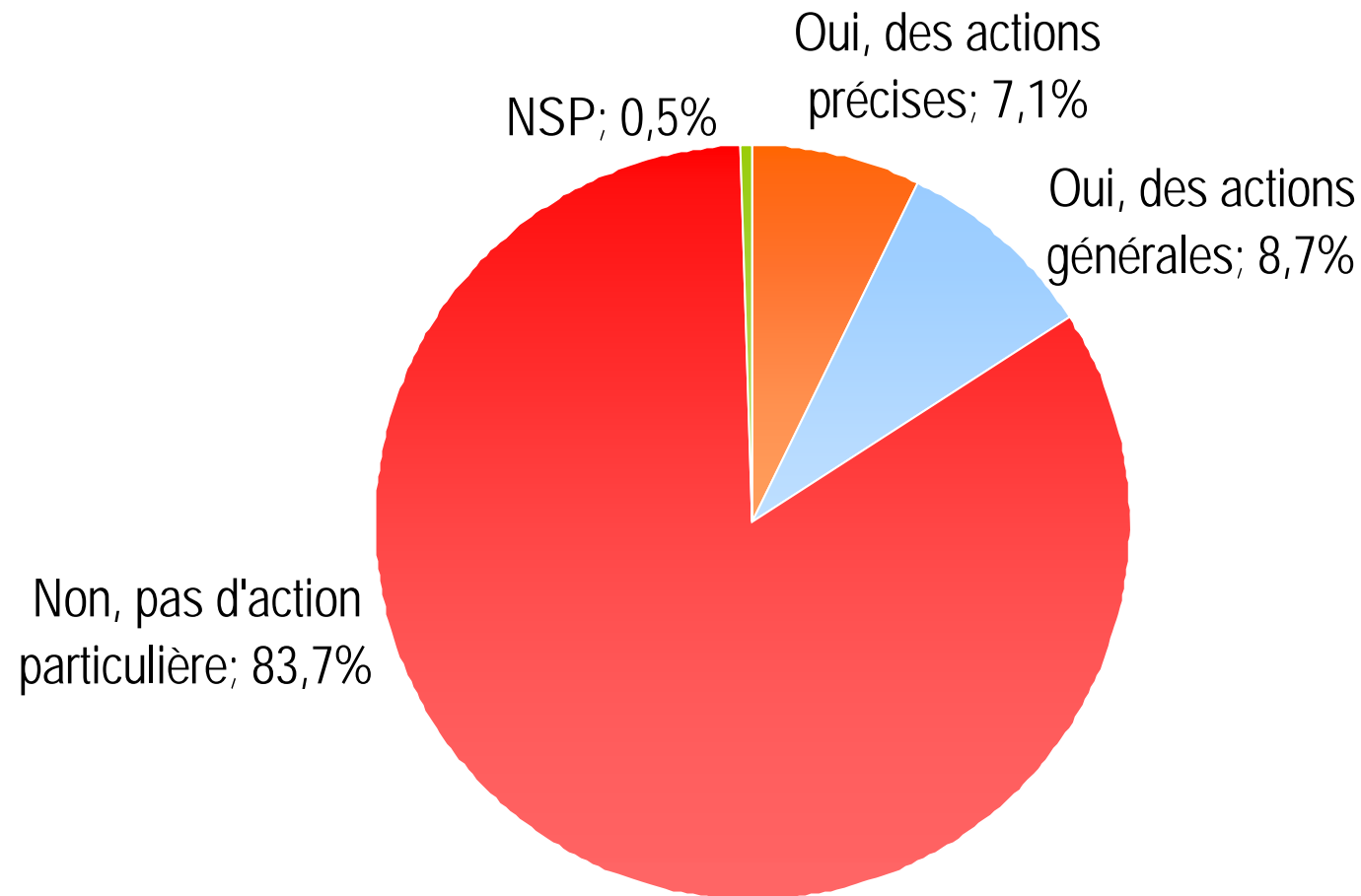
Base : *Espionnage économique - 185 établissements privés franciliens; Usurpation - 170 établissements franciliens disposant de données clients ou de personnels*



Source : *Les PME face au piratage des documents papier, Fellowes - Crédoc, mai 2008*

## 84% des établissements n'ont pas engagé d'actions contre les risques d'espionnage économique

Des actions précises ont-elle été engagées dans l'établissement afin de prévenir des tentatives d'espionnage économique ? *Base : 185 établissements privés franciliens*

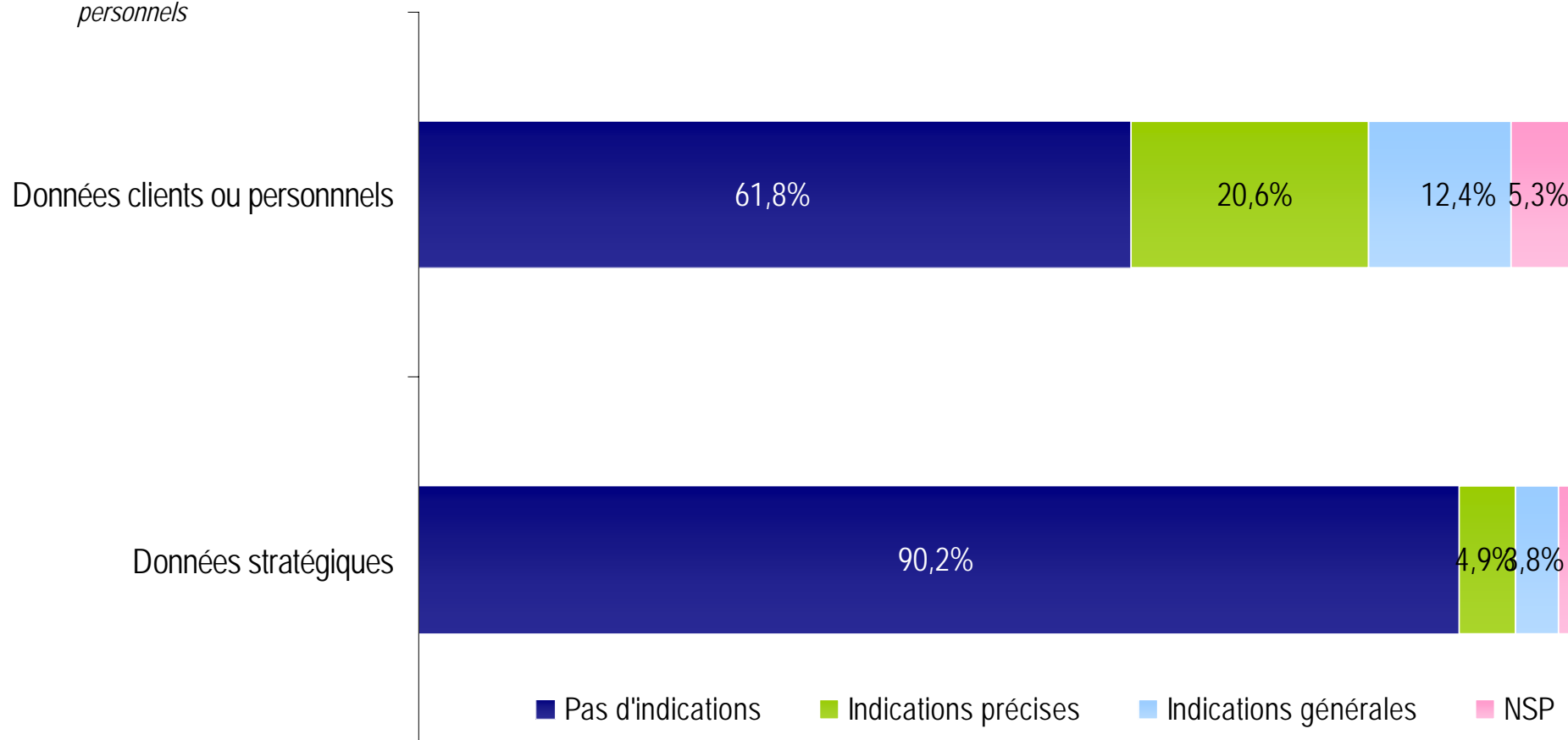


Source : *Les PME face au piratage des documents papier*,  
Fellowes - Crédoc, mai 2008

90% des établissements n'ont donné aucune indication en ce qui concerne la destruction des données stratégiques

## Des indications précises ont-elle été données aux salariés sur la façon de se débarrasser des papiers comportant des... ?

Base : *Espionnage économique* - 185 établissements privés franciliens; *Usurpation* - 170 établissements franciliens disposant de données clients ou de personnels

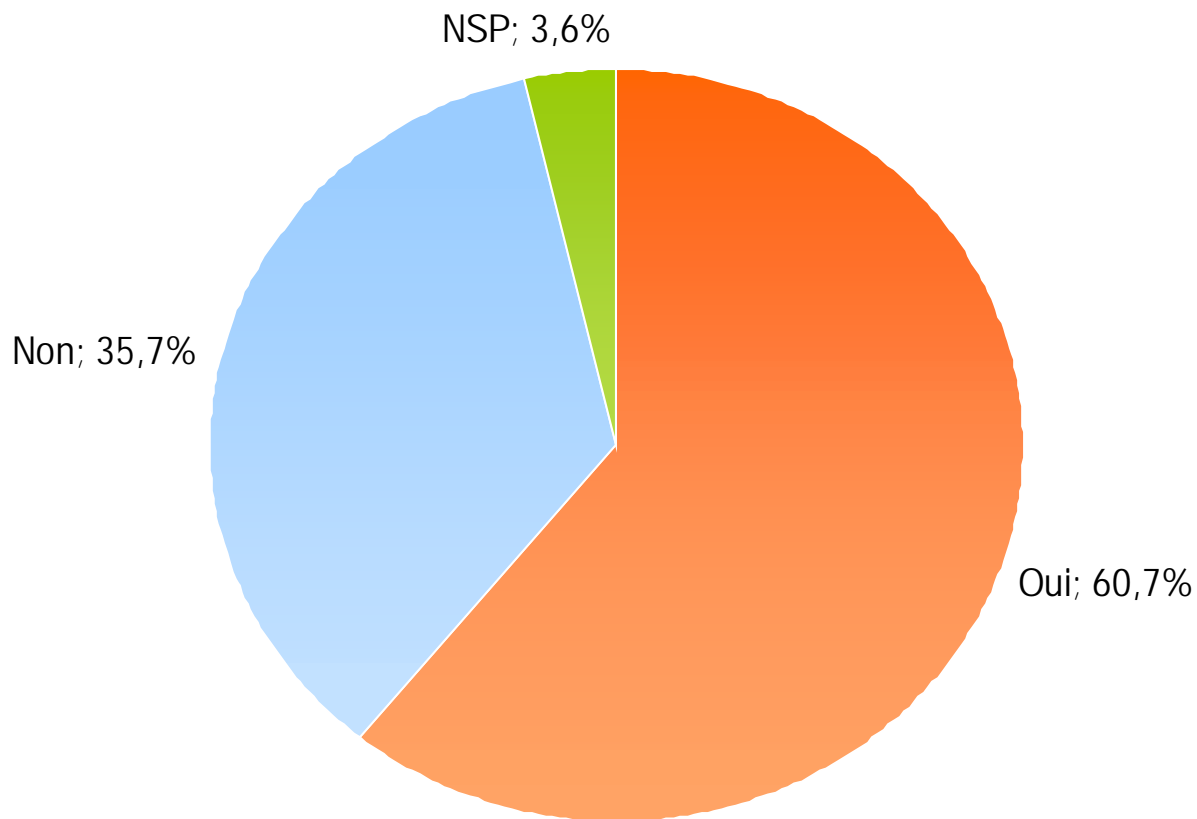


Source : *Les PME face au piratage des documents papier*,  
 Fellowes - Crédoc, mai 2008

## Plus d'un tiers des établissements ne contrôle pas le respect des indications données

### Avez-vous procédé à un contrôle du respect de ces indications ?

Base : 56 établissements franciliens ayant donné des indications pour se débarrasser des données clients ou de personnels

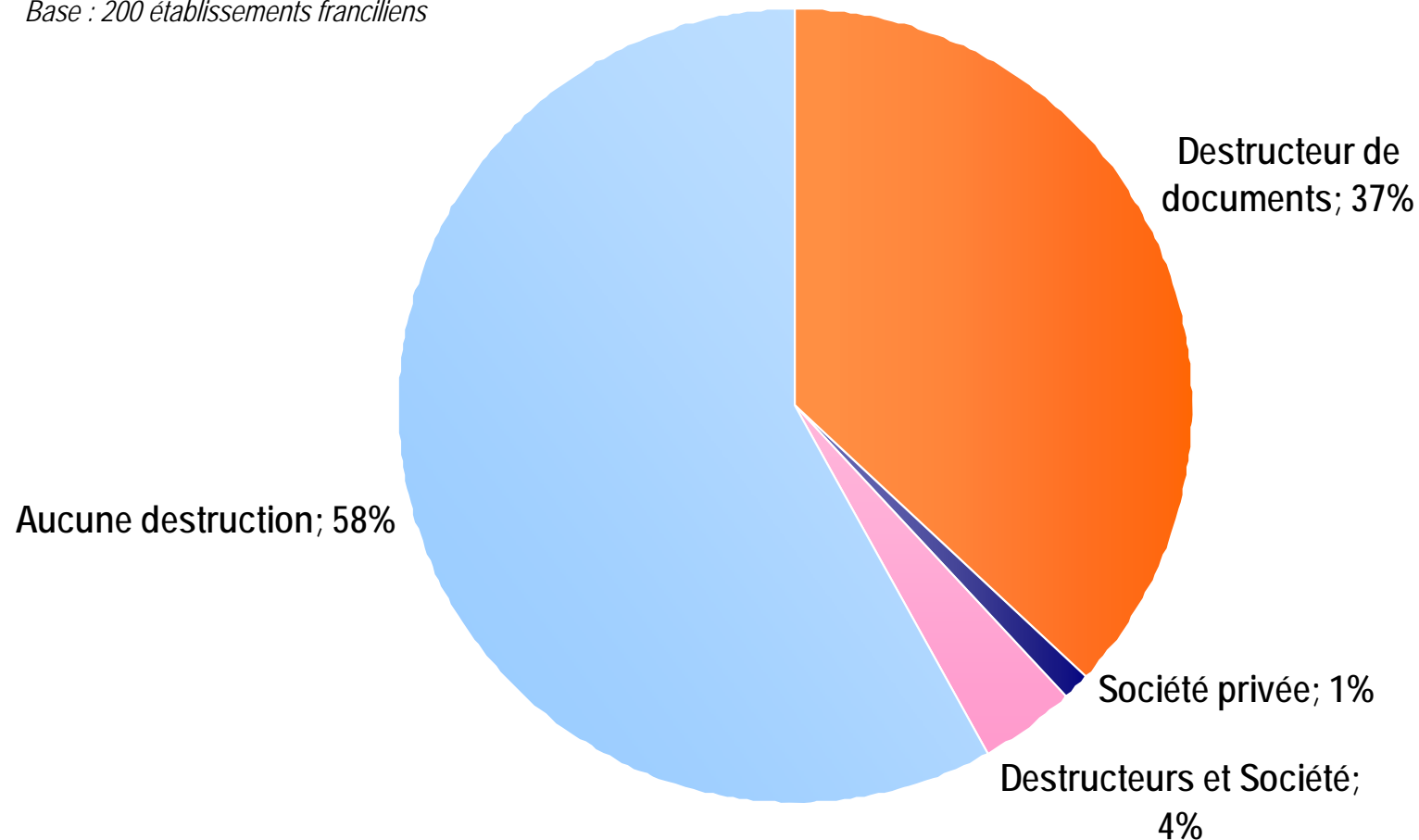


Source : Les PME face au piratage des documents papier ,  
Fellowes - Crédoc, mai 2008

# 58% des établissements jettent leurs documents sans les détruire

Est-ce que votre établissement utilise des destructeurs de documents ou les services d'une société chargée de collecter et de détruire les documents ?

*Base : 200 établissements franciliens*

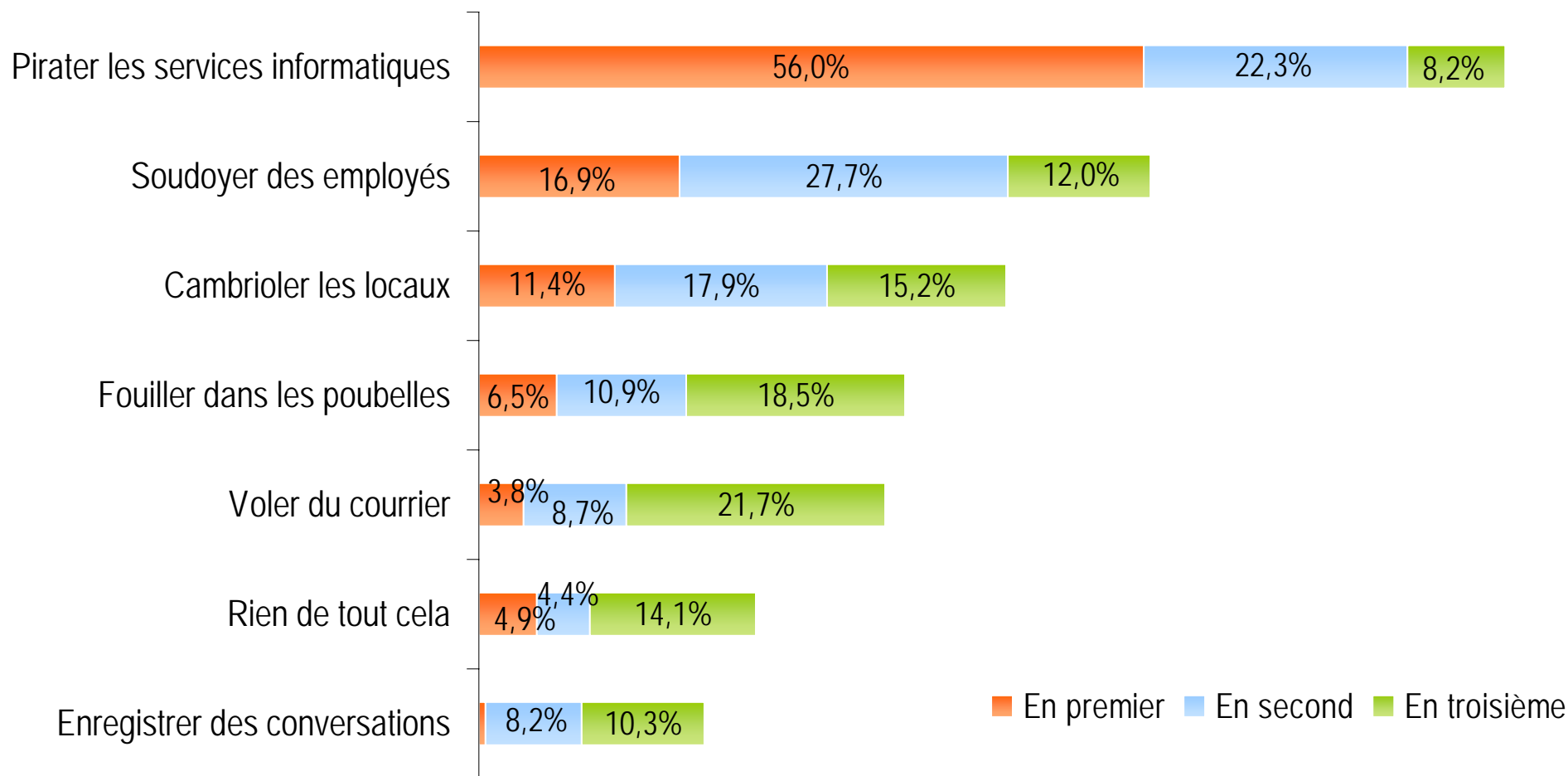


Source : *Les PME face au piratage des documents papier*,  
Fellowes - Crédoc, mai 2008

## Seuls 6,5% des établissements estiment que fouiller les poubelles est la principale pratique d'espionnage économique

Selon vous quelles sont les trois principales pratiques en matière d'espionnage économique ?

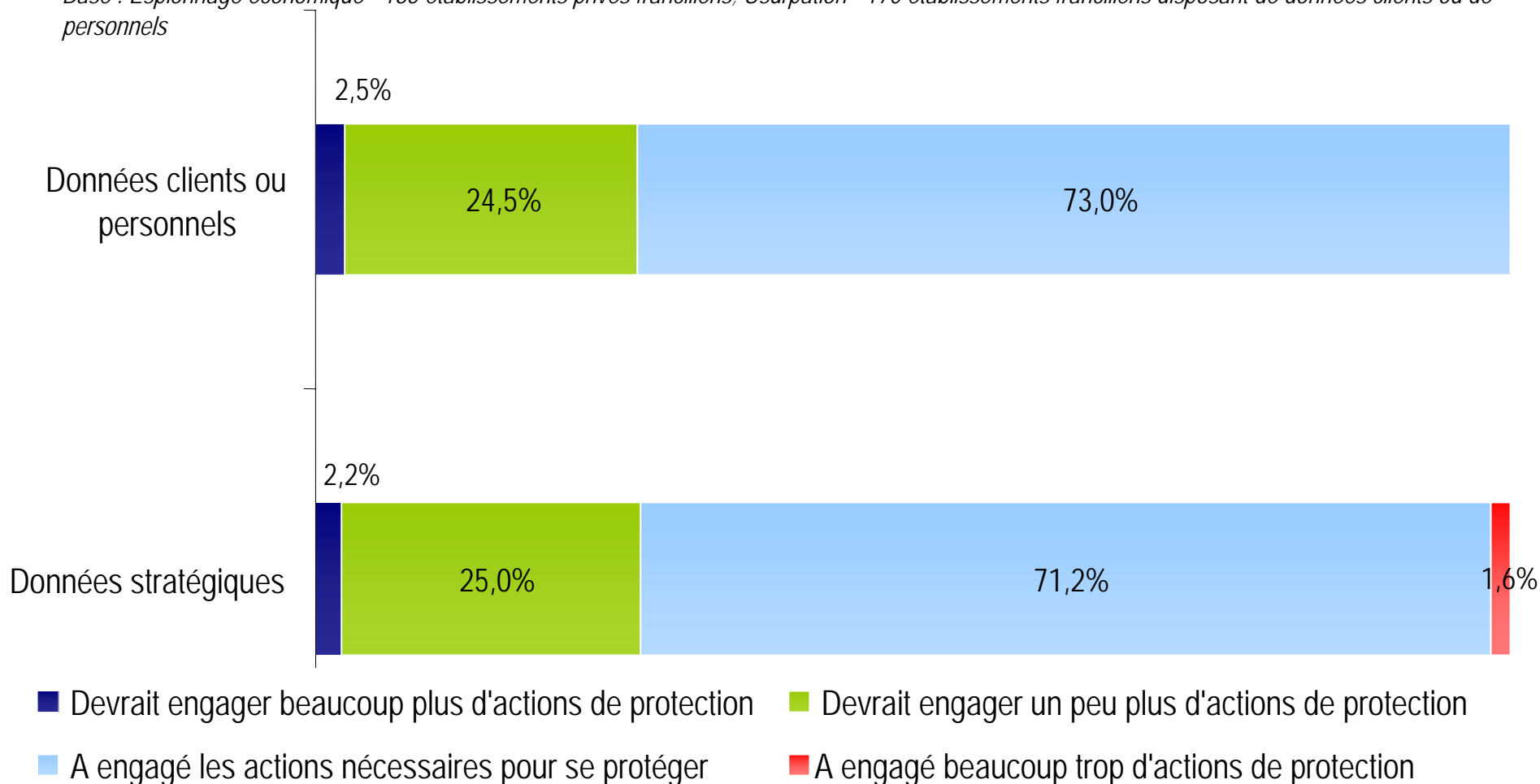
Base : 185 établissements privés franciliens – En premier – En second – En troisième



Source : Les PME face au piratage des documents papier ,  
 Fellowes - Crédoc, mai 2008

## Estimez-vous qu'en matière de protection des données personnelles ou des données stratégiques, votre entreprise... ?

Base : *Espionnage économique - 185 établissements privés franciliens; Usurpation - 170 établissements franciliens disposant de données clients ou de personnels*

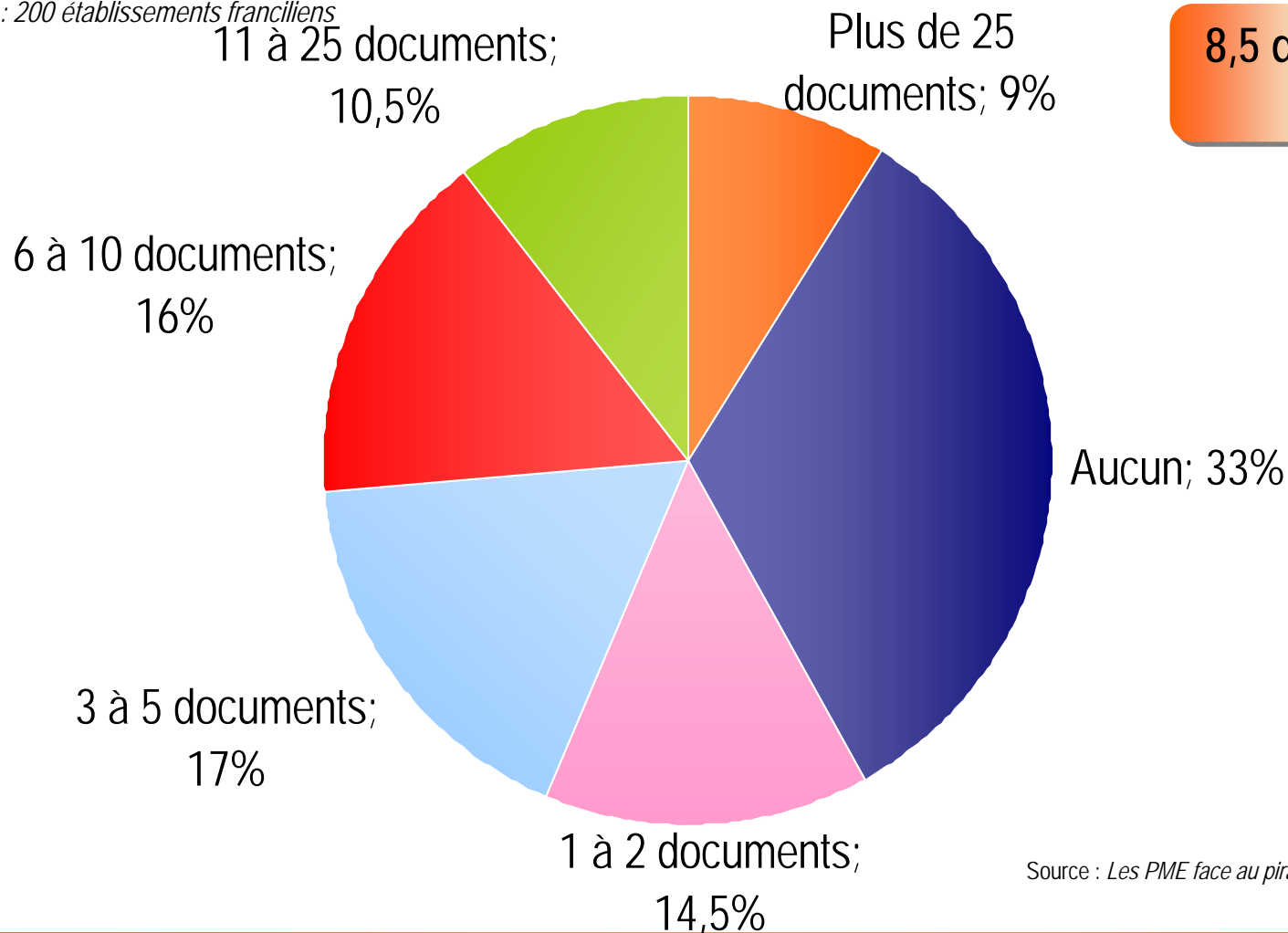


Source : *Les PME face au piratage des documents papier, Fellowes - Crédoc, mai 2008*

## Dans 67% des établissements, les poubelles contenaient au moins un document confidentiel

Proportion d'établissements selon le nombre de documents trouvés dans la poubelle et  
pouvant servir à de l'espionnage économique ou à une usurpation d'identité

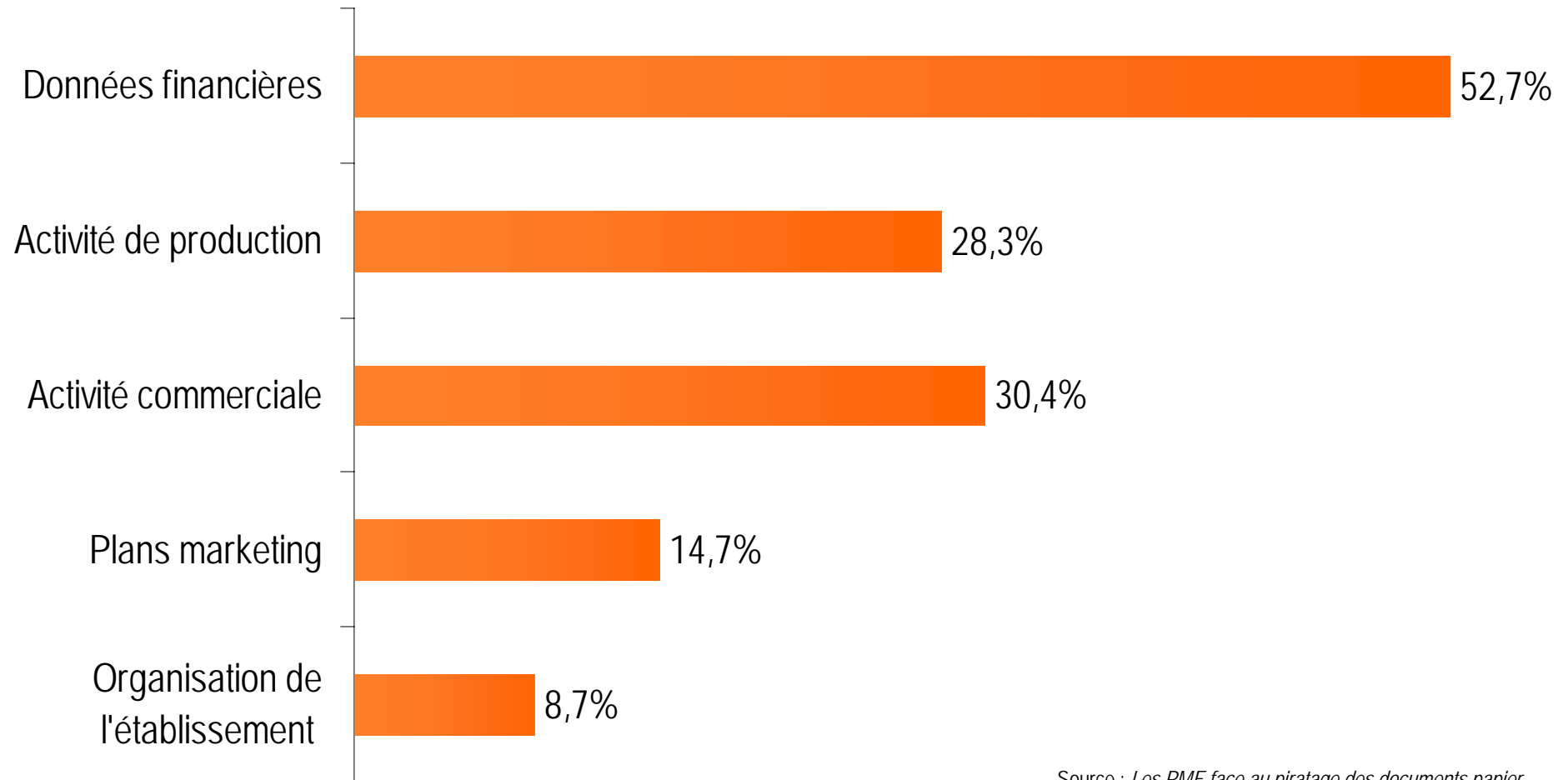
Base : 200 établissements franciliens



Source : Les PME face au piratage des documents papier,  
Fellowes - Crédoc, mai 2008

## Plus de la moitié des poubelles des établissements privés contenait des documents financiers

Proportion d'établissements selon le type de documents trouvés dans la poubelle et pouvant servir à de l'espionnage économique *185 établissements privés franciliens*

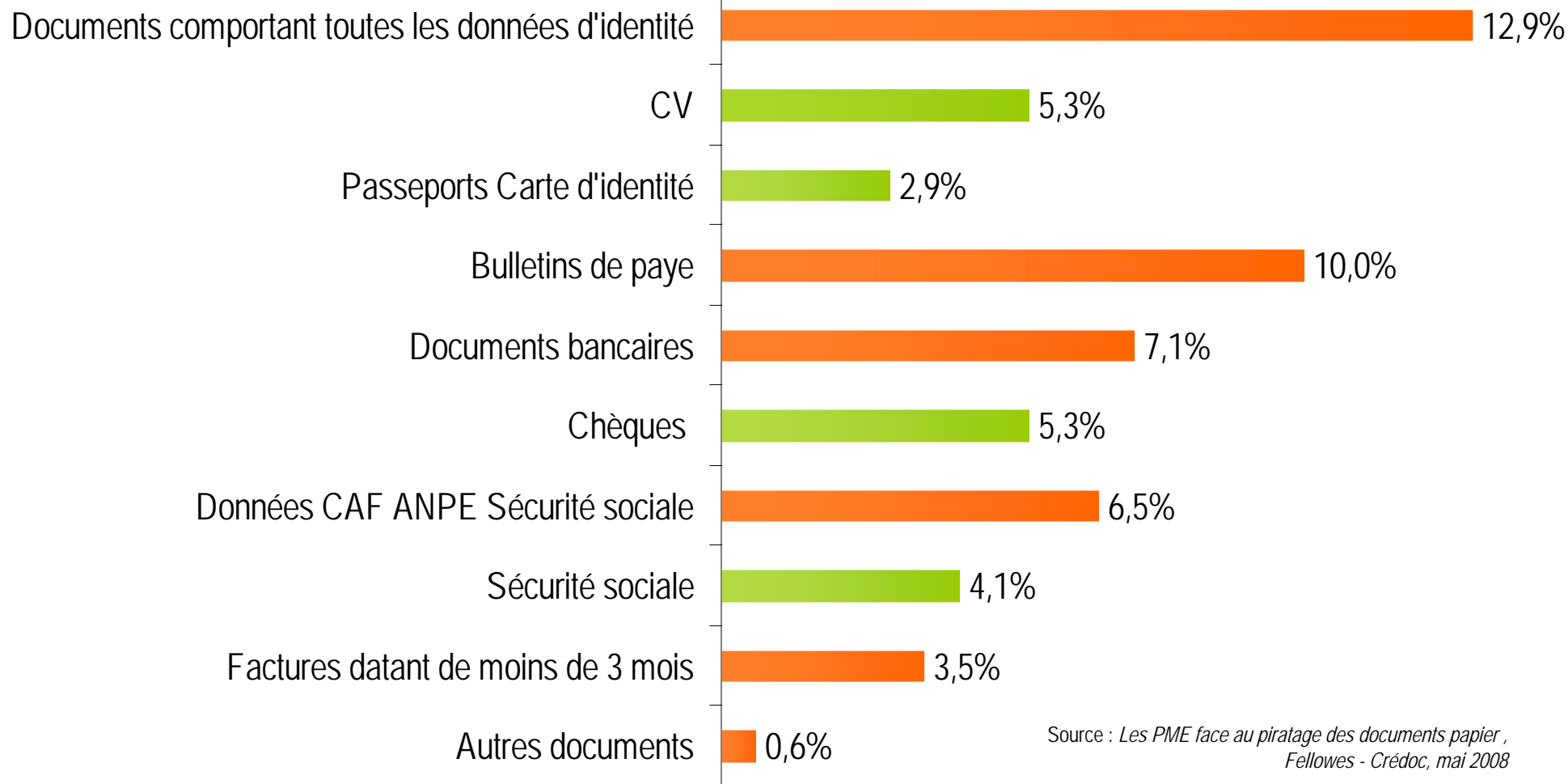


Source : *Les PME face au piratage des documents papier*,  
Fellowes - Crédoc, mai 2008

13% des poubelles contenaient des documents comportant toutes les données d'identité permettant d'usurper l'identité

### Proportion d'établissements selon le type de documents trouvés dans la poubelle et pouvant servir à une usurpation d'identité

Base : 170 établissements franciliens disposant de données clients ou de personnels



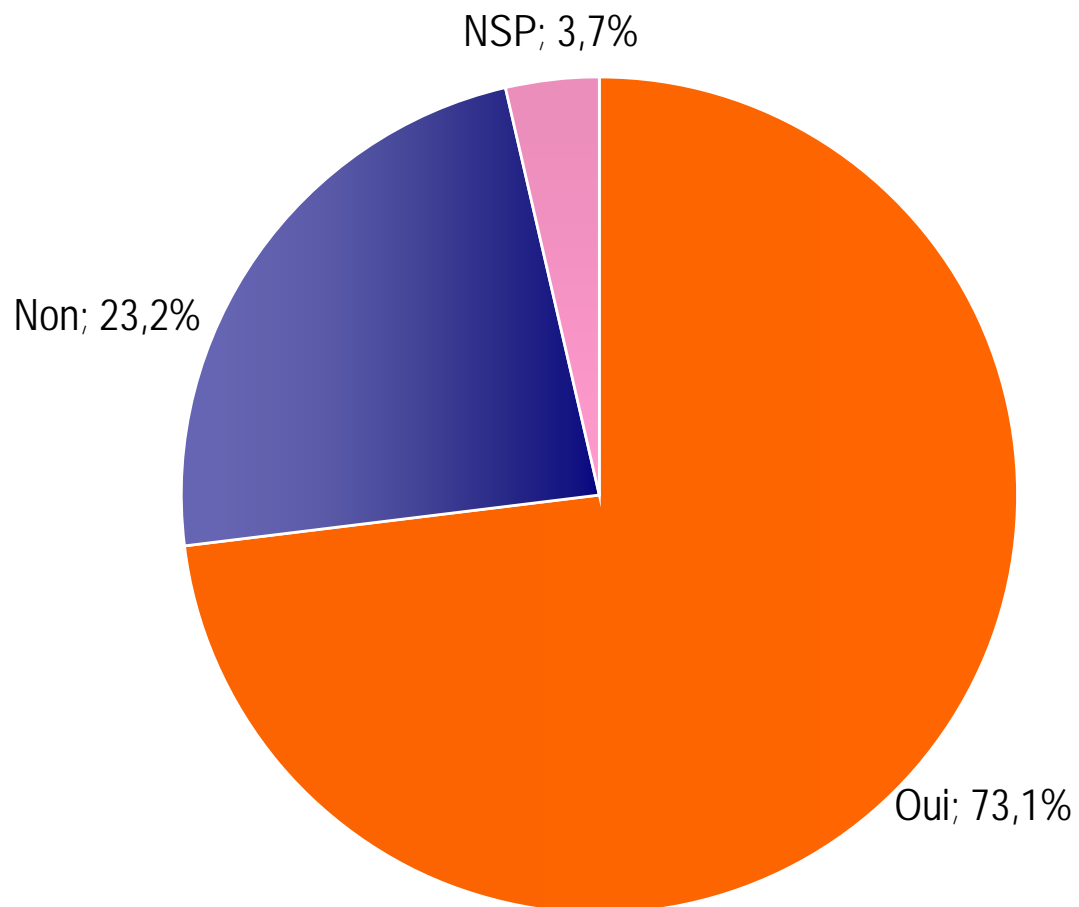
Source : Les PME face au piratage des documents papier ,  
 Fellowes - Crédoc, mai 2008



- Objectifs et méthodologie
- Les entreprises
- Les ménages
- Conclusion

## Avez-vous entendu parler de l'usurpation d'identité ?

Base : 301 personnes franciliennes

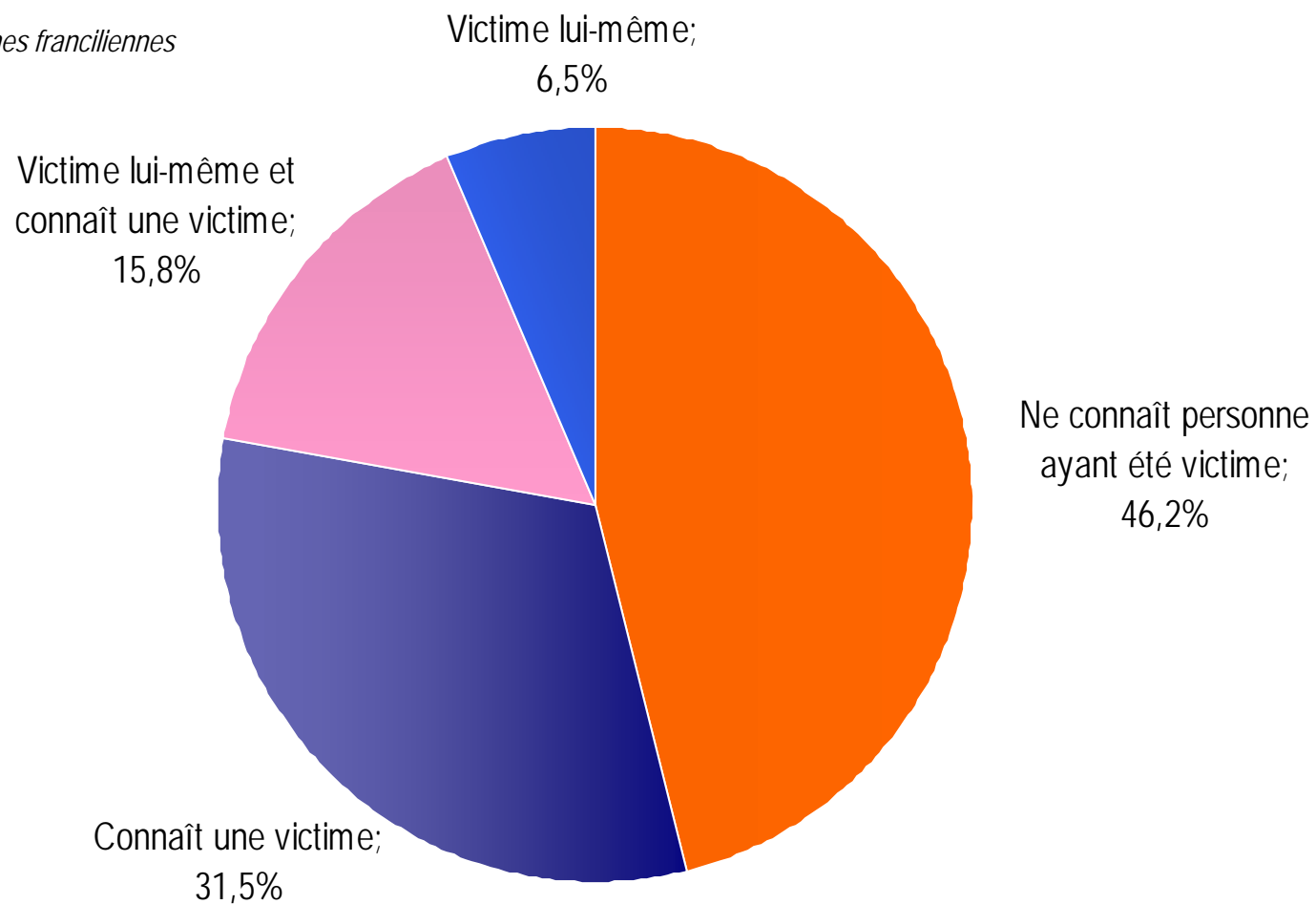


Source : *Les Français face au risque d'usurpation de leur identité*, Fellowes - Crédoc, juillet 2008

## Plus de la moitié des Franciliens ont été victimes ou connaissent une victime d'usurpation d'identité

Proportion de personnes ayant été victime ou connaissant une personne victime d'une usurpation d'identité ou d'une fraude à la carte bleue

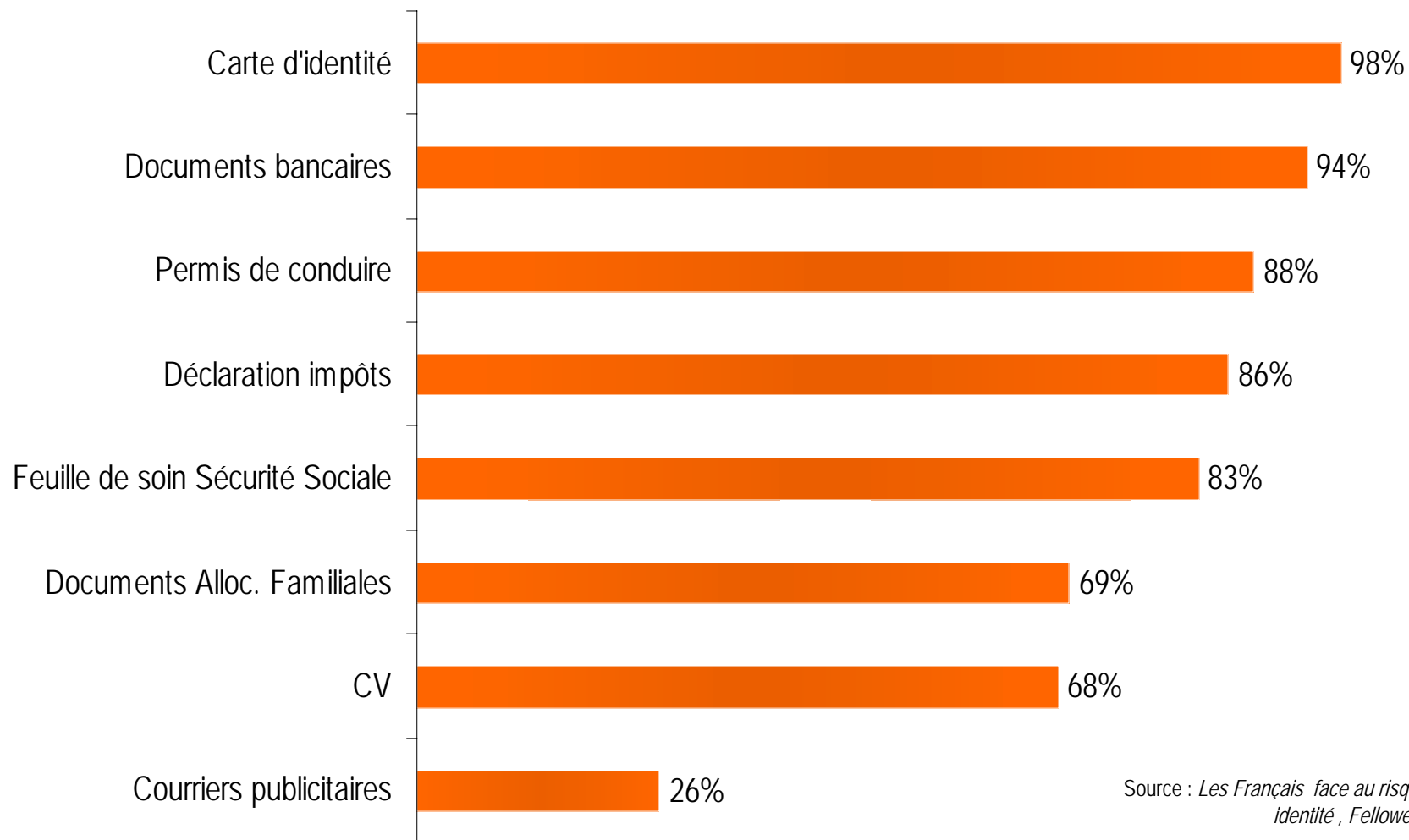
Base : 301 personnes franciliennes



Source : *Les Français face au risque d'usurpation de leur identité*, Fellowes - Crédoc, juillet 2008

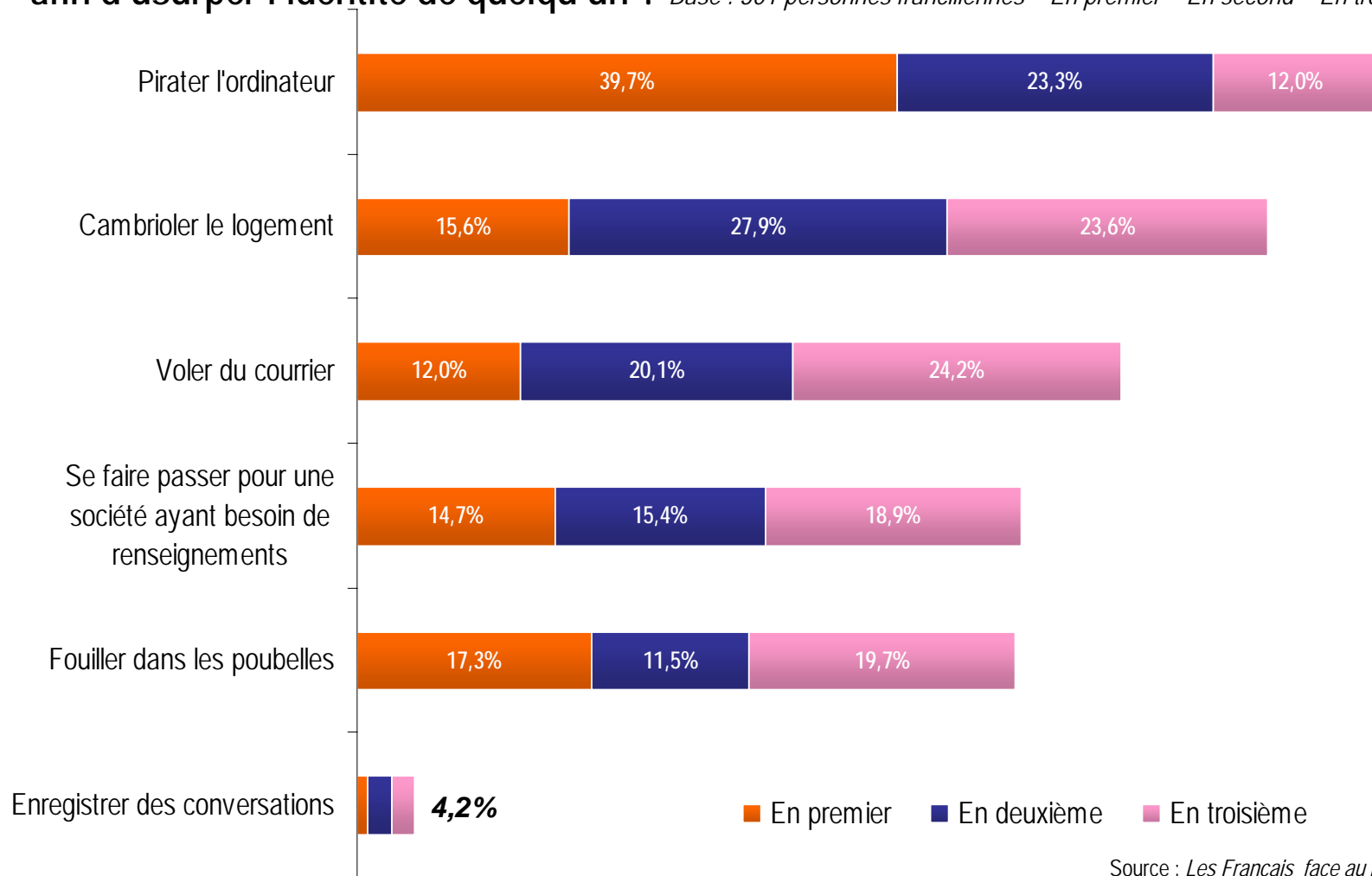
## Une bonne connaissance des documents recelant des données nécessaires à l'usurpation d'identité

Selon vous, sur quels types de documents trouvent-on au moins une partie des données nécessaires à l'usurpation d'identité ? *Base : 301 personnes franciliennes*



Source : *Les Français face au risque d'usurpation de leur identité*, Fellowes - Crédoc, juillet 2008

Selon vous, quelles sont les trois principales façons d'obtenir des informations personnelles afin d'usurper l'identité de quelqu'un ? *Base : 301 personnes franciliennes – En premier – En second – En troisième*

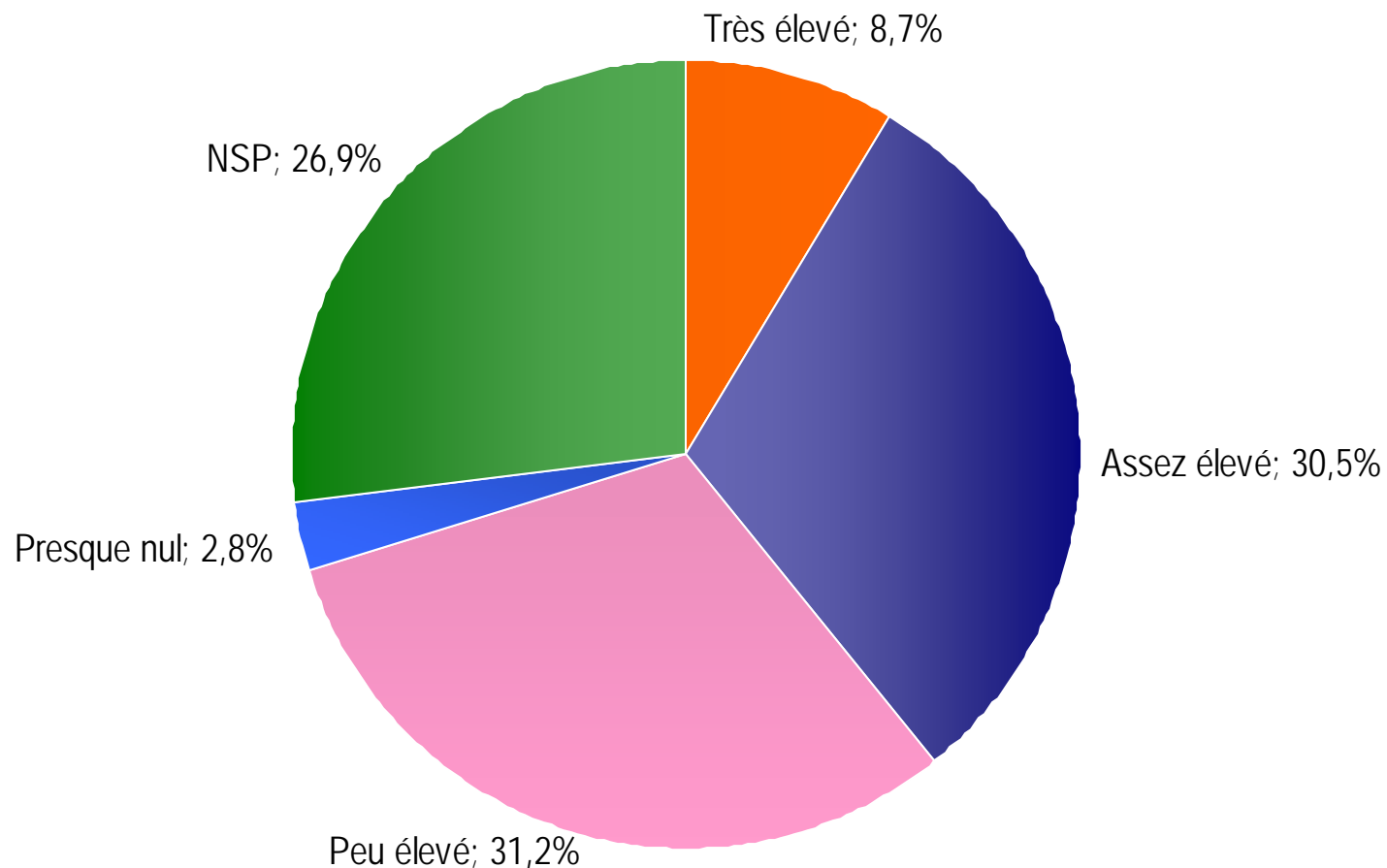


Source : *Les Français face au risque d'usurpation de leur identité*, Fellowes - Crédoc, juillet 2008

## Les Franciliens sont partagés quant au niveau de risque lié à l'usurpation d'identité

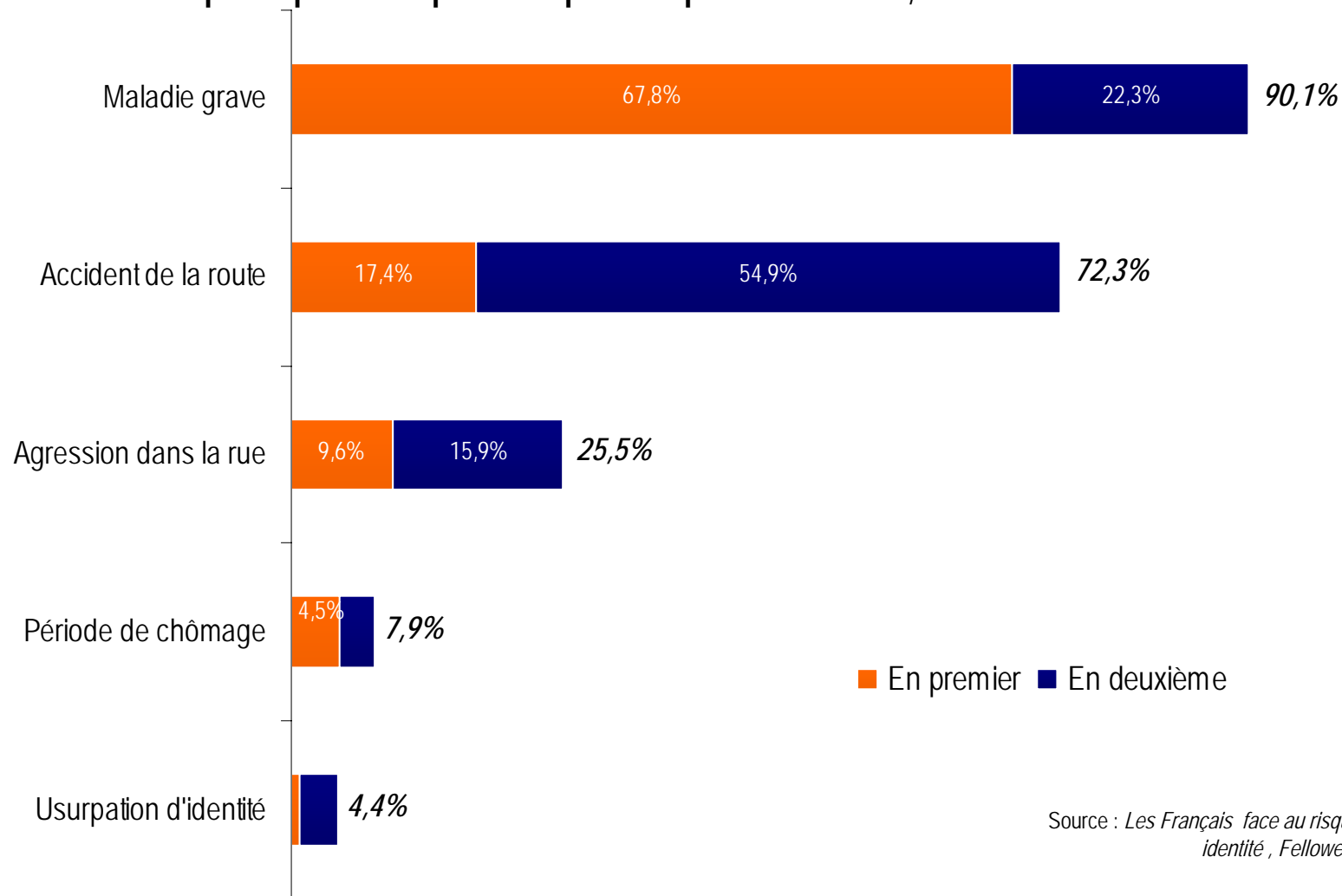
Estimez-vous qu'en France, le risque d'usurpation d'identité soit...?

Base : 301 personnes franciliennes



Source : *Les Français face au risque d'usurpation de leur identité*, Fellowes - Crédoc, juillet 2008

Parmi les risques auxquels les membres de votre foyer pourraient être confrontés, quels sont les deux risques qui vous préoccupent le plus ? *Base : 301 personnes franciliennes*



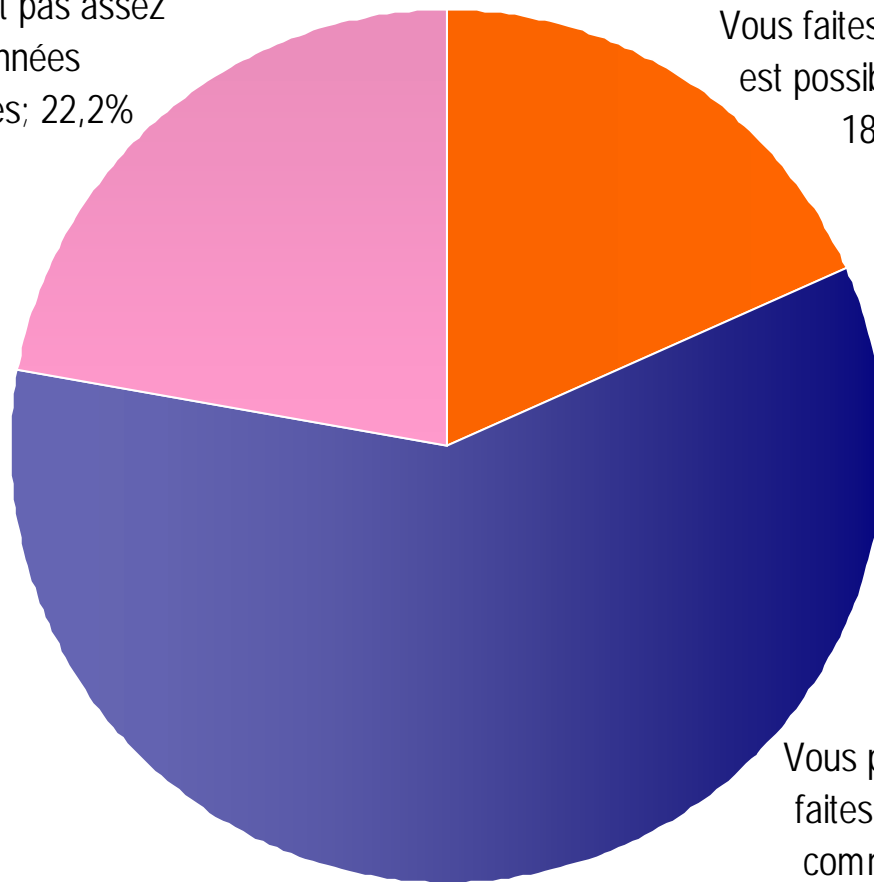
Source : *Les Français face au risque d'usurpation de leur identité*, Fellowes - Crédoc, juillet 2008

## Estimez-vous qu'en matière de protection des données personnelles... ?

Base : 301 personnes franciliennes

Vous ne protégez  
probablement pas assez  
vos données  
personnelles; 22,2%

Vous faites tout ce qu'il  
est possible de faire;  
18,2%



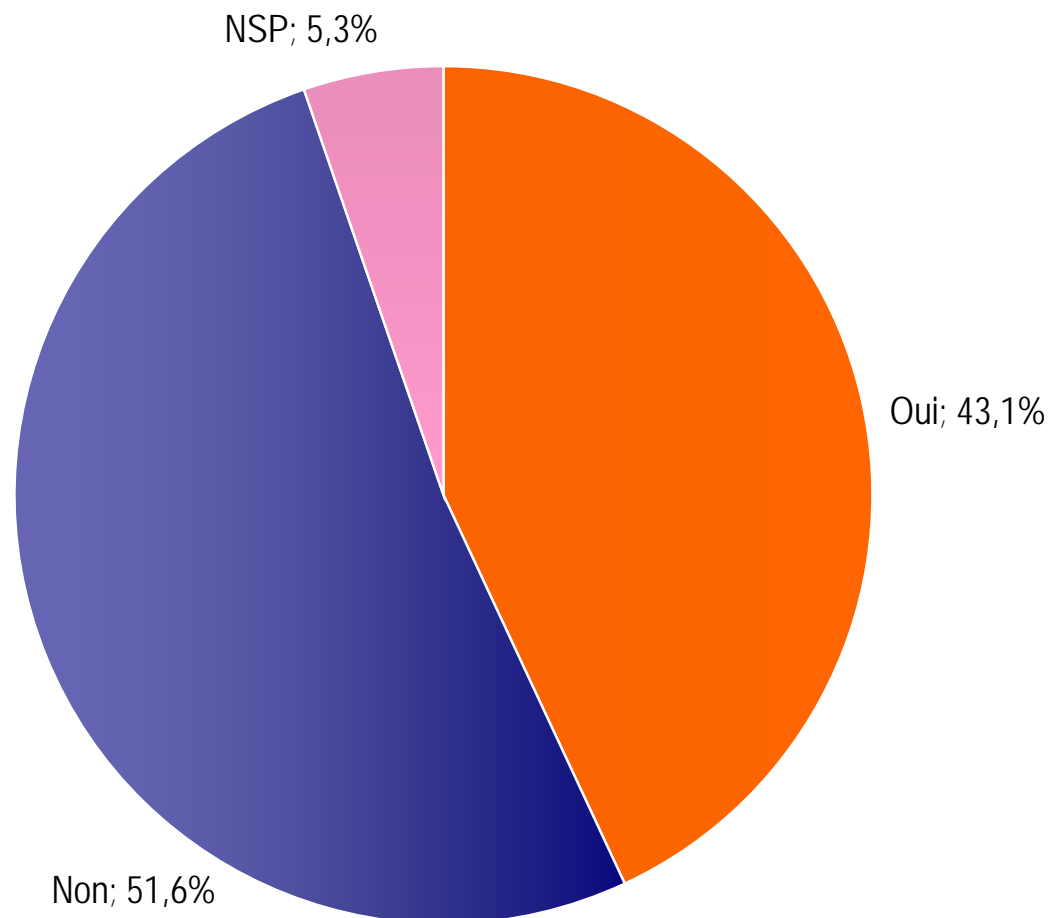
Vous pensez que vous  
faites assez attention  
comme cela; 59,5%

Source : *Les Français face au risque d'usurpation de leur identité*, Fellowes - Crédoc, juillet 2008

## Seuls 43% des Franciliens cherchent à se prémunir contre les risques d'usurpation d'identité

Dans votre foyer, cherchez-vous à vous prémunir des tentatives d'usurpation d'identité ?

Base : 301 personnes franciliennes

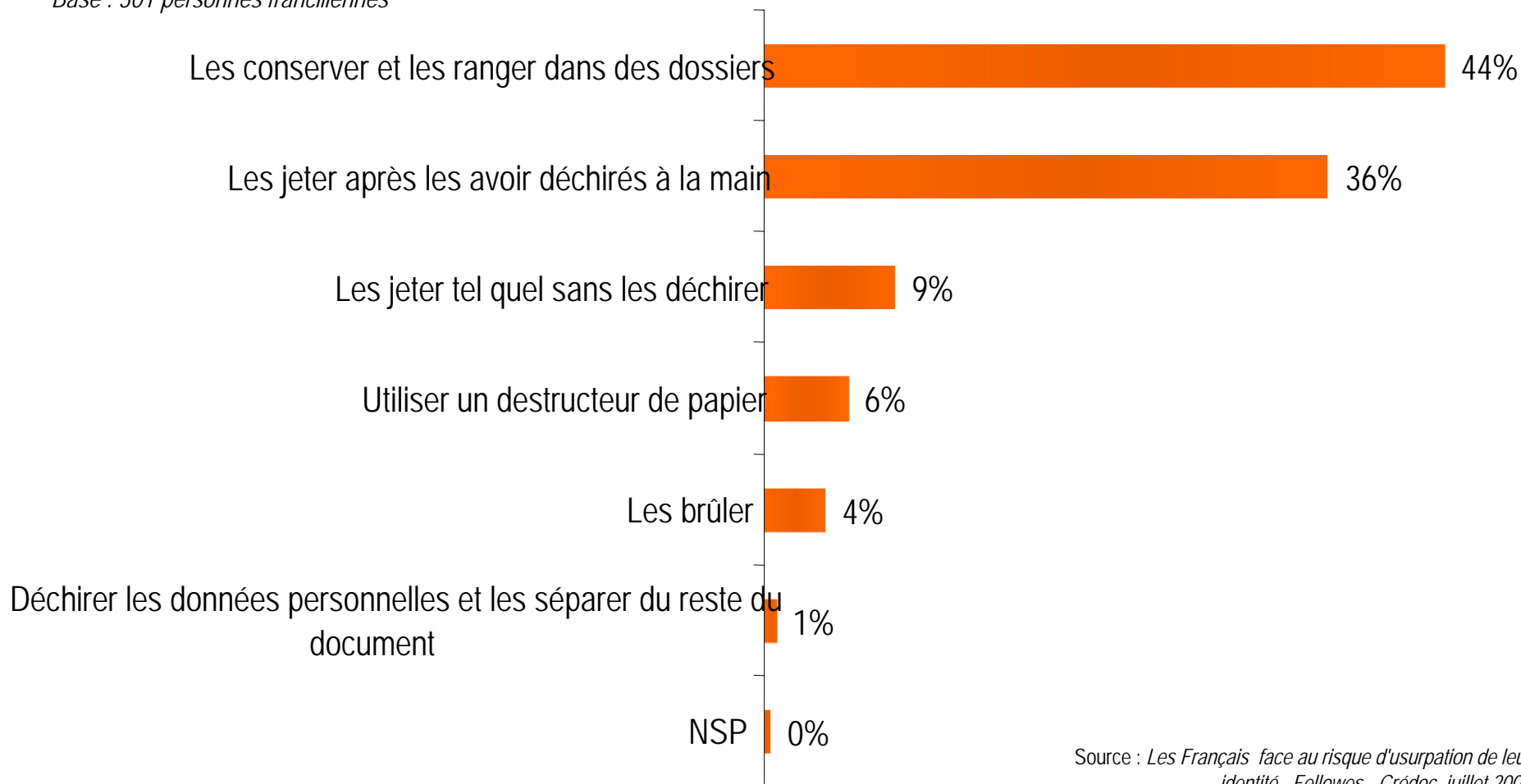


Source : *Les Français face au risque d'usurpation de leur identité*, Fellowes - Crédoc, juillet 2008

## Seuls 9% déclarent jeter des papiers contenant des données personnelles sans les déchirer

Lorsque vous n'en avez plus besoin, que faites-vous des documents papiers contenant des données personnelles ?

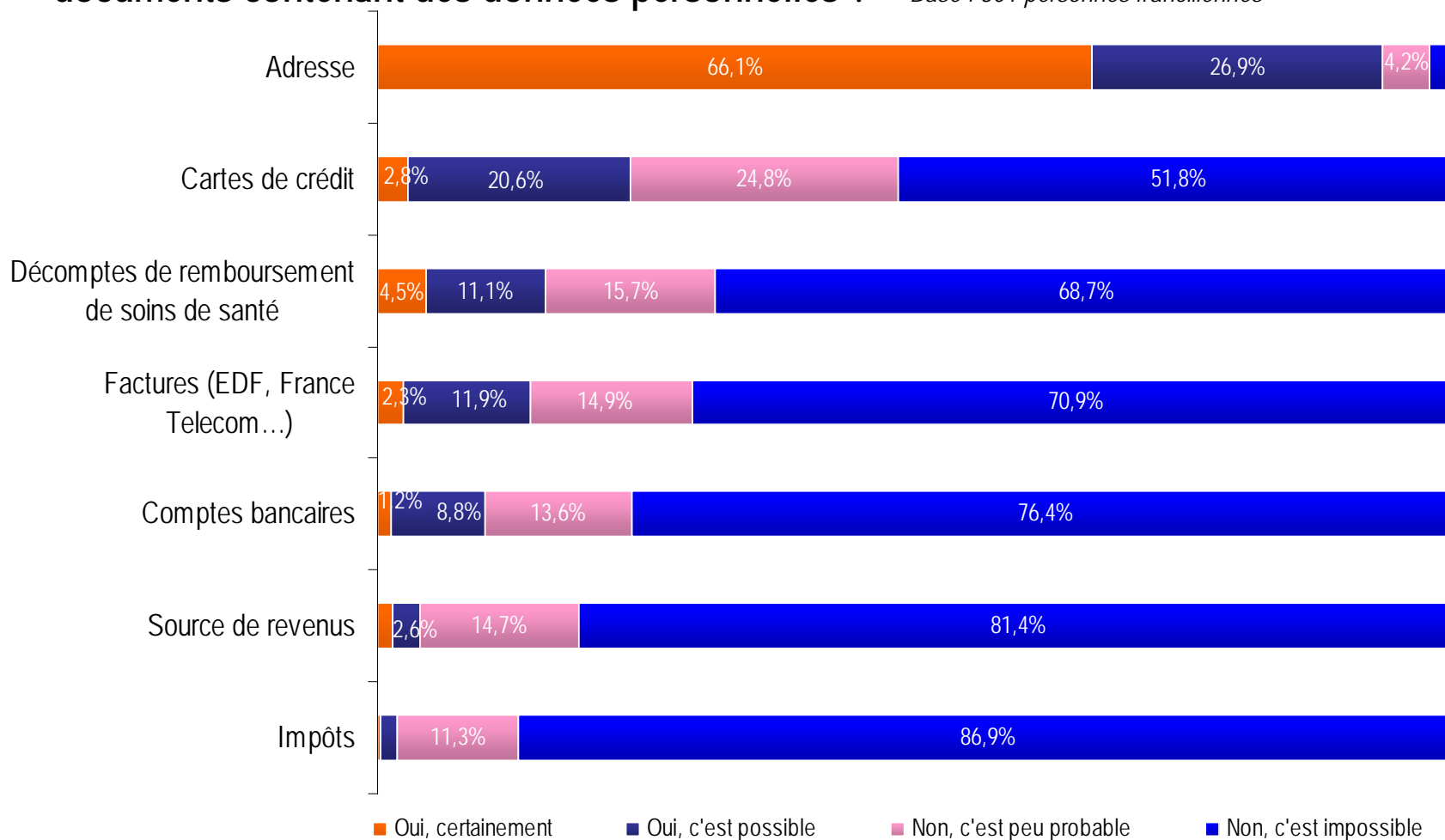
Base : 301 personnes franciliennes



Source : *Les Français face au risque d'usurpation de leur identité*, Fellowes - Crédoc, juillet 2008

# Mis à part des adresses, pour une majorité de Franciliens leur poubelle ne contient pas de données personnelles

Si un individu venait à fouiller les poubelles de votre foyer, pensez-vous qu'il trouverait des documents contenant des données personnelles ? - Base : 301 personnes franciliennes

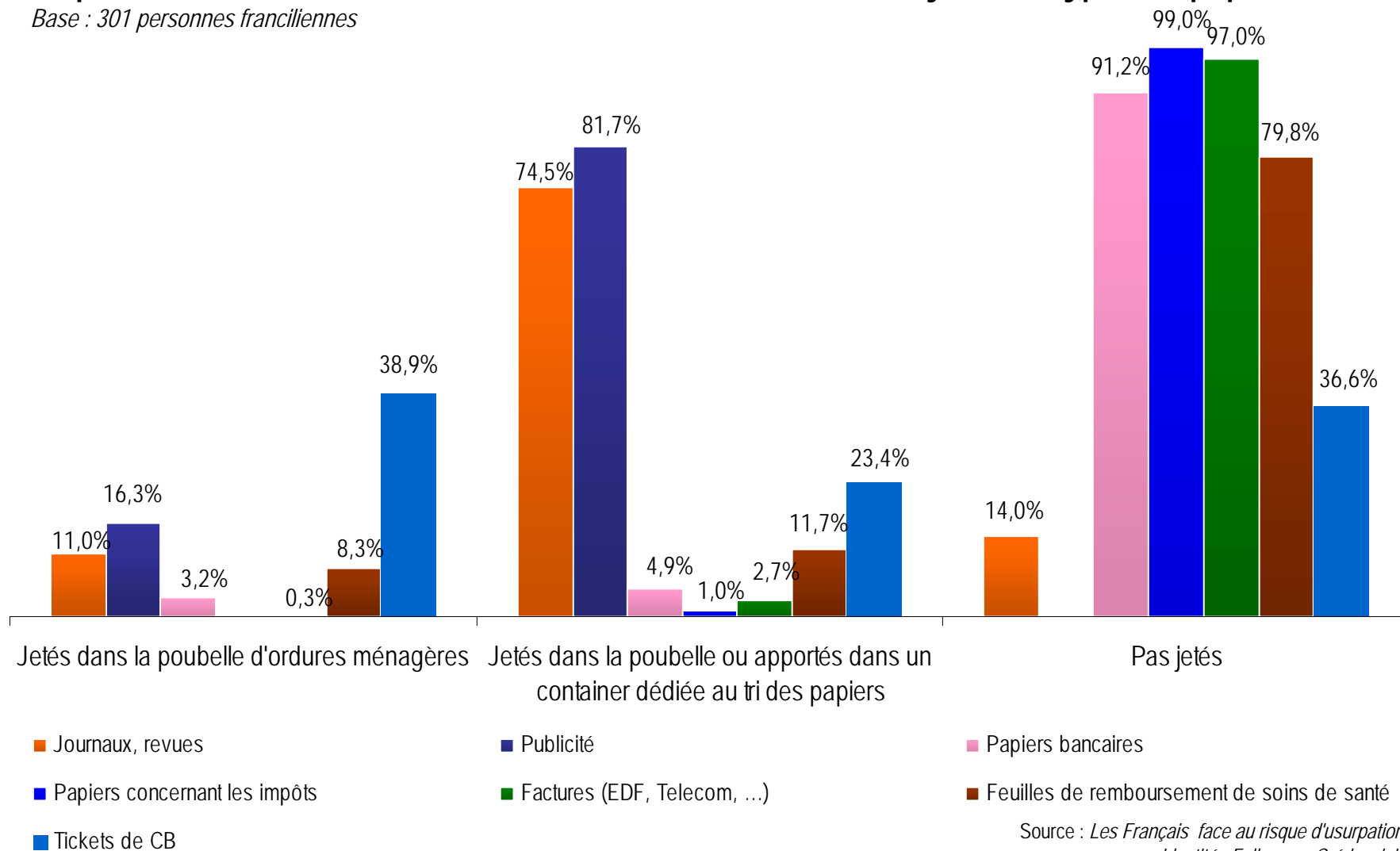


Source : Les Français face au risque d'usurpation de leur identité, Fellowes - Crédoc, juillet 2008



## Le plus souvent, comment se débarrasse-t-on, dans votre foyer, des types de papier suivant ?

Base : 301 personnes franciliennes



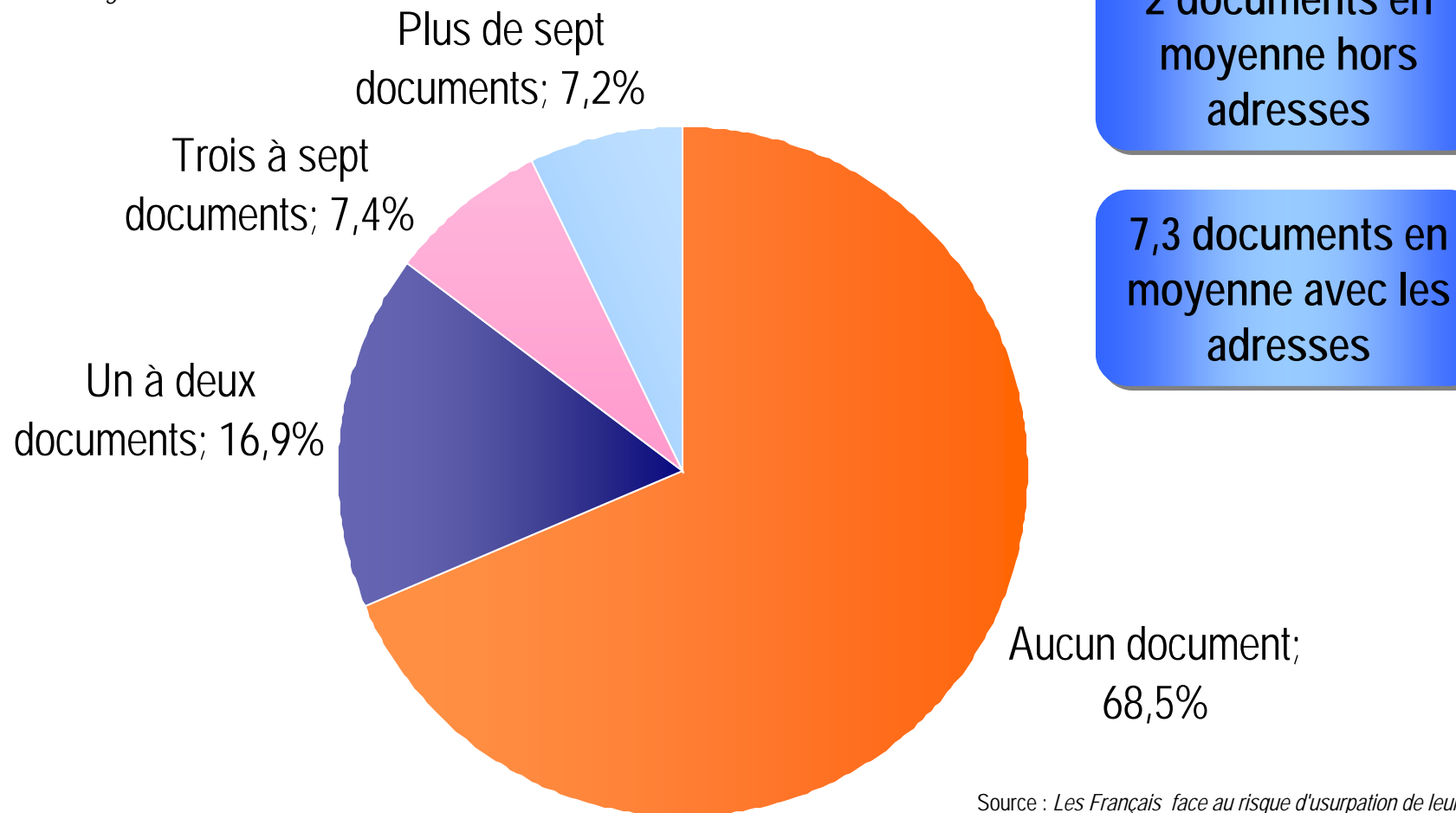
Source : Les Français face au risque d'usurpation de leur identité, Fellowes - Crédoc, juillet 2008



Chez 22% des ménages, les poubelles contenaient au moins un document personnel (79% avec adresses)

### Proportion de ménages selon le nombre de documents trouvés dans la poubelle et pouvant servir à une usurpation d'identité hors adresses

Base : 301 ménages franciliens

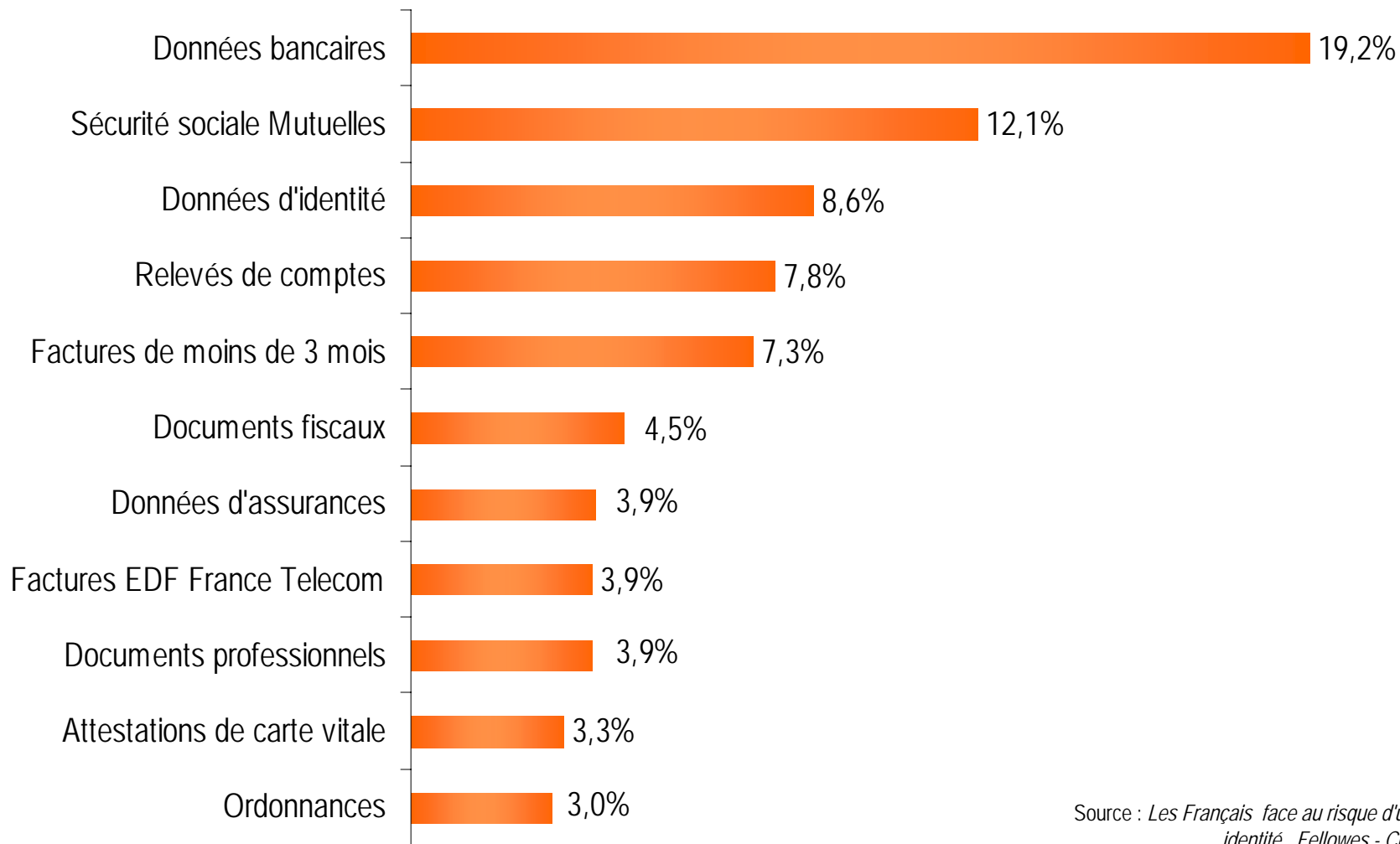


Source : *Les Français face au risque d'usurpation de leur identité*, Fellowes - Crédoc, juillet 2008

# Chez près de 20% des ménages, les poubelles contiennent des données bancaires

## Proportion de ménages selon le type de documents trouvés dans la poubelle

Base : 301 ménages franciliens



Source : *Les Français face au risque d'usurpation de leur identité*, Fellowes - Crédoc, juillet 2008



- PME et ménages franciliens ont un discours proche
  - ▶ Une bonne connaissance du risque
    - *Même si 1/4 des ménages interrogés ne le connaissent pas encore*
  - ▶ Mais une faible préoccupation face à un risque jugé quasiment nul
  - ▶ Peu d'actions mises en place pour se prémunir contre ce risque
  - ▶ Pourtant le risque existe chez 2/3 des PME et 1/5 des ménages étudiés