

CASD

Enquête de satisfaction 2016



CENTRE D'ACCÈS SÉCURISÉ AUX DONNÉES

Enquête de satisfaction 2016 auprès des utilisateurs du CASD

Le CASD s'est fortement développé depuis la dernière enquête de satisfaction en 2014. En effet, 160 sources de données différentes sont désormais mises à disposition auprès d'environ 1600 utilisateurs en France et en Europe, répartis sur plus de 500 projets (contre 200 en 2014) et 300 institutions utilisatrices (dont une cinquantaine de sociétés privées). Enfin, une centaine d'articles répertoriés ont pu être publiés ou sont en cours de publication sur les travaux réalisés grâce aux données mises à disposition via le CASD.

Dans un souci d'amélioration de la qualité des services proposés par le CASD et afin de mieux répondre aux attentes de ses utilisateurs, de plus en plus nombreux, une enquête de satisfaction anonyme a été envoyée à 1217 utilisateurs. Le questionnaire, administré par Internet, était disponible du 24 octobre au 25 novembre 2016. 157 personnes y ont répondu, contre 73 pour la précédente enquête de 2014 (sur 366).

Qu'est-ce que le CASD ?

Le Centre d'Accès Sécurisé aux Données (CASD) est un équipement conçu pour permettre de travailler sur des données individuelles très détaillées, et donc soumises à la confidentialité, dans des conditions de sécurité élevées. Il est l'un des lauréats du projet EQUIPEX 2010 (Investissement d'Avenir).

L'accès à ces données a été rendu possible grâce à la création d'un dispositif hautement sécurisé, dans lequel l'environnement de travail est totalement hermétique et accessible uniquement par authentification biométrique. Notre mission : fournir un accès sécurisé aux utilisateurs de données dans les meilleures conditions de travail possible.

Procédure d'accès

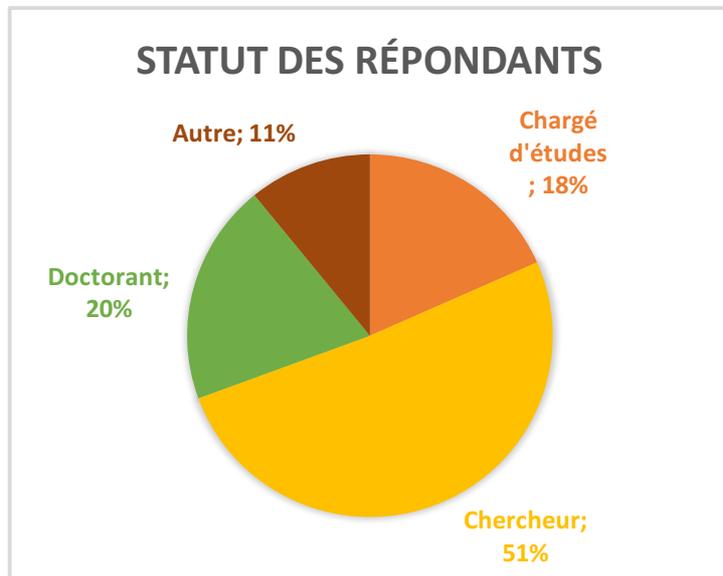
L'accès aux données via le CASD suppose une habilitation de la part des producteurs des données, liée au caractère confidentiel des données mises à disposition.

Une fois habilité, l'utilisateur doit assister à une séance d'information et de sensibilisation obligatoire, appelée enrôlement. Elle permet notamment de sensibiliser aux problématiques de sécurité et de confidentialité des données, de présenter la technologie du CASD, et de créer une carte d'accès à partir des empreintes digitales. Cette séance est valable quatre ans, durant lesquels, pour tout nouveau projet, les utilisateurs viennent uniquement pour obtenir leur nouvelle carte biométrique. Au-delà de ces quatre ans, pour tout nouveau projet, les utilisateurs doivent de nouveau suivre une session de sensibilisation.

L'accès au CASD étant payant, des contrats sont signés entre le CASD, les utilisateurs, et leurs institutions. La facturation démarre dès lors que les utilisateurs ont reçu leur matériel de connexion, et que l'ensemble des formalités ont été accomplies.

Qui a répondu à l'enquête ?

Les profils des répondants sont divers : les chercheurs représentent la moitié des répondants, les autres se répartissent entre des chargés d'études, et des doctorants. On constate que de plus en plus de doctorants utilisent le CASD. En effet, le comité de pilotage du CASD a volontairement mis en place une politique de tarification favorable aux étudiants et doctorants, des réductions leur sont accordées

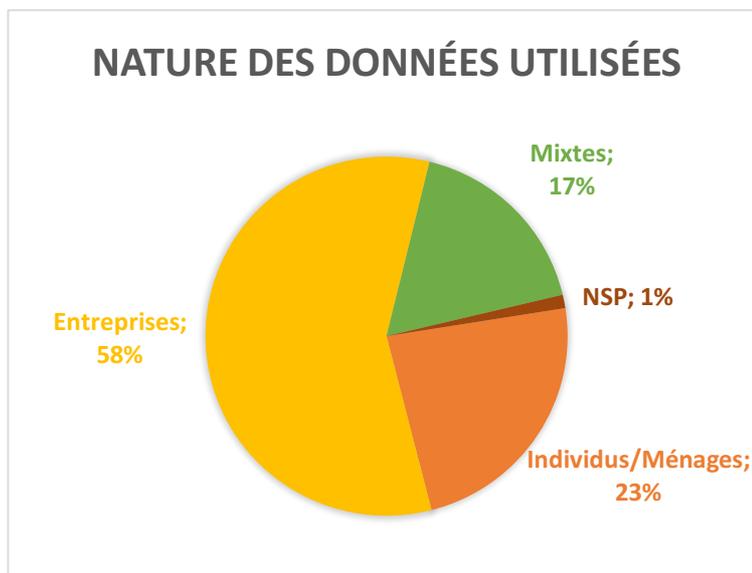


depuis 2012. En 2016, 144 réductions ont ainsi été appliquées aux abonnements concernant des doctorants.

Les utilisateurs du CASD peuvent participer à un ou plusieurs projets de manière simultanée ou successive. Si la majorité des répondants (59%) travaille sur un seul projet, plus de 40% des répondants sont des utilisateurs multi-projets du CASD (simultanément ou non).

Les répondants déclarent travailler sur les trois natures de données¹ mises à disposition au CASD : individus/ménages, entreprises, mixtes – les plus utilisées par les répondants étant les données entreprises.

La répartition des données utilisées par les répondants correspond globalement à celle de l'ensemble des utilisateurs du CASD : les données le plus utilisées étant celles de l'Insee et de la DGFIP.



¹ Les données mixtes sont des données provenant de combinaisons (appariements) d'enquêtes statistiques et de données administratives ou des sources comportant à la fois des informations d'ordre économique et financier (entreprises) et des informations relatives à des faits et comportements d'ordre privé (ménages).

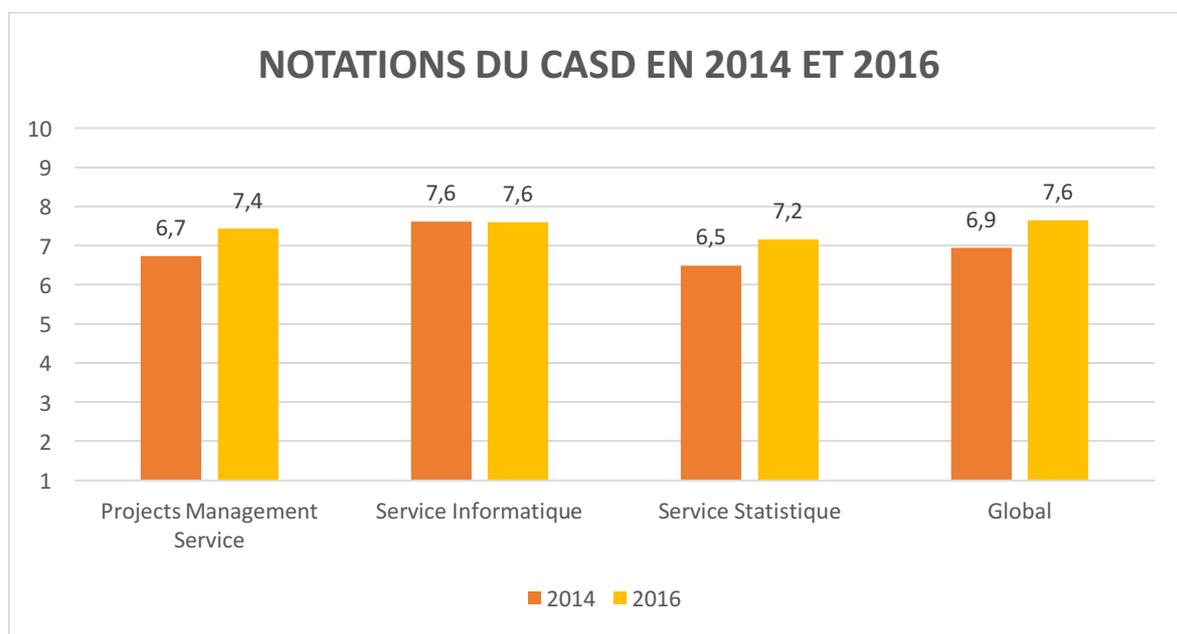
Les données « entreprises » correspondent uniquement aux données concernant les entreprises et les données « ménages » tout ce qui est relatif aux individus.

Une satisfaction en progression !

De manière générale, les répondants sont satisfaits du service rendu par le CASD puisqu'environ les deux tiers lui attribuent une note supérieure à 7/10. Parmi ceux-là, environ 20% des répondants le juge même excellent avec une note de 10/10.

Par rapport à l'enquête de 2014, on constate que l'augmentation du nombre d'utilisateurs et la montée en charge du CASD n'ont pas affecté, comme on aurait pu le craindre, l'appréciation globale des utilisateurs sur les services rendus par le CASD. Celle-ci a même au contraire augmenté passant de 6,9 à 7,6 sur 10. Cette augmentation globale s'explique par le renforcement de l'ensemble des équipes du CASD ainsi que l'automatisation et l'informatisation d'une grande partie des procédures de gestion du CASD.

La satisfaction quant aux services rendus par le Project Management Service (PMS) et le Service statistique a augmenté depuis 2014 de quasiment un point. Le niveau de satisfaction du Service informatique, qui était déjà élevé, s'est maintenu par rapport à 2014.

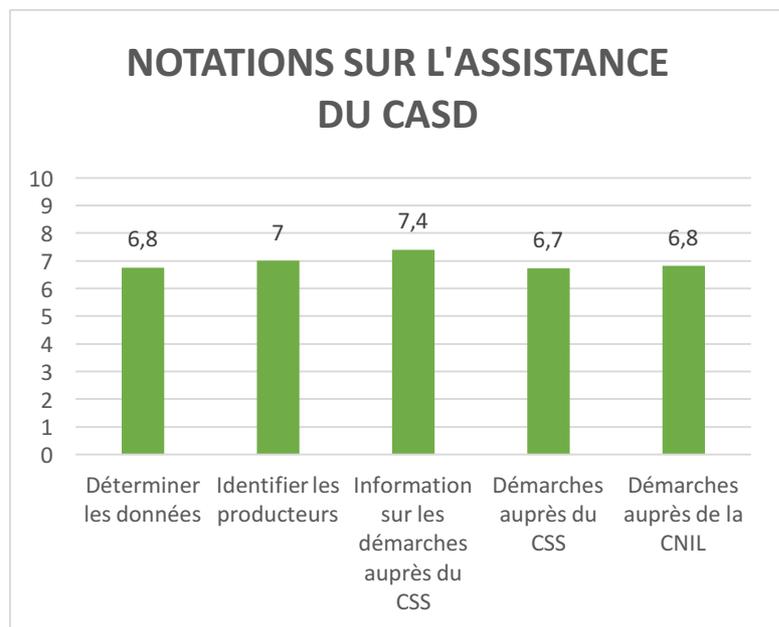


Une aide efficace dans l'accompagnement des démarches d'habilitation

Pour rappel, le CASD est responsable de la mise à disposition effective des données et non de l'habilitation des utilisateurs. Celle-ci, ainsi que la procédure associée, s'effectue en amont et est encadrée par la loi (Comité du secret statistique) ou est du ressort du déposant des données. Le CASD apporte de l'aide aux utilisateurs dans le cadre de cette procédure d'habilitation, le questionnaire de l'enquête portait d'une part sur le type de difficultés rencontrées et l'évaluation de l'assistance apportée par le CASD sur cet aspect.

La recherche d'information concernant la procédure d'habilitation ne pose pas de difficultés majeures pour la plupart des répondants : environ 70% n'ont pas rencontré de problème pour déterminer les données dont ils avaient besoin, identifier les producteurs et trouver l'information sur les démarches à réaliser auprès du Comité de secret statistique. La réalisation des démarches auprès du Comité du secret statistique et de la CNIL semble moins évidente, seuls environ 60% des répondants n'ont pas

rencontré de problème. Les répondants sont en majorité satisfaits de l'aide apportée par le CASD concernant ces démarches : les notes de satisfaction se situent entre 6,8 et 7,4 sur 10.



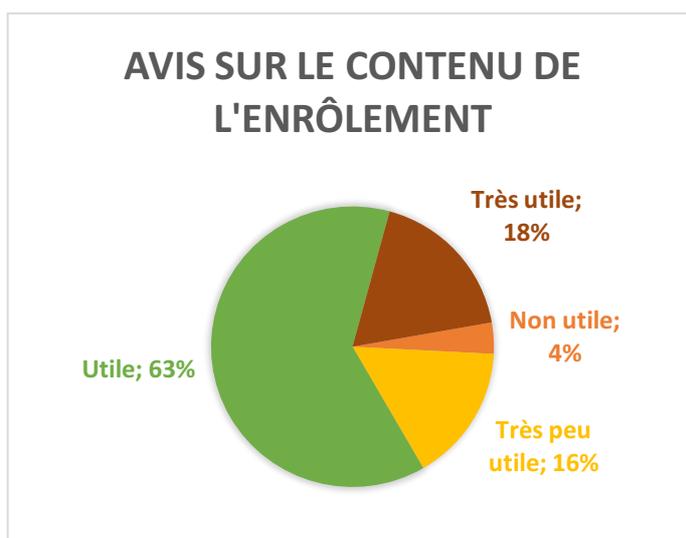
Pour assister les utilisateurs, le CASD transmet lors de la séance d'inscription un guide des démarches à réaliser auprès de la CNIL. Concernant la recherche des données et des producteurs, la liste des sources disponibles sur le site internet du CASD est désormais mise à jour très régulièrement.

La séance d'inscription jugée utile mais à améliorer

Avant d'accéder aux données, tous les utilisateurs assistent à une séance d'inscription. La moyenne pour l'organisation de cette séance est de 7,4/10.

81% des répondants la jugent utile ou très utile pour leur utilisation du CASD. Dans les commentaires sur le contenu de l'inscription, plusieurs répondants ont émis le souhait de recevoir les documents remis lors de la séance aux participants et d'obtenir plus d'explications sur les démarches pour l'habilitation. Suite à ces remarques, les présentations ont été modifiées et complétées, et les documents de la séance d'inscription sont désormais envoyés systématiquement à l'ensemble des participants, en français ou en anglais.

Très récemment une version actualisée et complétée du guide utilisateur a été mise en ligne sur le site internet du CASD.

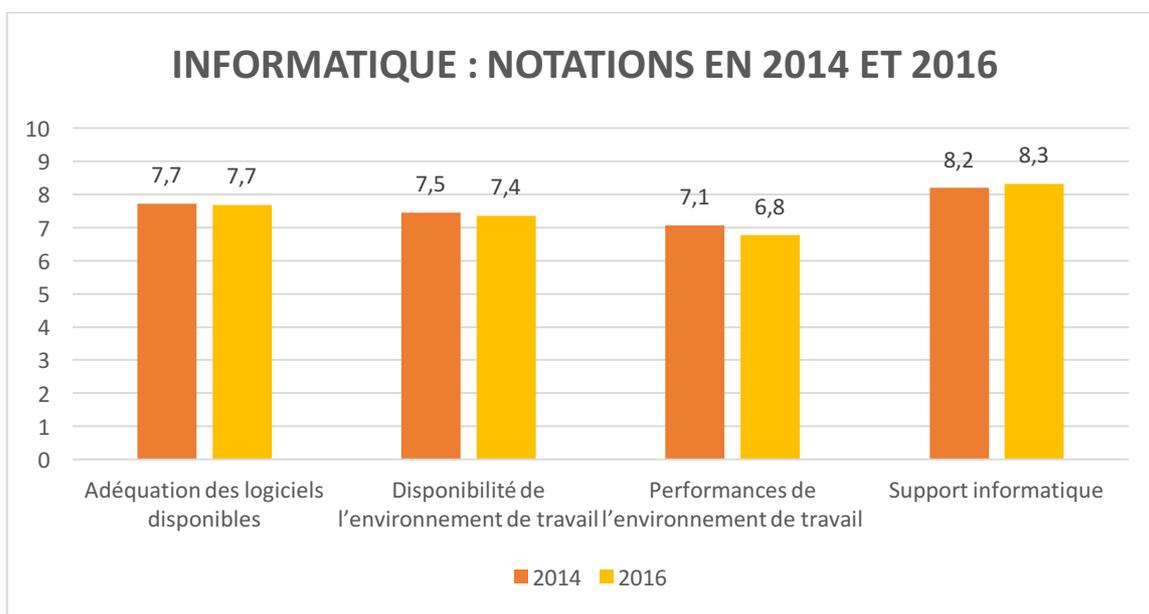


Le service informatique, toujours aussi apprécié

Le principe du CASD est de fournir à l'utilisateur une fois connecté un espace entièrement « meublé » lui permettant de travailler dans de très bonnes conditions en mettant à disposition le matériel et la puissance de calcul adaptés. Pour des raisons de sécurité, les utilisateurs n'ont pas accès à Internet depuis leur environnement de travail sécurisé afin d'éviter toute fuite de données. Cette contrainte est généralement comprise et acceptée par les utilisateurs.

Ceux-ci peuvent voir les données, les manipuler de manière interactive et disposent d'un large éventail de logiciels scientifiques² pour traiter les données. Cela permet ainsi de limiter le nombre de demandes de sorties de fichiers (exports). Pour ajouter un logiciel ou faire une demande de mise à jour de logiciel, ainsi que pour toute modification de la configuration matérielle, l'utilisateur en fait la demande auprès du CASD qui s'engage à répondre rapidement à ce type de sollicitation.

Les résultats de l'enquête sur le plan informatique sont similaires aux résultats obtenus en 2014 : le support du service informatique est toujours aussi bien évalué avec 8,3/10.



Avec une notation de 7,7/10, l'offre logicielle correspond aux besoins des utilisateurs. Certains des logiciels demandés par les répondants dans l'enquête de 2016 ont depuis été ajouté au catalogue par le service informatique.

Au niveau de la disponibilité de l'environnement de travail, plusieurs répondants regrettent l'impossibilité de se connecter depuis leur domicile. Cette contrainte est imposée au CASD par les déposants de données.

La baisse de la notation sur les performances de l'environnement de travail s'explique par des nouveaux besoins en termes de traitement qui nécessitent davantage de puissance de calcul que la configuration standard initialement proposée par le CASD.

Afin de mieux s'adapter aux nouveaux usages de ses utilisateurs, le service informatique du CASD étudie actuellement une augmentation généralisée de ses caractéristiques matérielles tout en communiquant davantage sur la possibilité offerte de disposer d'une configuration matérielle supérieure à celle proposée en standard.

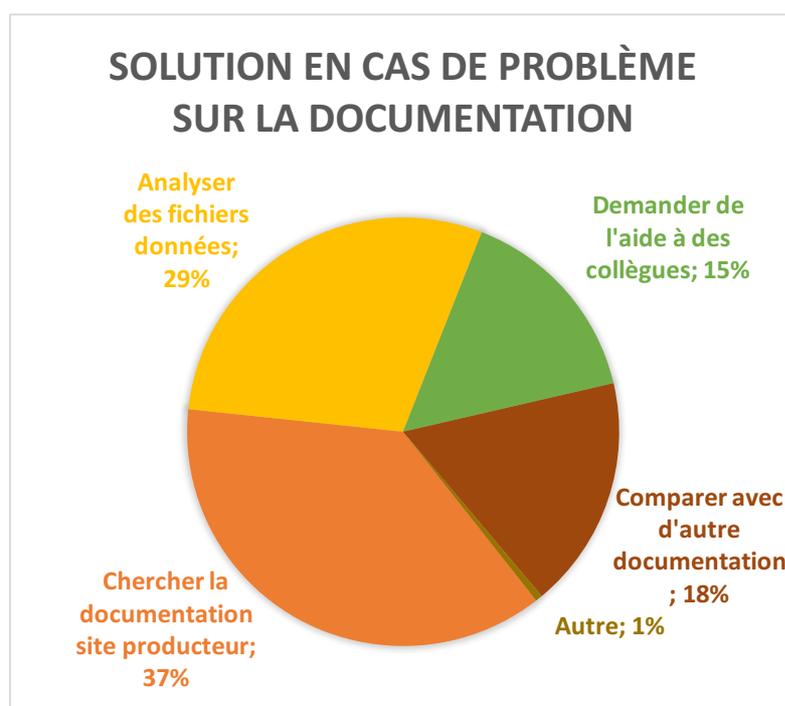
² La liste des logiciels disponibles figure sur le site web du CASD : <https://casd.eu/fr/faq/informatique>, le service informatique s'engage à tenir cette rubrique le plus à jour possible.

Une assistance à développer : la documentation

L'exploitation de données nécessite d'avoir des informations concernant le contenu des bases de données, la signification des variables, la méthodologie employée pour la collecte des données, etc. Ces informations sont disponibles au sein de documents rédigés par les déposants de données, de dictionnaires des variables, guides d'enquête et questionnaires, nomenclatures, etc. Cette documentation est fournie directement par le déposant au CASD et est ensuite mise à disposition dans l'environnement sécurisé avec les données.

La documentation des données est consultée par plus de 85% des répondants. La notation affectée à la qualité de cette documentation est en progression de 0,5 point par rapport à l'enquête 2014, les répondants l'évaluent à 6,5/10 en moyenne en 2016.

55% des répondants ont rencontré un problème sur la documentation pour leur projet en cours (ou dernier projet). Lorsqu'ils rencontrent une difficulté, la plupart des répondants (37%) préfère



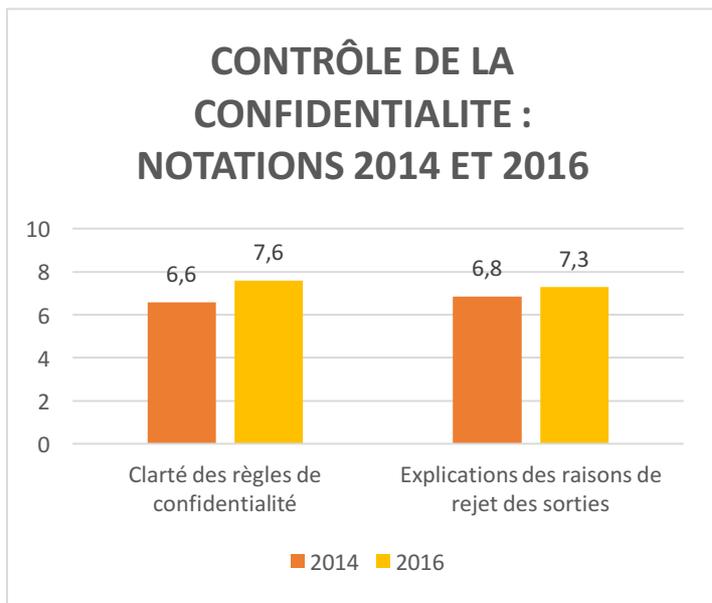
rechercher la documentation sur le site du producteur des données concernées, et 29% se tourne vers l'analyse des fichiers de données pour trouver des réponses. L'aide apportée par le service statistique sur cet aspect est plutôt appréciée (proche de 7/10).

Au vu des difficultés rencontrées et du caractère essentiel de la documentation pour traiter les données, le CASD accueillera très prochainement un(e) chargé(e) de documentation. Cette personne sera notamment responsable de l'enrichissement de la documentation disponible.

Des règles de confidentialité de mieux en mieux comprises

La bulle du CASD constitue un environnement étanche, l'ensemble des fichiers qui y entre ou en sort fait l'objet d'une vérification par le service statistique du CASD. En effet, les utilisateurs doivent appliquer les règles de confidentialité énoncées par le producteur des données concernées, le service statistique leur assure un accompagnement dans cette démarche en évaluant le niveau de confidentialité des données de chacune de leurs demandes de sorties.

Les répondants attribuent une moyenne de 7,6/10 à l'assistance du service statistique concernant les demandes d'entrées et de sorties. D'autre part, le temps de traitement de ces entrées et sorties est estimé satisfaisant pour 91% des répondants.



Les règles de confidentialité semblent plus claires pour les répondants qu'en 2014. Ils sont également plus satisfaits des explications fournies par l'équipe statistique sur les raisons de la non-conformité aux règles de confidentialité de leur sortie.

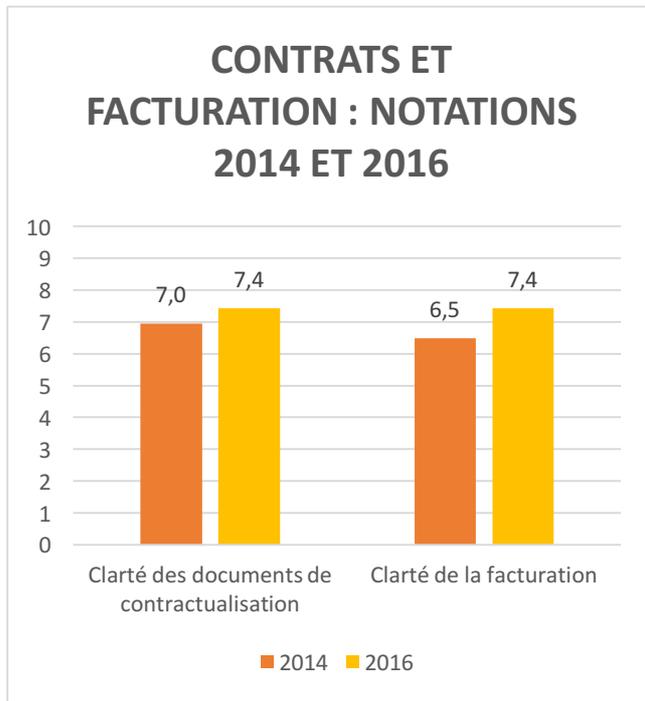
Pour améliorer cette compréhension des règles de confidentialité et diminuer le nombre de sorties non conformes, le service statistique rédige actuellement un guide comportant l'ensemble des règles à respecter. Ce guide sera transmis à l'ensemble des utilisateurs du CASD, et lors des séances d'enrôlement pour les nouveaux utilisateurs.

Une simplification des contrats et de la facturation jugée positive

Pour avoir accès aux données du CASD, l'utilisateur et les organismes concernés doivent signer un contrat de prestation dit « hébergeur - financeur » permettant à un organisme d'héberger un ou plusieurs points d'accès au CASD (SD-Box) et/ou de financer un projet pour l'accès à des données ; ainsi que des « Conditions d'utilisation du CASD », destinées à chacun des utilisateurs.

Entre 2014 et 2016, l'assistance à l'élaboration des contrats pour la mise en œuvre et la facturation de l'accès, gérée par le Projects Management Service (PMS), a enregistré une augmentation de 0,4 point pour la clarté des procédures et documents de contractualisation, et d'environ un point pour ce qui est des éléments facturables. L'assistance apportée par le PMS aux répondants est appréciée (évaluée à 7,4/10).

Cette évolution positive démontre que les simplifications apportées à la logique contractuelle, ainsi qu'à la grille tarifaire³ ont porté leurs fruits. Cette tendance semble confirmer que les efforts initiés par le CASD en 2015-2016 pour professionnaliser l'accueil et le conseil des utilisateurs et renforcer ses équipes et ses procédures en la matière sont appréciés positivement par les répondants.



Cette enquête de satisfaction démontre qu'il existe une marge de progression pour l'avenir et le CASD compte poursuivre ses efforts en ce sens via le déploiement d'outils de communication plus performants (refonte du site internet du CASD, mise en place d'une FAQ, d'une newsletter, etc.).

³ La grille tarifaire est disponible sur le site web du CASD : <https://casd.eu/fr/grille-tarifaire>