Numéro du contrat : 0D160-082569/001/CY
Date du contrat : 28 août 2007
Numéro ROP : 160-07

Pratiques en matière de cybersécurité au Canada

Résumé

Février 2008

Préparé pour :

Sécurité Publique Canada
rop-por@sp-ps.gc.ca

This summary is also available in English.

Préparé par :

Decima Research

Résumé

Le résumé suivant présente les conclusions de l'étude *Pratiques en matière de cybersécurité au Canada* menée en 2007 par Sécurité publique Canada (SP). Comme la plupart des experts et bon nombre de Canadiens le savent, les cyberattaques sont une préoccupation croissante au Canada et partout dans le monde. SP a retenu les services de la société Decima Research pour étudier les habitudes cybernétiques des Canadiens faisant usage d'Internet pour mieux comprendre dans quelle mesure le public est sensibilisé au défi que constitue la question de la cybersécurité. Un sondage téléphonique a été mené auprès de 1511 Canadiens âgés de plus de 18 ans ayant accès à Internet dans leur foyer ou ailleurs. Un échantillon de cette taille produit des résultats précis à plus ou moins 2,5 pour cent, 95 fois sur 100.

Ce sondage s'est penché à la fois sur les perceptions et sur le comportement liés à la sécurité informatique et Internet. On a exploré entre autres les perceptions que les Canadiens ont, en ligne, de la sécurité informatique et sur Internet, suivies du comportement déclaré par l'intéressé à l'égard d'une variété de tâches en ligne et de l'usage d'ordinateurs personnels. Les mesures de protection prises pour protéger les renseignements et les ordinateurs personnels ont aussi été étudiées. Les conclusions de cette étude sont révélées ci-dessous.

Perceptions concernant la sécurité sur Internet et celle des ordinateurs

Seulement quatre internautes canadiens sur dix estiment qu'ils sont très à l'abri des virus ou des menaces en ligne, ce qui est légèrement plus élevé que chez leurs homologues américains. Le reste des internautes, environ six sur dix, se sentent plutôt à l'abri ou pas du tout à l'abri. Ces chiffres indiquent que la plupart des internautes ressentent une certaine vulnérabilité face aux problèmes de sécurité en ligne. Comme on peut s'y attendre, le fait d'avoir déjà été victime d'un virus informatique a des répercussions significatives sur la perception de la sécurité. Ceux qui croient avoir été victimes d'un virus ressentent une plus grande inquiétude au sujet de la sécurité de leur ordinateur face aux virus.

Préoccupations et comportement sur Internet

Les Canadiens sont très préoccupés au sujet des personnes qui obtiennent des renseignements personnels sur eux sans leur autorisation. Presque trois internautes canadiens sur quatre sont assez inquiets ou très inquiets. De plus, près de la moitié affirment avoir de sérieuses réserves en ce qui a trait aux transactions bancaires et aux achats effectués en ligne.

Par ailleurs, un internaute canadien sur dix a déjà été victime de vol d'identité. Cela signifie que plus de 1,9 million de Canadiens[1] (de 15 ans et plus) ont été victimes de vol d'identité.

[1] Statistique Canada 2006 – Données du recensement des Canadiens de 15 ans et plus.

Malgré ces préoccupations, deux Canadiens sur trois ont conclu des transactions confidentielles en ligne et la majorité a aussi déjà fait des achats en ligne. Bien que les pourcentages varient selon les perceptions générales en matière de sécurité cybernétique (c.-à-d. que ceux qui se sentent plus en sécurité ont fait plus d'achats en ligne), la moitié de ceux qui ne se sentent pas du tout en sécurité affirment tout de même avoir effectué une transaction confidentielle en ligne. Ces données démontrent l'aspect pratique des transactions en ligne, qui prend parfois le dessus sur les inquiétudes face à la sécurité.

Cependant, lorsque nous regardons au-delà des statistiques générales, les données révèlent que peu ont effectué plus de dix achats en ligne. Cette fréquence relativement faible en ce qui a trait au nombre de transactions est probablement liée au niveau d'inquiétude des internautes canadiens concernant la sécurité en ligne. Cette conclusion va dans le même sens qu'une autre étude qualitative menée par Decima qui indique que de nombreux Canadiens choisissent avec soin les entreprises avec lesquelles ils transigent en ligne. En d'autres termes, même ceux qui perçoivent un certain risque font parfois face à des situations qui les mènent à faire des achats en ligne. Toutefois, ils seront beaucoup plus portés à effectuer ces transactions avec des entreprises en qui ils ont confiance.

Néanmoins, ils demeurent réticents à effectuer de nombreuses transactions, et très réticents de faire des achats avec des entreprises qu'ils ne connaissent pas beaucoup.

Malgré cette préoccupation évidente, de nombreux internautes canadiens (un sur quatre) déclarent avoir réalisé une variété d'activités qui pourraient être considérées comme très risquées. L'activité la plus courante est l'ouverture de pièces jointes provenant de sources inconnues (qui sont la source de plusieurs menaces en ligne, mystifications ou hameçonnages).

Une minorité assez importante d'internautes canadiens croient avoir déjà reçu un courriel de mystification ou d'hameçonnage. Bien qu'il n'existe pas de statistiques directes comparables, un récent article de la BBC indique que la fréquence des courriels de mystification ou d'hameçonnage a augmenté de plus de 8000 % au Royaume-Uni au cours des deux dernières années[2]. Bien qu'encore peu de Canadiens croient avoir vécu cette situation jusqu'à présent, les résultats du Royaume-Uni suggèrent que la probabilité d'être victime de ce type de fraude ira en augmentant au Canada, surtout lorsque l'on considère la répercussion des courriels de mystification ou d'hameçonnage et le fait que tant de Canadiens ouvrent les courriels provenant de sources inconnues.

Mesures de protection des ordinateurs personnels

Malgré les préoccupations exprimées par les internautes canadiens quant à la sécurité en ligne et à la sécurité informatique, six internautes sur dix affirment conserver des renseignements confidentiels sur leur ordinateur, chiffre légèrement moins élevé que chez leurs homologues américains.

[2] Source : http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/politics/6177555.stm.

Nous avons posé aux internautes canadiens une variété de questions au sujet des précautions qu'ils prennent pour leurs ordinateurs et en ligne. Nous leur avons surtout posé des questions sur leurs logiciels antivirus et antiespions et leur pare-feu. Si nous examinons le pourcentage de Canadiens qui déclarent posséder un logiciel antivirus, un logiciel antiespions et un pare-feu, nous constatons qu'environ quatre Canadiens sur dix affirment avoir pris ces précautions et mettre à jour leurs logiciels régulièrement. Cela signifie qu'une majorité de Canadiens (c.-à-d. les six Canadiens sur dix restants) ne prennent pas les précautions de base pour protéger leur ordinateur et se protéger eux-mêmes lorsqu'ils naviguent sur Internet. Moins de deux Canadiens sur dix disent prendre des précautions supplémentaires comme : changer régulièrement leurs mots de passe, sauvegarder leurs fichiers ou éteindre l'ordinateur lorsqu'il n'est pas utilisé. Deux Canadiens sur dix ne prennent aucune précaution pour se protéger en ligne.

Ceux qui disent prendre des mesures (soit utiliser un pare-feu et un logiciel antiespion et les mettre à jour régulièrement) pour protéger leur ordinateur des menaces en ligne et des virus sont plus susceptibles de se sentir en sécurité face à ces types de menaces.

De plus, il est important de noter que ce sont des mesures déclarées par l'intéressé sans aucune validation de leur exactitude. Une étude en ligne menée par AOL aux États-Unis en 2005 peut aider à mettre cette question en contexte. Dans cette étude, les internautes ont été questionnés sur les précautions qu'ils prennent et la fréquence à laquelle ils affirment mettre à jour leurs logiciels. Bien que 83 % des consommateurs pensaient être à l'abri des menaces en ligne, 81 % des ordinateurs examinés ne possédaient aucune des trois protections essentielles : logiciels antivirus et antiespions à jour, et pare-feu sécuritaire. Par conséquent, bien que le pourcentage des internautes canadiens déclarant prendre chacun des mesures évaluées puisse sembler élevé en apparence, il y a sûrement, selon les résultats du sondage américain, une certaine exagération dans les déclarations.

Sources d'information

Les internautes canadiens considèrent qu'ils ont un sens profond des responsabilités en ce qui concerne la sécurité en ligne et la sécurité informatique, meilleur que celui des internautes américains. Bien sûr, plusieurs croient qu'eux-mêmes (ou le propriétaire de l'ordinateur) doivent assumer la responsabilité principale pour que leur ordinateur soit à l'abri des menaces en ligne.

Il y a assurément un intérêt parmi les Canadiens pour ce qui est d'avoir accès à davantage de sources d'information au sujet de la sécurité Internet et informatique. Seulement un Canadien sur cinq est tout à fait certain de posséder l'information nécessaire la plus actuelle, ce qui démontre qu'une majorité accueillerait sûrement plus d'information.

Bien qu'ils semblent avoir besoin d'information, les Canadiens affirment qu'ils sont plus tentés d'avoir confiance en des sources informelles, telles que la famille et les amis, pour ce type d'information. Le problème dans cette situation est le niveau d'exactitude et de conformité en matière de sécurité, qui peut varier grandement selon « la famille et les amis » de chacun. Les conseils pourraient ne pas correspondre à l'avis le plus à jour des

spécialistes. Le gouvernement du Canada semblait ne pas être une source reconnue vers laquelle « se tourner » (un Canadien sur dix affirme qu'il penserait consulter le gouvernement). Cependant, lorsqu'on les compare aux internautes britanniques questionnés, les internautes canadiens sont légèrement plus susceptibles de croire qu'ils savent où aller chercher des conseils sur la sécurité Internet. Cette différence est une question de degré et non une divergence d'opinions.

Il semble y avoir un lien entre la sécurité perçue face aux virus et aux menaces en ligne et le niveau de confiance que chacun a envers lui-même pour se protéger de ces types de menaces. Ceux qui ont plus confiance en leurs connaissances sont généralement plus susceptibles de se sentir à l'abri de ces types de menaces. Pour cette raison, l'information crédible sur les mesures de protection contre les menaces en ligne qui est mise à la disposition des Canadiens pourrait améliorer leur perception de la sécurité face aux menaces en ligne, notamment les virus.

Différences démographiques et régionales importantes

L'étude indique certaines différences importantes au sujet des attitudes et des comportements selon les groupes démographiques. Les différences sont examinées plus spécifiquement par genre, région, éducation et âge.

En premier lieu, il semble que les hommes soient plus susceptibles que les femmes d'adopter des mesures de protection en ligne, d'affirmer qu'ils connaissent diverses mesures de précautions qui pourraient être prises (c'est-à-dire pare-feu, logiciel antiespions) et de déclarer qu'ils les mettent à jour régulièrement. Ils sont aussi plus susceptibles que les femmes d'utiliser Internet pour effectuer des transactions confidentielles et pour faire des achats. Ce comportement pourrait être lié à ce que l'étude nous révèle au sujet de la confiance des hommes, à savoir qu'ils sont plus sûrs que les femmes d'avoir toute l'information dont ils ont besoin pour utiliser Internet de façon sécuritaire.

Il existe aussi d'importantes différences selon la région. Le Québec se distingue du reste du pays en ce qui a trait au niveau de sécurité que les résidents perçoivent face aux virus et aux menaces en ligne, et à leur expérience antérieure concernant les virus informatiques. Généralement, ils sont plus susceptibles de se sentir très à l'abri de ces menaces. Moins de résidents québécois déclarent que leur ordinateur a été infecté par un virus, ce qui est une raison possible. De plus, ils sont moins susceptibles d'affirmer avoir effectué des achats en ligne. En déclarant cela, ils sont alors plus susceptibles que d'autres de déclarer qu'ils ne prennent aucune précaution, expliquant qu'ils sont plus sélectifs que la majorité au sujet des raisons pour lesquelles ils utilisent Internet, limitant ainsi leur exposition aux menaces potentielles.

Il existe aussi un lien entre l'éducation et la recherche d'informations sur la cybersécurité. Généralement, ceux qui ont acquis une éducation postsecondaire sont plus susceptibles d'avoir recherché de l'information à propos de la sécurité en ligne et sont plus sûrs d'avoir l'information dont ils ont besoin pour utiliser Internet de façon sécuritaire.

Finalement, les Canadiens âgés de 18 à 24 ans sont très différents des groupes d'âge plus âgés de Canadiens concernant les attitudes et les comportements par rapport à la sécurité en ligne. Par exemple, ils sont plus susceptibles d'utiliser Internet pour faire des achats en ligne ou des transactions confidentielles. Ainsi, les internautes ayant été victimes de vol d'identité sont beaucoup plus enclins à croire que le vol s'est produit en ligne et non hors ligne. De façon intéressante, leurs pratiques en matière de sécurité ne sont pas très différentes de celles des groupes d'âge plus âgés et ils ne sont pas ni plus ni moins susceptibles d'utiliser un logiciel antivirus, un pare-feu, etc. Par conséquent, il semble que bien que ces jeunes reconnaissent la possibilité de menaces en ligne, celles-ci ne sont pas assez importantes pour leur empêcher d'utiliser Internet pour diverses raisons.

Conclusions

Dans l'ensemble, de nombreux Canadiens font preuve d'attitudes et de comportements contradictoires face aux questions de sécurité en ligne. Tandis que plusieurs sont très inquiets concernant les risques de sécurité, beaucoup d'autres effectuent des transactions en ligne et, plus particulièrement, une majorité de personnes indiquent qu'elles ne prennent pas toutes les mesures nécessaires pour protéger la sécurité de leurs renseignements personnels sur leur ordinateur.

Bien que les Canadiens admettent qu'ils s'attendent à être les principaux responsables de la sécurité de leur ordinateur et renseignements personnels conservés sous forme électronique, il semble que nombre d'entre eux ne prennent pas les mesures pour s'assurer qu'ils possèdent de l'information à jour concernant les nouvelles technologies, préférant se fier à des méthodes informelles pour demeurer à jour sur les dossiers comme l'hameçonnage, qui a des répercussions potentiellement dangereuses.

Ces données révèlent qu'il y a une insuffisance d'informations parmi les Canadiens en ce qui a trait à la sécurité informatique et qu'il y a un vide à combler qui transcende la confiance envers les réseaux informels. Bien que nombreuses soient les personnes qui ne tournent pas d'abord vers le gouvernement pour leur fournir de l'information en matière de sécurité informatique, il est clair qu'il existe un intérêt collectif pour une source d'information à jour plus fiable, cohérente et crédible en matière de sécurité informatique.