

Communiqué de presse

Étude Comparis Sécurité des données et confiance 2020

Malgré l'explosion du commerce en ligne : la confiance à l'égard des boutiques en ligne pour leur gestion des données s'effrite

Sur les deux dernières années, tous les acteurs Internet sans exception enregistrent une baisse du niveau de confiance que leur accorde la population suisse relativement à leur gestion des données clients. Les boutiques en ligne accusent le recul le plus marqué. C'est ce qu'indique le rapport annuel Sécurité des données et confiance réalisé par comparis.ch. La sécurité des moyens de paiement sur Internet est moins bien notée ; Paypal est le service le plus concerné par ce recul. « Le changement de propriétaire et l'opacité des CGU ont terni la réputation de Paypal », déclare Jean-Claude Frick, expert Numérique chez Comparis.

Zurich, le 3 septembre 2020 – La majorité des Suissesses et des Suisses considèrent que la protection des données est bien, voire très bien réglementée en Suisse et que la sécurité de leurs données personnelles sur Internet est suffisamment garantie. Pourtant, la confiance accordée aux acteurs Internet pour leur gestion rigoureuse des données clients ne cesse de s'éroder. Pour la troisième fois consécutive, toutes les notes sont en baisse. C'est ce que révèle l'édition 2020 du rapport Sécurité des données et confiance dont le comparateur sur Internet Comparis est l'auteur.

Seuls les réseaux sociaux professionnels et les sites de rencontre font figure d'exception. Avec une note de 4,9 (sur une échelle de 1 « Aucune confiance » à 10 « Très grande confiance »), les réseaux sociaux professionnels comme LinkedIn ou Xing sont jugés moyennement dignes de confiance. Cette année encore, les plateformes de rencontres comme Tinder conservent leur position de lanterne rouge du classement, mais leur note a progressé de 0,1 point depuis 2018, s'établissant à 3,5.

Confiance à l'égard de la gestion des données : plus forte baisse enregistrée par les boutiques en ligne

Certes, c'est aux banques et aux autorités que Monsieur et Madame Tout-le-monde continuent d'accorder le plus haut niveau de confiance relativement à la gestion rigoureuse des données clients, mais la note de ces organismes n'en suit pas moins une courbe descendante. Les banques sont passées d'une note de 7,2 en 2018 à 7,0 en 2020, et les autorités, de 7,1 à 6,8, accusant une baisse de 0,3 point.

Le recul de la confiance le plus marqué envers la gestion des données est enregistré par les boutiques en ligne, et ce malgré l'explosion du shopping en ligne constatée pendant le confinement : passée de 5,7 en 2018 à 5,1 en 2019, la note n'est plus que de 5,0 cette année. « À partir du moment où vous cherchez ou achetez un produit sur Internet, vous recevez sans arrêt des publicités sur des produits similaires. Le traçage permanent des utilisateurs sur Internet fait pression sur le niveau de confiance témoigné à l'égard des boutiques en ligne », explique Jean-Claude Frick, expert Numérique chez Comparis.

La plupart des moyens de paiement sur Internet sont jugés moins sûrs

La note relative à la sécurité des moyens de paiement sur Internet s'est elle aussi largement dégradée ces deux dernières années. Une fois de plus, c'est la facturation qui inspire le plus confiance aux consommatrices et consommateurs suisses, Malgré tout, ce processus a également vu sa note de confiance se dégrader, laquelle est passée de 8,5 en 2018 à 8,1 (1 = « Pas sûrs du tout », 10 = « Très sûrs »). Il en va de même pour le paiement à la livraison (contre remboursement), dont la note est passée de 7,4 à 7,0.

Avec un fléchissement de 0,7 point depuis 2018, la note de Paypal est celle qui a le plus baissé, passant à 6,2. Le service de paiement américain est ainsi à égalité avec le conglomérat suisse Twint. « Le changement de propriétaire et l'opacité des CGU ont également terni la réputation de Paypal », estime J.-C. Frick.

Avec 5,4, la sécurité d'Apple et Samsung Pay est nettement moins bien notée que celle de Twint et de Paypal. Les monnaies électroniques comme le Bitcoin occupent cette année encore la dernière place du classement, tout en ayant réussi à améliorer leur score (passé de 3,7 en 2018 à 4,2 en 2020).

Télécharger le rapport : <https://www.comparis.ch/downloadcenter/default>

Méthode

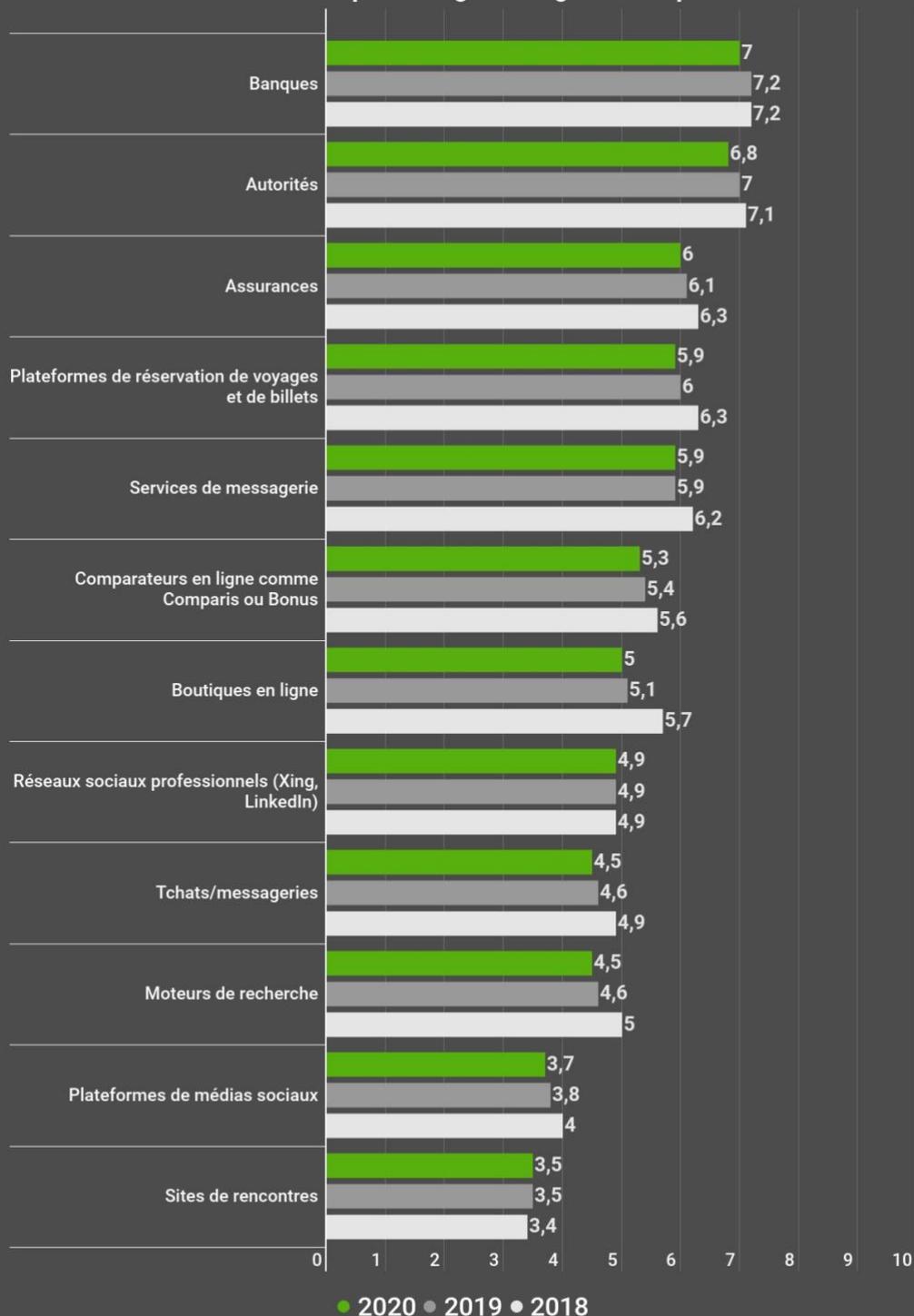
Enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact pour le compte de comparis.ch auprès d'un échantillon de 1023 personnes issues de toutes les régions de Suisse. Le sondage a eu lieu en août 2020.

Pour plus d'informations :

Jean-Claude Frick
Expert Numérique
Téléphone : 044 360 53 91
Courriel : media@comparis.ch
comparis.ch

Gestion rigoureuse des données clients

Confiance en recul : les boutiques en ligne enregistrent la plus forte érosion



Échelle de 1 « Aucune confiance » à 10 « Très grande confiance »

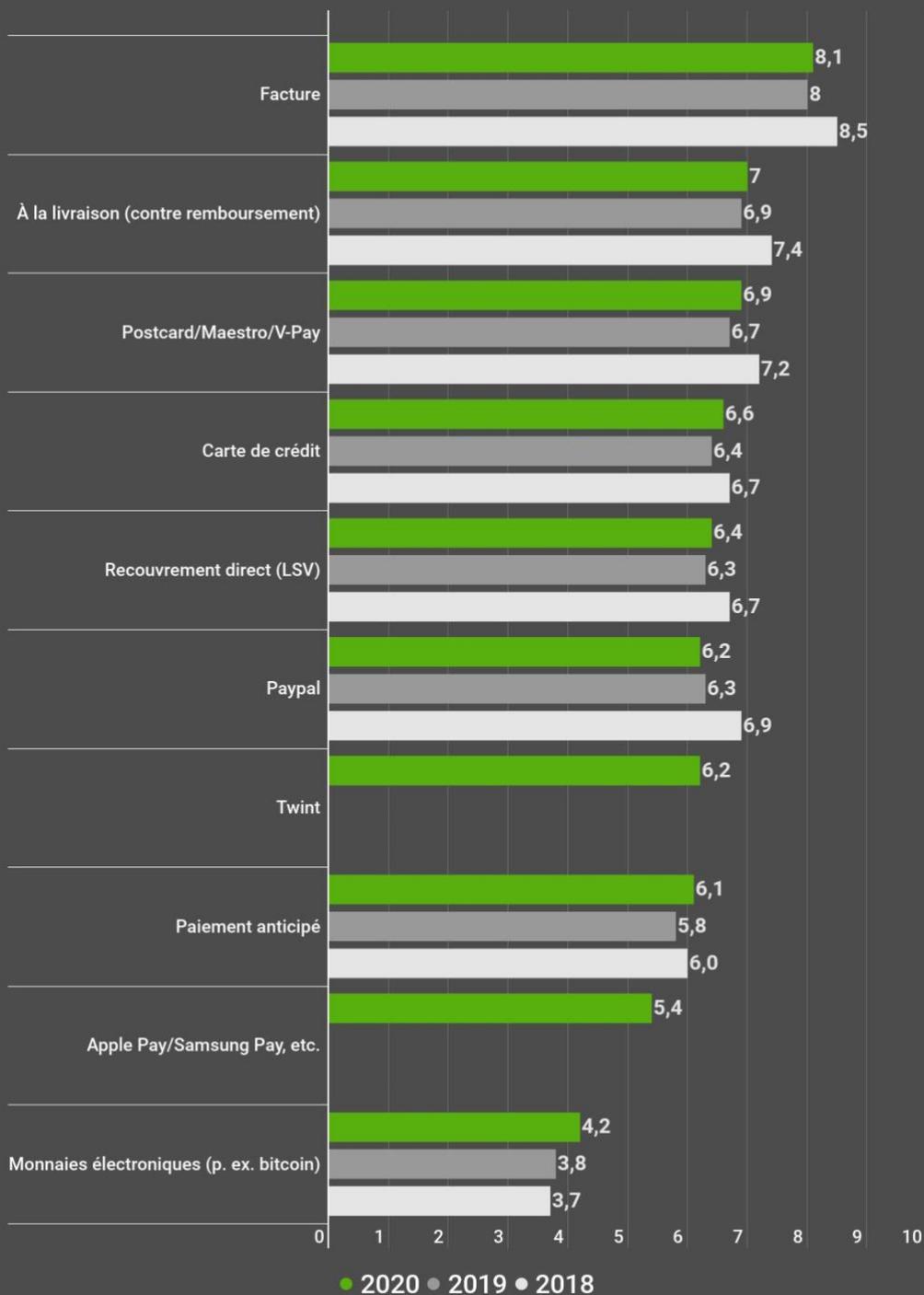
Source : enquête représentative Comparis réalisée en août 2020 auprès de 1023 personnes issues de toutes les régions de Suisse.

comparis.ch

comparis.ch SA
Birmensdorferstrasse 108
CH-8003 Zurich

Sécurité des moyens de paiement sur Internet

Paiements sur facture et à la livraison perçus comme les plus sûrs



Échelle de 1 « Pas sûr du tout » à 10 « Très sûr »

Source : enquête représentative Comparis réalisée en août 2020 auprès de 1023 personnes issues de toutes les régions de Suisse.

comparis.ch

comparis.ch SA
Birmensdorferstrasse 108
CH-8003 Zurich

À propos de comparis.ch

Avec plus de 100 millions de visites par an, comparis.ch compte parmi les sites Internet les plus consultés de Suisse. L'entreprise compare les tarifs et les prestations des caisses maladie, des assurances, des banques et des opérateurs télécom. Elle présente aussi la plus grande offre en ligne de Suisse pour l'automobile et l'immobilier. Avec ses comparatifs détaillés et ses analyses approfondies, elle contribue à plus de transparence sur le marché. comparis.ch renforce ainsi l'expertise des consommateurs à la prise de décision. Fondée en 1996 par l'économiste Richard Eisler, l'entreprise compte aujourd'hui quelques 180 collaborateurs à Zurich.