




Username



\*\*\*\*\*

# Étude Sécurité des données et confiance 2023

**Jean-Claude Frick**

Expert Numérique chez Comparis |  octobre 2023

## Services en ligne les plus utilisés

### Déjà 17 % des internautes utilisent des systèmes d'IA

La dernière étude de Comparis sur la confiance dans la sécurité des données révèle que les Suissesses et les Suisses sont déjà nombreux à recourir à l'intelligence artificielle. En effet, 17 % des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête représentative ont indiqué utiliser ChatBot, Midjourney, Google Bard ou d'autres outils similaires sur Internet.

Le battage médiatique autour du sujet a commencé avec ChatGPT, et il ne semble pas près de s'arrêter. L'étude Comparis 2023 sur la confiance dans la sécurité des données indique que l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) ne se limite pas qu'à une poignée de « early adopters », mais qu'elle est utilisée par un large public.

Les 15-35 ans surtout utilisent les assistants algorithmiques (à 25 %, contre 14 % des 36-55 ans et 9 % des plus de 55 ans). Sont par ailleurs nettement plus versées en matière d'IA les personnes bien formées qui ont un niveau d'éducation élevé (22 %, contre 10 % de celles ayant un faible niveau d'éducation) et un revenu du ménage supérieur à 8000 francs (23 %, contre 15 % de celles disposant d'un revenu intermédiaire ou faible).

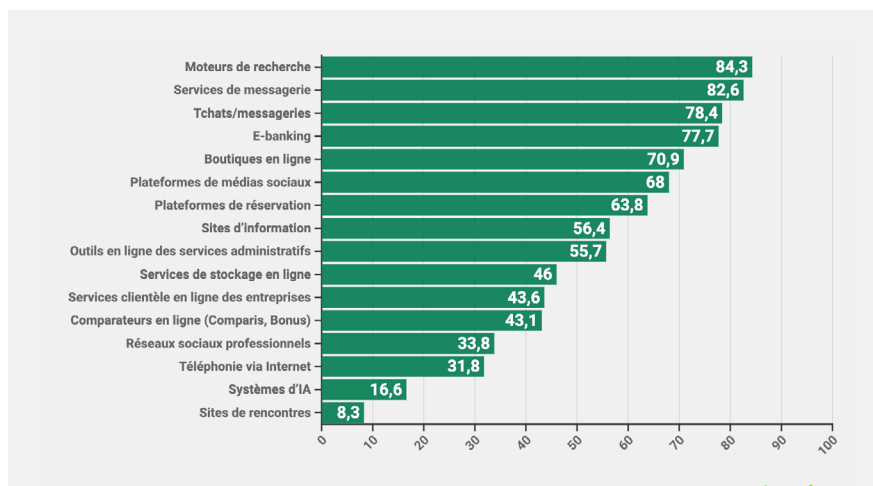
Comparis est d'avis que les jeunes internautes sont généralement plus enclins à expérimenter les nouvelles technologies. Les personnes bien formées sont plus confiantes en ce qui concerne le potentiel des solutions d'IA et considèrent l'utilisation de l'IA au travail comme un avantage.

Malgré ces résultats, la fin des moteurs de recherche est encore loin. En effet, 84 % des personnes ayant participé à l'enquête continuent d'utiliser Google et consorts. Cette proportion est stable. De même, l'usage du courriel, qu'on dit pourtant dépassé, se maintient : 83 % des personnes interrogées utilisent un service de messagerie électronique. Cependant, les tchats et les messageries instantanées ont fait un bond en avant par rapport à 2019, enregistrant un taux d'utilisation de 78 % (contre 75 % quatre ans plus tôt).

À l'inverse, la tendance à la baisse du recours aux portails de comparaison s'est poursuivie en 2023. Les répondantes et répondants ne sont plus que 43 % à utiliser de telles plateformes en ligne (contre 50 % en 2019). La téléphonie par Internet a elle aussi poursuivi son recul. Seulement 32 % des personnes interrogées utilisent encore Skype et des canaux similaires, contre 40 % en 2019.

### Les Suissesses et les Suisses utilisent ces services en ligne

Données exprimées en pourcentage



## Confiance dans l'IA encore fragile quant au traitement des données clientèle

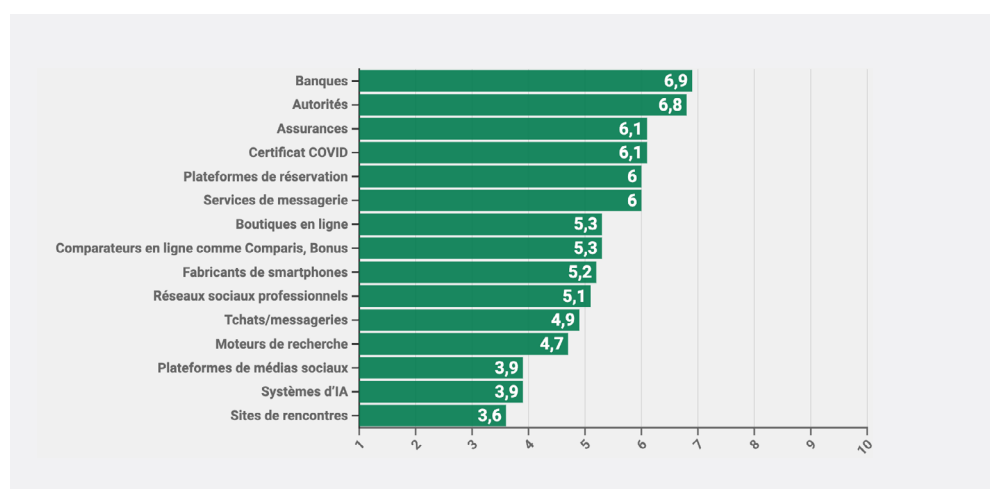
En ce qui concerne le traitement des données clientèle, l'intelligence artificielle reste en difficulté. À la question de savoir dans quelle mesure elles avaient confiance dans le fait que les entreprises et organismes cités traitaient les données de leur clientèle avec rigueur, les personnes sondées n'ont donné aux systèmes d'IA qu'une note moyenne de 3,9. ChatGPT et Cie se situent ainsi au même niveau que les plateformes de médias sociaux. Seuls les sites de rencontres sont moins bien notés (avec une moyenne de 3,6). On constate toutefois que pour ces trois catégories, la confiance des moins de 35 ans est significativement plus élevée que celle des générations plus âgées.

À notre avis, le manque de confiance dans les systèmes de tchat fondés sur l'IA est dû au fait que les solutions d'IA telles que ChatGPT et Google Bard analysent d'énormes quantités de données, processus pendant lequel la protection des données est généralement absente, ce qui conduit régulièrement à des litiges juridiques.

Dans la continuité des années précédentes, c'est aux banques (moyenne de 6,9) et aux autorités (6,8) que les personnes interrogées accordent le plus haut niveau de confiance en ce qui concerne la gestion rigoureuse des données clientèle. Les compagnies d'assurance ont perdu 0,2 point par rapport à l'année précédente et voient ainsi leur note descendre à 6,1 points.

### Indice de confiance dans les entreprises et les organisations relatives au traitement des données clients

Valeurs médianes des enquêtes sur une échelle de 1 (aucune confiance) à 10 (très grande confiance)



# Sécurité sur Internet

## Transmission de données sur Internet : taux de confiance relativement élevé

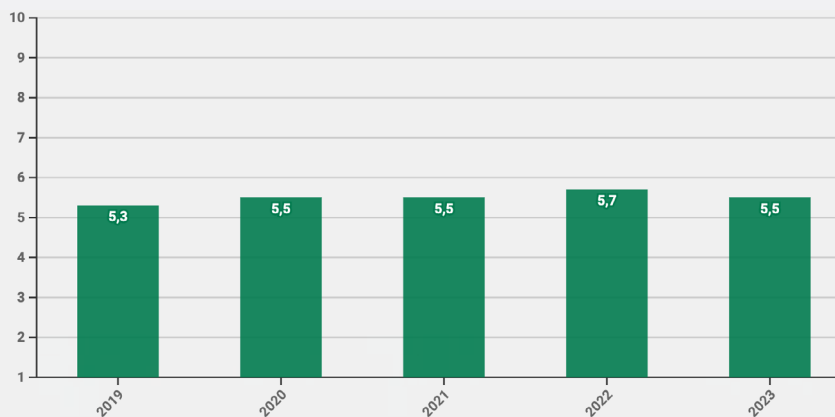
Les attaques de pirates informatiques et les scandales liés aux données ont laissé des traces dans la population suisse.

Les participant-e-s à l'enquête ont été invités à répondre à la question « Dans quelle mesure vous sentez-vous en sécurité lorsque vous saisissez des données personnelles sur Internet ? » sur une échelle de 1 (« Pas en sécurité du tout ») à 10 (« Très en sécurité »). Cette année, la moyenne de leurs réponses atteint 5,5, soit 0,2 point de moins qu'en 2022, ce qui représente une baisse significative.

En conséquence, le sentiment désagréable de se faire aspirer ses données reste également fort. Cette année aussi, les répondantes et les répondants ont attribué une moyenne de 6,7 % à la question de savoir s'ils se sentaient généralement surveillés dans leurs activités sur Internet.

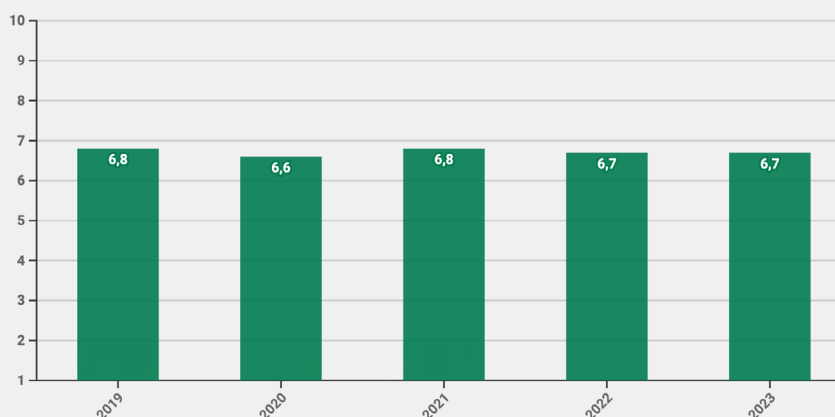
### Sentiment de sécurité des Suissesses et les Suisses concernant la saisie de leurs données personnelles sur Internet

Valeurs médianes des enquêtes sur une échelle de 1 (très faible) à 10 (très fort)



### Sentiment d'être espionnés qu'ont les Suisses et les Suissesses lors de leurs activités sur Internet

Valeurs médianes des enquêtes sur une échelle de 1 (pas du tout) à 10 (très fort)



## À l'origine de la plus grande sensation de menace : les virus et les chevaux de Troie

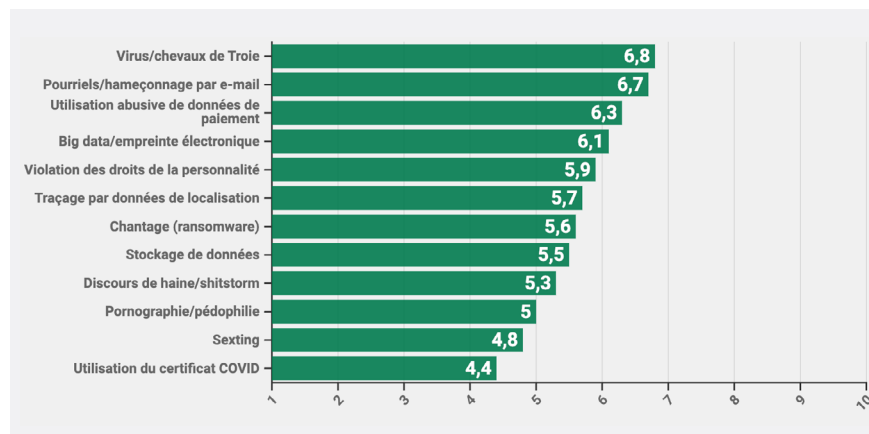
Comme les années précédentes, ce sont les virus et les chevaux de Troie (score moyen de 6,8), les pourriels (spam) et l'hameçonnage ou phishing (score moyen de 6,7), ainsi que le vol et l'utilisation abusive de données de paiement (score moyen de 6,3) qui inquiètent le plus les internautes. Les principales menaces reflètent donc, selon nos observations, les dangers qui nous accompagnent depuis les débuts d'Internet. Actuellement, ce sont surtout les attaques de phishing qui viennent à l'esprit. La police met en garde contre les tentatives d'escroquerie et les employeurs forment leur personnel aux moyens de se prémunir contre les attaques de phishing – des initiatives qui rendent la menace réelle.

Les écarts constatés par le passé entre les régions demeurent. D'après les résultats, les personnes vivant en Suisse italophone se sentent nettement plus menacées par divers phénomènes que celles des autres régions linguistiques. L'écart est particulièrement frappant dans le cas de la pornographie/pédophilie : alors que les personnes interrogées en Suisse alémanique évaluent cette menace à 4,9, le score attribué en Suisse italophone se situe à 7,7 (Suisse romande 4,8). Les résultats de l'enquête sont similaires pour ce qui concerne le sexting (7,2 contre 4,7 et 4,6 en Suisse romande).

Concernant les auteurs de ces menaces, comme les années précédentes, ce sont les criminels et les trolls que l'on estime représenter le plus grand risque (moyenne de 6,7 et 5,9 respectivement). Ici aussi, la sensation de menace est plus forte au Tessin (7,8 pour les criminels et 7,3 pour les trolls).

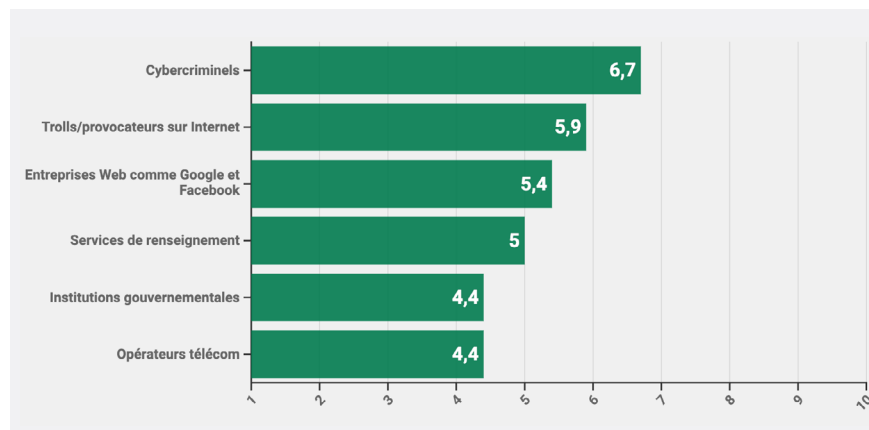
### Les menaces auxquelles les internautes se sentent le plus exposés

Valeurs médianes des enquêtes sur une échelle de 1 (pas du tout) à 10 (très fort)



### Les acteurs par lesquels les internautes se sentent le plus menacés

Valeurs médianes des enquêtes sur une échelle de 1 (pas du tout) à 10 (très fort)



## Bonnes notes pour la protection des données en Suisse

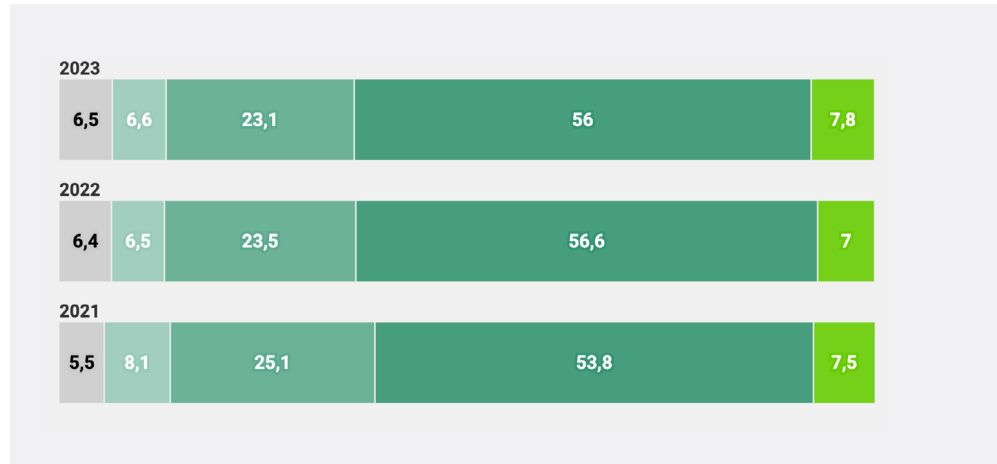
La majorité des personnes interrogées estiment toujours que la protection des données en Suisse est bien, voire très bien réglementée.

À 64 %, la proportion des répondant-e-s à la considérer « plutôt bien voire très bien réglementée » est comparable à celle des années précédentes (64 % en 2022, 61 % en 2021). Les jeunes de moins de 36 ans sont proportionnellement bien plus nombreux (70 %) que les générations plus âgées à estimer que la protection des données en Suisse est bien, voire très bien réglementée.

### La majorité considère que la protection des données en Suisse est plutôt bien réglementée à très bien réglementée

Données exprimées en pourcentage

- Je ne sais pas
- Absolument pas bien réglementée
- Plutôt pas bien réglementée
- plutôt bien réglementée
- très bien réglementée



# Moyens de paiement numériques

## Twint s'impose comme le moyen de paiement numérique le plus sécurisé

Même après le confinement imposé par le coronavirus et la tendance aux achats en ligne qui l'a accompagné, la confiance dans les moyens de paiement numériques augmente en Suisse. Aujourd'hui, la population se sent plutôt en sécurité lorsqu'il s'agit de régler ses achats avec de telles solutions.

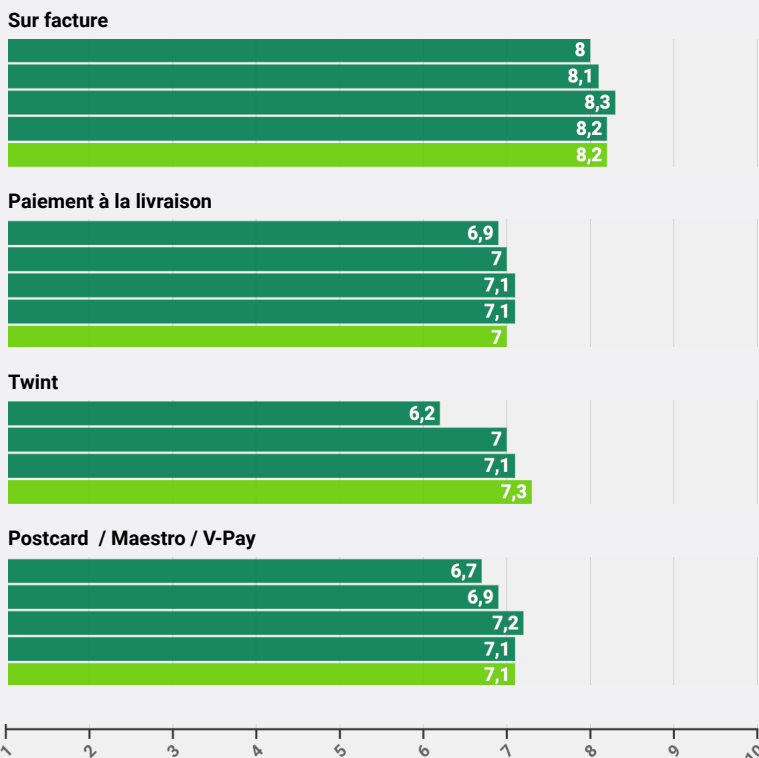
L'application Twint a sans conteste pris la première place de la compétition. Sur une échelle de confiance de 1 à 10, elle atteint désormais une moyenne de 7,3 (contre 6,2 en 2020). Le moyen de paiement numérique suisse est ainsi considéré comme le deuxième le plus sûr. La première place revient au paiement sur facture, avec une moyenne de 8,2, et la troisième, aux cartes de débit telles que Postcard, Maestro ou V-Pay (avec une moyenne de 7,1). Le paiement à la livraison est quant à lui passé de la deuxième place en 2019 à la quatrième place (moyenne de 7). Les systèmes de paiement des géants de l'Internet que sont Apple Pay, Samsung Pay, etc. obtiennent toujours une note relativement basse (moyenne de 5,9). Quant aux monnaies électroniques telles que le bitcoin, bien que la tendance du niveau de confiance qui leur est accordé soit à la hausse, elles restent à la traîne (moyenne de 4,2 en 2023, de 3,8 en 2019).

Comparis constate que Twint continue de jouir d'une grande confiance. La possibilité de transférer de l'argent facilement et rapidement entre particuliers (une fonctionnalité qui manque encore aux services concurrents tels qu'Apple ou Samsung Pay), l'origine suisse de l'application et le soutien des banques helvètes renforcent la confiance dans ce service de paiement national et contribuent à l'élargissement de sa communauté d'utilisatrices et d'utilisateurs.

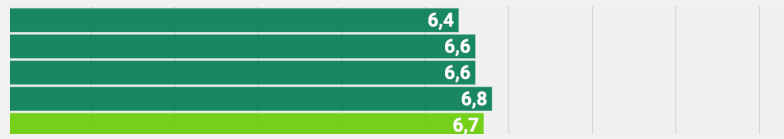
### Indice de confiance des internautes envers les moyens de paiement sur Internet

Valeurs médianes des enquêtes sur une échelle de 1 (pas du tout) jusqu'à 10 (très sûr)

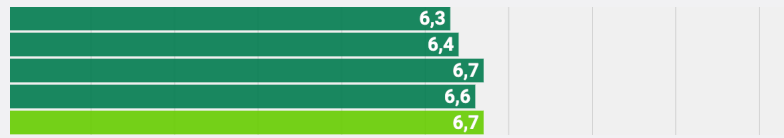
2019 - 2022 et 2023



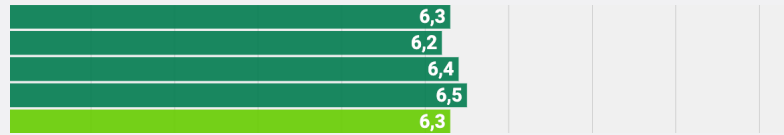
**Carte de crédit**



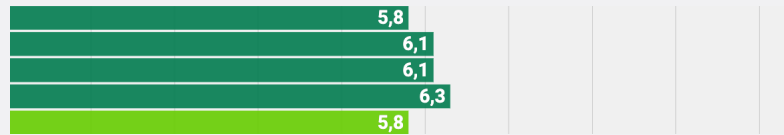
**Recouvrement direct (LSV)**



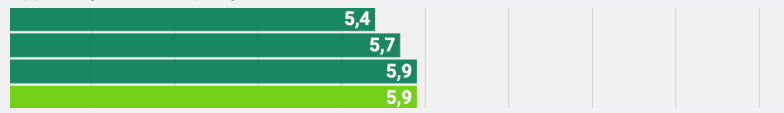
**Paypal**



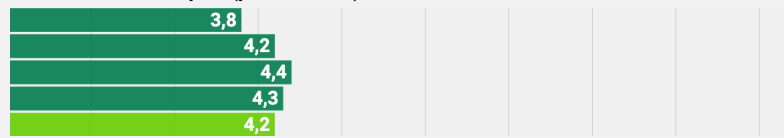
**Paiement anticipé**



**Apple Pay / Samsung Pay etc.**



**Monnaies électroniques (p. ex. bitcoin)**





# Applications et réseaux sociaux

## La méfiance envers les applications pour smartphone et le cloud s'est atténuée

Les smartphones prennent de plus en plus d'importance dans les habitudes des internautes suisses. Entre 30 et 40 % de toutes les recherches sur Internet sont déjà réalisées depuis des appareils mobiles. Une tendance qui se reflète dans les mesures de protection des données, comme le montrent les données de l'enquête.

Ainsi, la méfiance à l'égard du smartphone s'est atténuée. Alors qu'en 2019, 43 % des répondant-e-s déclaraient n'utiliser certains programmes que sur PC ou ordinateur portable, ils ne sont plus que 29 % en 2023.

Le nombre de réfractaires au cloud aussi a baissé. La part des personnes qui renoncent délibérément à un service de stockage en ligne a diminué, passant de 24 % en 2019 à 19 % cette année.

Les internautes qui n'utilisent les services bancaires en ligne que sur leur propre ordinateur représentent encore plus de la moitié des personnes interrogées (57 %), mais leur proportion a significativement baissé depuis 2019 (63 %). Même trajectoire cependant pour les mises à jour des programmes et des applications : à peine plus de la moitié (52 %) les installent régulièrement, mais cette proportion était encore de 56 % en 2019. Aujourd'hui, près de la moitié des personnes interrogées (48 %) utilisent l'authentification à deux facteurs comme gage de sécurité supplémentaire.

## Les paramètres de confidentialité des médias sociaux encore négligés

L'utilisation croissante des réseaux sociaux ne s'est pas accompagnée d'une plus grande prudence. Seulement 47 % des répondantes et des répondants accordent une attention particulière aux paramètres de confidentialité sur les plateformes de médias sociaux. Ce chiffre est donc resté stable au fil des ans. En outre, la proportion de personnes qui modifient régulièrement leur mot de passe est restée relativement faible. Seul un quart environ déclare le faire. Et malgré la fiabilité croissante des services de gestion et de stockage automatique des mots de passe, la proportion des personnes qui utilisent un mot de passe par service reste établie autour d'un tiers.



### Étude sur la confiance dans la sécurité des données

Enquête représentative réalisée en septembre 2023 par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact pour le compte de comparis.ch auprès d'un échantillon de 1034 personnes issues de toutes les régions de Suisse.

### Informations complémentaires

#### Jean-Claude Frick

Expert Numérique

Téléphone : +41 (0)44 360 53 91

media@comparis.ch

comparis.ch

### À propos de comparis.ch

Avec plus de 80 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 consommatrices et des consommateurs à la prise de décision. L'entreprise a été fondée en 1996 par l'économiste Richard Eisler.