



Étude Sécurité des données et confiance 2022

Jean-Claude Frick, expert Numérique chez comparis.ch

Novembre 2022

comparis.ch

Avec le coronavirus, le sentiment de sécurité à l'égard des moyens de paiement sur Internet s'est renforcé

La dernière étude de confiance de Comparis relative à la sécurité des données révèle que les Suissesses et les Suisses se sentent nettement plus à l'aise avec les moyens de paiement sur Internet qu'avant la pandémie de coronavirus. Twint, Postcard, Maestro et V-Pay obtiennent les meilleures notes. C'est pour les boutiques en ligne que le sentiment de sécurité a le plus augmenté depuis 2019.

En Suisse, la confiance dans les moyens de paiement numériques s'est renforcée au gré des colis qui s'amoncelaient sur les seuils des maisons pendant la crise du coronavirus. Aujourd'hui, la population se sent plutôt en sécurité lorsqu'il s'agit de régler ses achats avec des moyens de paiement numériques. Twint, Postcard, Maestro et V-Pay obtiennent les meilleures notes (**7,1 points** en moyenne). Mais la carte de crédit aussi obtient un meilleur score qu'avant la pandémie. En effet, sur une échelle de 1 à 10, les personnes interrogées lui ont attribué **6,8**, une moyenne nettement plus élevée qu'en 2019 (**6,4**).

Figure 1 → Page 6

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

Apple et Samsung Pay, en revanche, obtiennent une note relativement basse – **5,9** en moyenne. Malgré tout, la méfiance à l'égard des moyens de paiement par téléphone portable tend à s'estomper. En effet, lorsque l'enquête a posé la question pour la première fois en 2020, l'indice de confiance obtenu était inférieur de **0,5 point**. C'est surtout chez les jeunes que la confiance s'est accrue. Dans le groupe des 15 – 35 ans, la moyenne est de **6,3**.

« Lorsque leur utilisation au quotidien n'est entravée par aucune difficulté, les nouvelles technologies bénéficient d'un regain de confiance. »

Figure 2 → Page 7

Les jeunes sont plus à l'aise avec les nouveaux moyens de paiement

La solution helvète Twint bénéficie d'une longueur d'avance sur Apple Pay et Cie. quant au niveau de confiance qu'on lui accorde. Mais les résultats de l'enquête montrent aussi que cette avance se réduit chez les plus jeunes. Si Twint a pu s'implanter et gagner du terrain il y a déjà quelques années, la concurrence suit cette même trajectoire. Lorsque leur utilisation au quotidien n'est entravée par aucune difficulté, les nouvelles technologies bénéficient d'un regain de confiance.

Figure 3 → Page 7

Renforcement de la confiance envers les monnaies électroniques comme le bitcoin: la tendance ralentit

Les cryptomonnaies telles que le bitcoin suscitent les critiques par rapport aux moyens de paiement classiques sur Internet. Au cours des dernières années, il semblait que le sentiment de sécurité qu'elles inspiraient ne cesserait de progresser, mais cette tendance haussière a été freinée en 2022. Les personnes interrogées continuent de se sentir plutôt méfiantes à leur égard (moyenne de **4,3**). Un coup d'œil aux résultats de l'enquête montre toutefois qu'il existe là aussi un fossé entre les générations. Dans le groupe des 15-35 ans, la moyenne est de **5,1**.

Transmission de données sur Internet: taux de confiance relativement élevé

Figure 4 → Page 8

Léger regain de confiance des internautes suisses concernant la fourniture de leurs données personnelles

Figure 5 → Page 8

Transmission de données sur Internet: les hommes légèrement plus en confiance que les femmes

En 2022, les signalements de cyberattaques et de fuites de données se sont à nouveau multipliés. Une recrudescence qui ne semble toutefois pas déstabiliser les Suissesses et les Suisses. 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 **5,7**. À titre de comparaison, en 2019, elle s'élevait à **5,3**. Ce qui reste inchangé, c'est que les hommes se sentent plus en sécurité que les femmes.

Gestion des données clientèle: les banques et les autorités obtiennent les meilleures notes

Dans la continuité des années précédentes, c'est aux banques et aux autorités que les personnes interrogées accordent le plus haut niveau de confiance en ce qui concerne la gestion rigoureuse des données clientèle. Les autorités ont gagné **0,2 point** par rapport l'an passé pour retrouver leur note de **7** sur une échelle de 1 à 10. Quant aux banques, elles perdent **0,1 point** par rapport à l'an dernier, mais avec une note de **7,1 points**, elles prennent la tête du classement.

Figure 6 → Page 9

Traitement des données clientèle: indice de confiance dans les entreprises et les organisations

Deux autres constats ressortent de l'étude. Le premier concerne les services tels que les plateformes de médias sociaux: bien qu'elles soient utilisées de manière intensive, les notes de confiance qu'elles obtiennent sont faibles. À première vue, c'est un paradoxe, car les plateformes de médias sociaux telles que Facebook, Instagram et TikTok sont perçues comme faisant partie de la vie quotidienne.

« Bien qu'il en soit fait un usage intensif, les services tels que les plateformes de médias sociaux ne remportent que de faibles valeurs de confiance. »

Figure 7 → Page 9

Légère hausse de confiance dans de nombreux domaines

Figure 8 → Page 10

Confiance dans les comparateurs en ligne comme Comparis ou Bonus

Second constat: les entreprises et les organisations qui suscitent le moins la confiance des utilisatrices et des utilisateurs ou qui, en la matière, se situent en milieu de classement, regagnent peu à peu leurs lettres de noblesse, qu'il s'agisse de sites de rencontres – en particulier auprès des plus jeunes –, des plateformes de médias sociaux, des boutiques en ligne ou des opérateurs de téléphonie mobile. D'après les observations de Comparis, les indications selon lesquelles la protection des données fait l'objet d'une attention particulière sont à la mode; les entreprises de la tech et du Web s'en servent pour renforcer la confiance accordée aux services et produits qu'elles proposent.

Apple a fait de la protection des données renforcée associée à ses produits le cœur de sa marque il y a quelques années déjà. Les comparateurs en ligne comme Comparis atteignent une moyenne de **5,4**.

L'évaluation de la réglementation sur la protection des données en Suisse reste stable

Figure 9 → Page 10

La majorité considère que la protection des données est bien, voire très bien réglementée en Suisse

La majorité des personnes interrogées estiment toujours que la protection des données en Suisse est bien, voire très bien réglementée. La proportion des répondant·e·s à la considérer «plutôt bien voire très bien réglementée» est comparable à celle des années précédentes (**63,7%**).

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 **6,7**), les pourriels (spam) et le hameçonnage ou phishing (score moyen de **6,6**), ainsi que le vol et l'utilisation abusive de données de paiement (score moyen de **6,2**) 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.

« L'enquête réalisée par Comparis fait apparaître des disparités régionales surprenantes quant au sentiment de menace. »

Figure 10 → Page 11

Les menaces auxquelles les internautes se sentent le plus exposés

L'enquête Comparis révèle toutefois des disparités régionales surprenantes. D'après les résultats, la population de la Suisse italophone se sent nettement plus menacée par divers phénomènes. L'écart est particulièrement frappant dans le cas de la pornographie/pédophilie : alors qu'en moyenne nationale, les personnes interrogées évaluent cette menace à **5,1**, le score attribué en Suisse italophone se situe à **7,3**. Les résultats de l'enquête sont similaires pour ce qui concerne le sexting (**4,9 vs 7**), la violation des droits de la personnalité (**5,7 vs 7**), les discours de haine/shitstorm (**5,2 vs 7,1**) et le traçage par données de localisation (**5,8 vs 6,9**).

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.* Une tendance qui se reflète également dans les mesures de protection des données prises par ces derniers, comme le montrent les résultats de l'enquête.

Ainsi, la méfiance à l'égard du smartphone s'est atténuée. Alors qu'en 2019, **42,8%** des répondant·e·s déclaraient qu'ils n'utiliseraient certains programmes que sur PC ou ordinateur portable, ils ne sont plus que **34,7%** en 2022.

Le nombre de réfractaires au cloud a également baissé. La part des personnes qui renoncent délibérément à un service de stockage en ligne a diminué, passant de **24,3** à **19,3%**.

* Source: statista/part du trafic Internet en Suisse par terminal en novembre 2021

De toute évidence, le smartphone est devenu pour beaucoup un élément indispensable de la vie quotidienne en cela que de plus en plus de tâches sont réalisées directement sur téléphone portable. Les services cloud sont la solution pratique pour sauvegarder les données de son smartphone sans avoir à s'en préoccuper.

« Le recours à des logiciels antivirus gratuits et l'installation de pare-feu a encore diminué. »

Le recours à des logiciels antivirus gratuits a encore diminué. En 2019, il concernait encore **40,5%** des personnes interrogées, contre seulement **30,1%** cette année. Le recours à des logiciels de protection payants a également diminué de 3 points de pourcentage au cours de la même période pour s'établir à **28%**. Et l'installation de pare-feu supplémentaires est de plus en plus rare. En 2019, **26,7%** déclaraient recourir à ce mécanisme de protection, contre **21%** aujourd'hui. Cette évolution aussi est probablement moins due à la négligence des internautes qu'à l'évolution de leur comportement d'utilisation et à l'amélioration des technologies. Aujourd'hui, la plupart des systèmes d'exploitation disposent de fonctions de protection contre les intrusions et de pare-feu sophistiqués intégrés et préinstallés, si bien que les utilisatrices et les utilisateurs ont moins besoin d'installer des programmes supplémentaires.

Recul de l'inquiétude relative aux paramètres de protection de la sphère privée des médias sociaux

Figure 11 → Page 12

Les mesures que prennent les internautes pour se protéger

L'enquête met au jour deux autres tendances à la baisse concernant la sécurité qui se laissent en revanche difficilement expliquer par la technologie. Sur les plateformes de médias sociaux, seuls **42,4%** des répondantes et des répondants accordent toujours une attention particulière aux paramètres de confidentialité. En 2020, ils étaient encore **47,4%**. En outre, la proportion de personnes qui modifient régulièrement leur mot de passe est restée relativement faible; seul un quart environ (**25,3%**) déclare le faire.

« La proportion de personnes qui modifient régulièrement leur mot de passe est restée relativement faible. »

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 (**33,5%**). Toutefois, **45,3%** choisissent une authentification à deux facteurs autant que faire se peut.

Parmi les mesures de protection les plus souvent citées pour se prémunir des risques, les participantes et les participants à l'enquête disent n'utiliser les services de banque en ligne que sur leur propre ordinateur (**56,9%**) et mettent régulièrement à jour leurs logiciels et applications (**52%**). Mais la tendance est là aussi à la baisse.

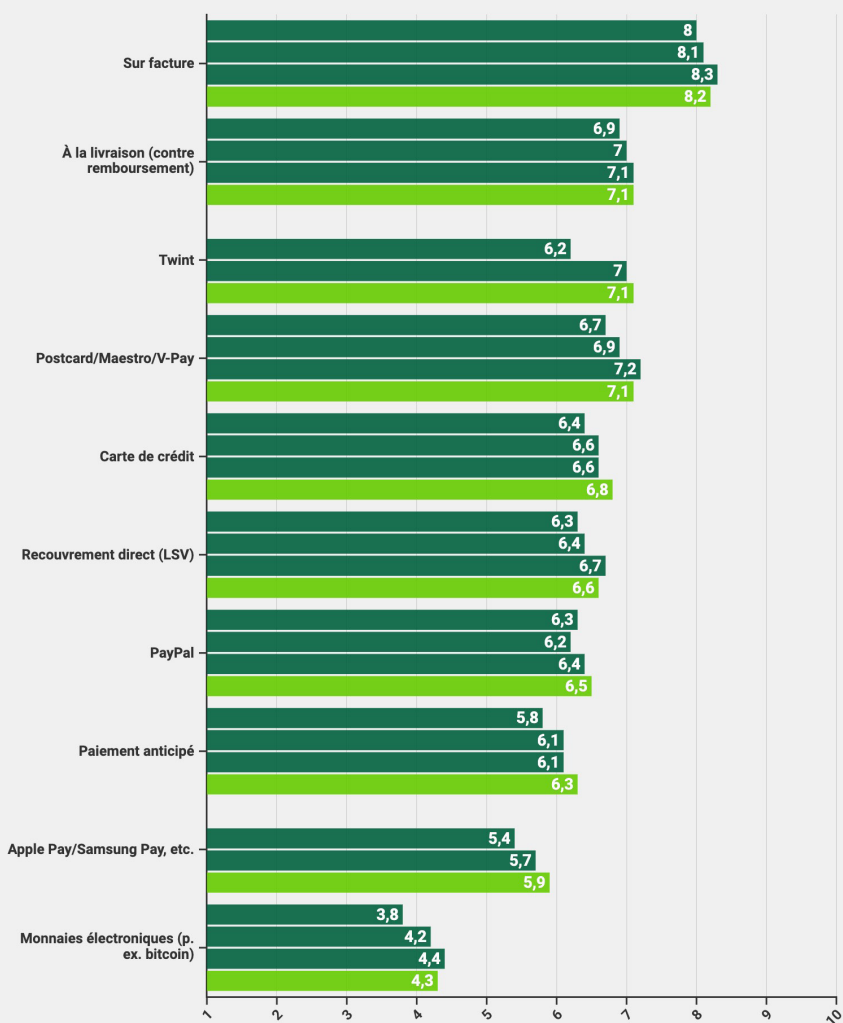
Méthode

Enquête représentative réalisée en septembre 2022 par l'institut de sondage et d'études de marché innoFact pour le compte de comparis.ch auprès d'un échantillon de 1014 personnes issues de toutes les régions de Suisse.

Figure 1

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

Échelle de 1 (Aucune confiance) à 10 (Très grande confiance), valeurs moyennes issues du sondage 2019-2021 2022



Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (septembre 2022, 1014 personnes)

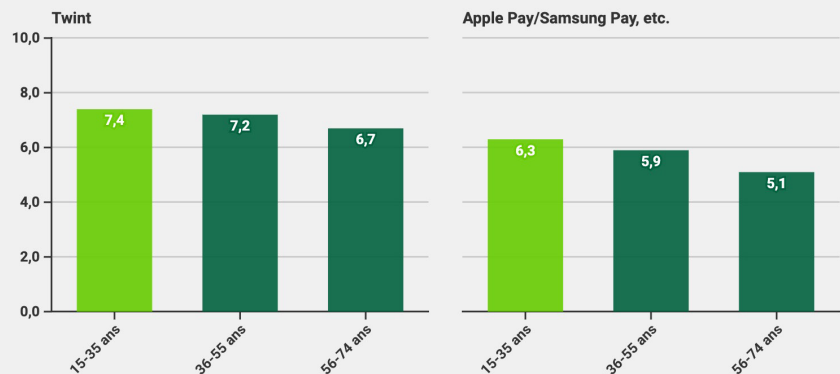
comparis.ch



Figure 2

Les jeunes sont plus à l'aise avec les nouveaux moyens de paiement

Valeurs moyennes issues du sondage, échelle de 1 (Aucune confiance) à 10 (Très grande confiance)



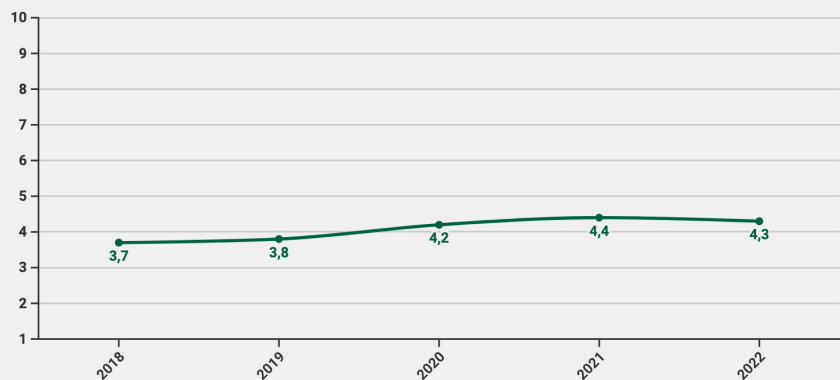
Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (septembre 2022, 1014 personnes)

comparis.ch

Figure 3

Renforcement de la confiance envers les monnaies électroniques comme le bitcoin : la tendance ralentit

Échelle de 1 (Aucune confiance) à 10 (Très grande confiance), valeurs moyennes issues du sondage



Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (septembre 2022, 1014 personnes)

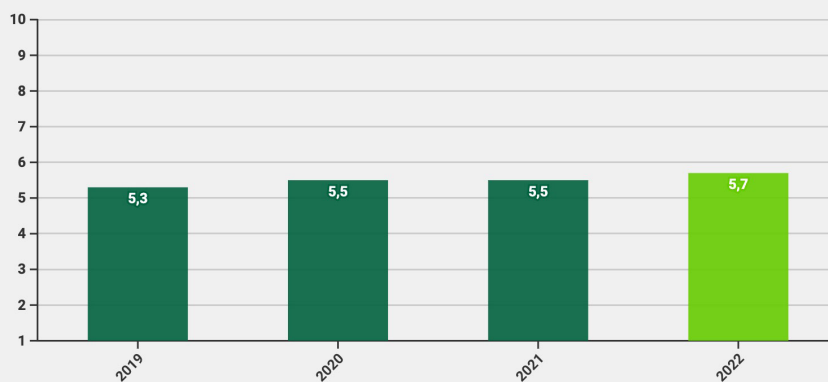
comparis.ch



Figure 4

Léger regain de confiance des internautes suisses concernant la fourniture de leurs données personnelles

Échelle de 1 (Aucune confiance) à 10 (Très grande confiance), valeurs moyennes issues du sondage



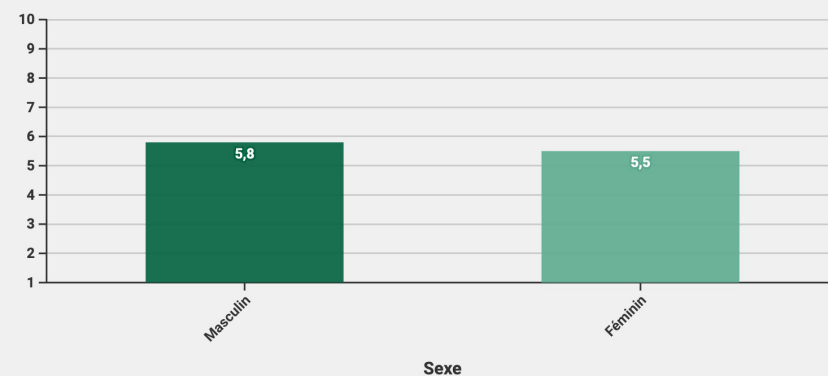
Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (septembre 2022, 1014 personnes)

[comparis.ch](https://www.comparis.ch)

Figure 5

Transmission de données sur Internet : les hommes légèrement plus en confiance que les femmes

Échelle de 1 (Aucune confiance) à 10 (Très grande confiance), valeurs moyennes issues du sondage



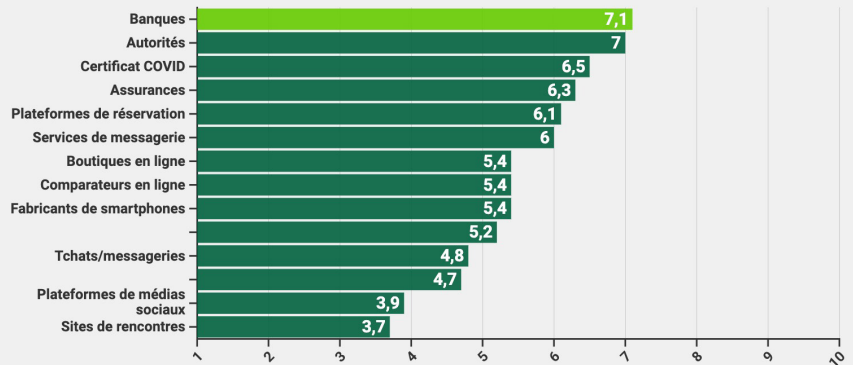
Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (septembre 2022, 1014 personnes)

[comparis.ch](https://www.comparis.ch)

Figure 6

Traitement des données clientèle : indice de confiance dans les entreprises et les organisations

Échelle de 1 (Aucune confiance) à 10 (Très grande confiance), valeurs moyennes issues du sondage



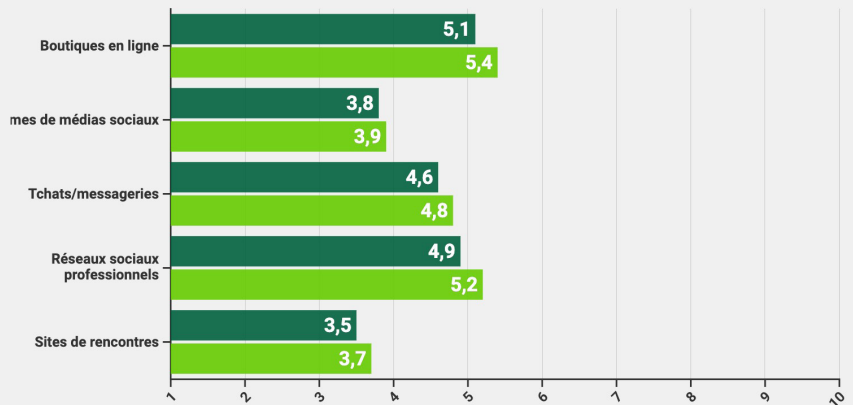
Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (septembre 2022, 1014 personnes)

comparis.ch

Figure 7

Légère hausse de confiance dans de nombreux domaines

Échelle de 1 (Aucune confiance) à 10 (Très grande confiance), valeurs moyennes issues du sondage 2019 2022



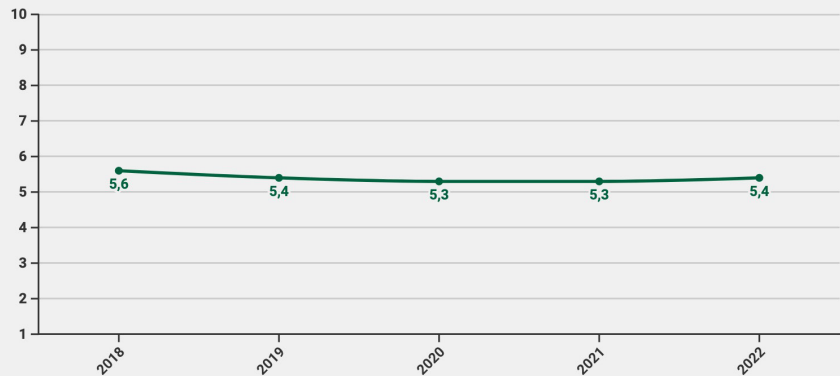
Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (septembre 2022, 1014 personnes)

comparis.ch

Figure 8

Confiance dans les comparateurs en ligne comme Comparis ou Bonus

Échelle de 1 (Aucune confiance) à 10 (Très grande confiance), valeurs moyennes issues du sondage



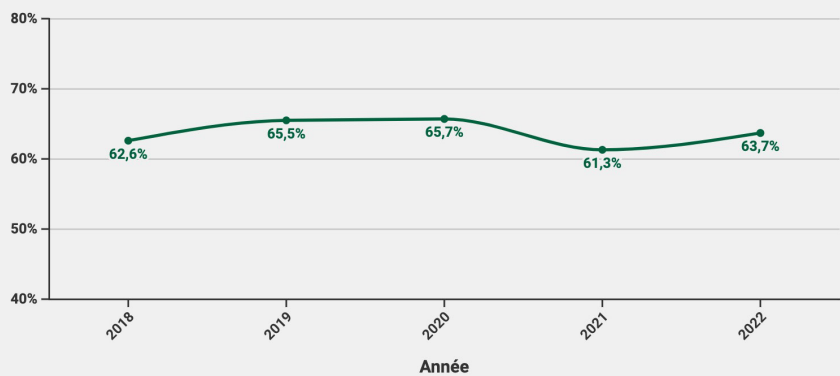
Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (septembre 2022, 1014 personnes)

comparis.ch

Figure 9

La majorité considère que la protection des données, est bien, voire très bien réglementée en Suisse

Part des personnes interrogées qui pensent que la protection des données en Suisse garantit suffisamment la sécurité de leurs données personnelles sur Internet.



Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (septembre 2022, 1014 personnes)

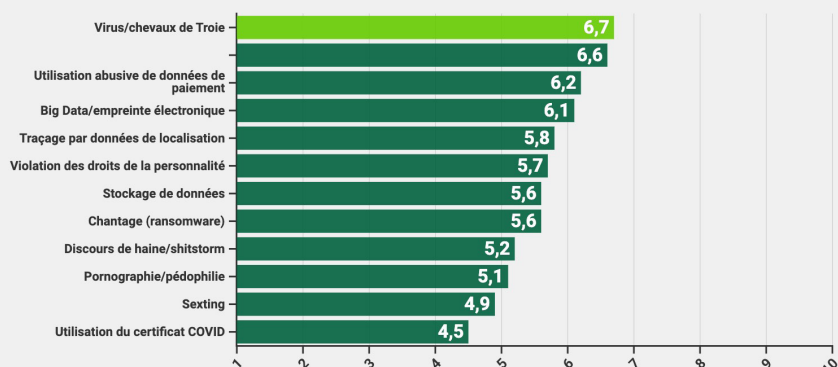
comparis.ch



Figure 10

Les menaces auxquelles les internautes se sentent le plus exposés

Échelle de 1 (Aucune menace) à 10 (Très grande menace), valeurs moyennes issues du sondage



Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (septembre 2022, 1014 personnes)

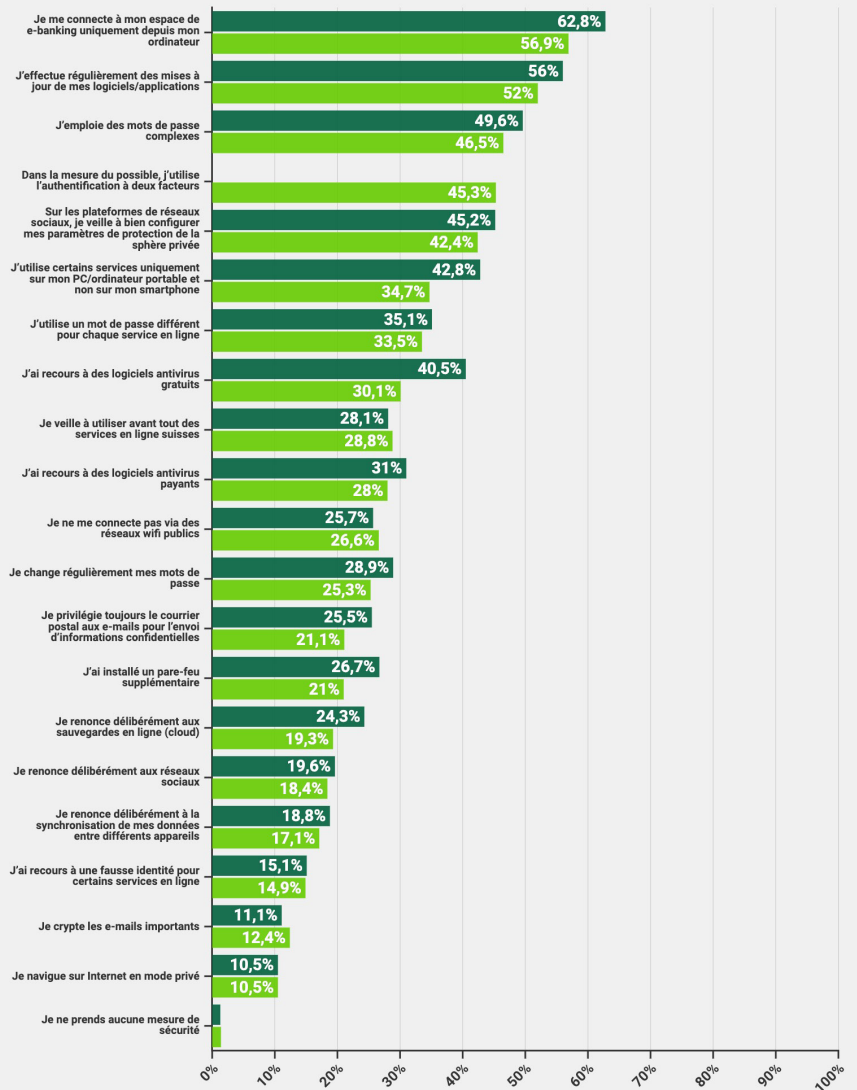
comparis.ch

Figure 11

Les mesures que prennent les internautes pour se protéger

Part des personnes qui prennent des mesures de protection spécifiques.

2019 2022



Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (septembre 2022, 1014 personnes)

comparis.ch



Pour plus d'informations

Jean-Claude Frick

Expert Numérique chez comparis.ch

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. Fondée en 1996 par l'économiste Richard Eisler, l'entreprise compte aujourd'hui plus de 200 collaboratrices et collaborateurs à Zurich.

The logo for comparis.ch features the word 'comparis.ch' in a green, lowercase, sans-serif font. A green checkmark is positioned inside the letter 'o'.