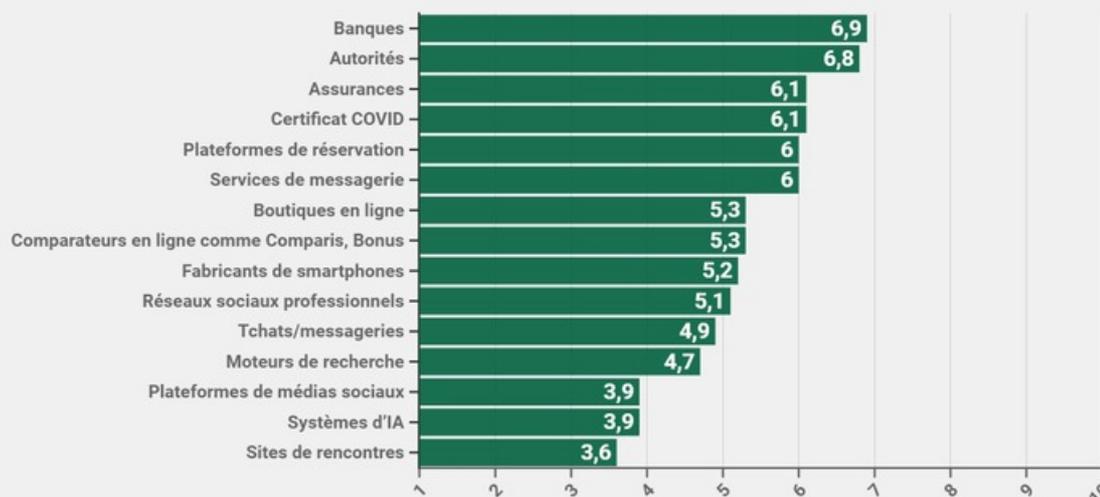


26.10.2023 – 00:30 Uhr

L'intelligence artificielle et Twint ressortent grands gagnants

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

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 (1034 personnes interrogées en août 2023).

comparis.ch

Communiqué de presse

Étude Comparis Sécurité des données et confiance 2023

L'intelligence artificielle et Twint ressortent grands gagnants

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 (IA). 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. Toutefois, la confiance accordée à l'IA en matière de gestion des données clientèle reste faible. Dans le même temps, l'application Twint caracole en tête des moyens de paiement numériques ; elle est ainsi considérée comme le deuxième moyen de paiement le plus sûr en Suisse.

Zurich, le 26 octobre 2023 – 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 ». En effet, 17 % des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête représentative ont indiqué avoir déjà utilisé ChatBot, Midjourney, Google Bard ou d'autres outils similaires.

Les hommes sont proportionnellement près de deux fois plus nombreux que les femmes (21 % contre 12 %) à se servir de l'intelligence artificielle. 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).

« 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 », observe Jean-Claude Frick, expert Numérique Comparis.

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 par contre 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 (sur une échelle de 1 à 10). 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 », explique J.-C. Frick.

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.

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 », estime l'expert Comparis.

Le rapport complet peut être téléchargé à [cette adresse](#).

Méthode

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.

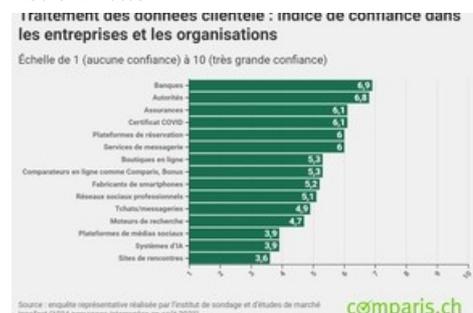
Pour plus d'informations :

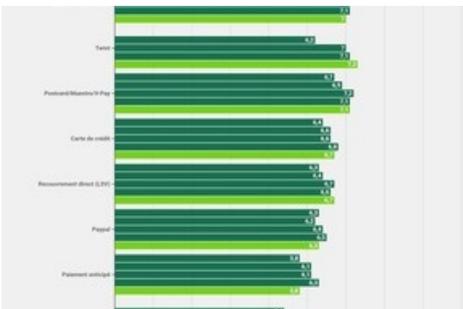
Jean-Claude Frick
Expert Numérique chez Comparis
Téléphone : 044 360 53 91
E-Mail : media@comparis.ch
comparis.ch

À propos de comparis.ch

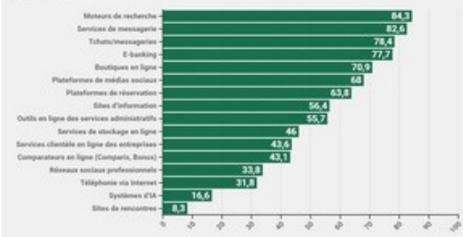
Avec plus de 80 millions de visites par an, comparis.ch compte parmi les sites Internet les plus consultés de Suisse. L'entreprise compare les tarifs et les prestations des caisses maladie, des assurances, des banques et des opérateurs télécom. Elle présente aussi la plus grande offre en ligne de Suisse 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.

Medieninhalte





Les services en ligne utilisés par les Suissesses et les Suisses



Source : enquête représentative réalisée par l'Institut de sondage et d'études de marché Insefact (1024 entretiens téléphoniques en août 2023).

comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100912726> abgerufen werden.