
RAPPORT SÉCURITÉ DES DONNÉES ET CONFIANCE 2020

Elisabeth Rizzi, cheffe du service de presse chez comparis.ch
Jean-Claude Frick, expert Numérique chez comparis.ch

Septembre 2020

comparis.ch

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 de moins en moins bien notée ; Paypal est le service le plus concerné. Dans le même temps, les internautes sont toujours de moins en moins à appliquer les mesures les plus courantes destinées à assurer la protection des données. « Cette évolution peut tenir au léger recul du sentiment de menace. En ces temps de coronavirus, les menaces du numérique passent au second plan », déclare Jean-Claude Frick, expert Numérique chez Comparis.

Figure 1 ► Page 5
Gestion rigoureuse des données clients

La majorité des Suissesses et des Suisses considèrent que la protection des données est bien, voire très bien réglementée en Suisse et que les mesures destinées à assurer la sécurité des données personnelles sur Internet sont suffisantes. Pourtant, la confiance accordée aux acteurs Internet pour leur gestion rigoureuse des données clients ne cesse de s'éroder. Pour la troisième fois consécutive, 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.

« Le suivi permanent des utilisateurs sur Internet fait pression sur le niveau de confiance témoigné à l'égard des boutiques en ligne. »  Jean-Claude Frick

Seuls les réseaux sociaux professionnels et les sites de rencontres font figure d'exception. Avec une notation 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.

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 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 notation de la sécurité des moyens de paiement sur Internet s'est elle aussi largement dégradée ces deux dernières années. Une fois de plus, la facturation inspire le plus confiance aux consommatrices et consommateurs suisses. Malgré tout, ce processus a également vu sa note de confiance se dégrader, passant 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.

Figure 2 ▶ Page 6
Sécurité des moyens de paiement sur Internet

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. Avec 5,4, la sécurité d'Apple et Samsung Pay est nettement moins bien notée. 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). « Le changement de propriétaire et l'opacité des CGU ont également terni la réputation de Paypal », estime J.-C. Frick.

Cartes de crédit et numéros de téléphone portable restent des sujets de préoccupation

Figure 3 ▶ Page 7
Craintes relatives à la transmission de données sur Internet

Cités respectivement par 45,1 et 39,5 % des personnes interrogées, les cartes de crédit et les numéros de téléphone restent sans évolution notable les données que les utilisateurs ne communiquent sur Internet qu'avec de grandes réserves. La transmission du numéro de téléphone se fait toutefois moins spontanément : il y a deux ans, seuls 30,4 % des personnes interrogées donnaient sans réserves leur numéro de téléphone portable. Elles sont aujourd'hui 35,9 % dans ce cas. S'agissant du numéro de carte de crédit, la proportion des répondants qui le fournissent sans craintes a légèrement gonflé, passant de 21,3 % à 24,1 %.

« Avec l'utilisation quotidienne des médias sociaux, la réticence à y communiquer ses données personnelles diminue. »

Jean-Claude Frick

Figure 4 ▶ Page 8
Transmission sans craintes de données sur Internet

Dans des proportions relativement stables, la majorité des personnes interrogées fournissent sans craintes leur propre date de naissance (63,7 %) et leur adresse e-mail personnelle (61 %). En revanche, la part des personnes qui indiquent sans craintes leur statut actuel sur les médias sociaux s'est significativement accrue, passant de 31,7 % (2018) à 38 % (2020). « La vie se passe pour une part toujours plus importante sur Internet. Il est tout à fait normal que l'on se serve aujourd'hui des médias sociaux. Avec l'utilisation quotidienne de ces services, la réticence à y communiquer ses données personnelles diminue », commente l'expert.

Relâchement dans l'application des mesures de protection des données

Figure 5 ► Page 9
Mesures visant la protection des données sur Internet

L'analyse Comparis montre que malgré le regain de méfiance, les internautes se lassent de la protection des données. Ils sont de moins en moins nombreux à appliquer les mesures les plus courantes destinées à assurer la protection de leurs données. La part des personnes interrogées qui n'utilisent les services de banque en ligne que sur leur propre ordinateur a chuté de 5,6 points de pourcentage, passant de 66,5 % en 2018 à 60,9 % en 2020. Si elles étaient encore 63,2 % en 2018 à régulièrement mettre à jour leur ordinateur ou leurs applications, elles ne sont plus que 57,4 % en 2020. Le contrôle actif des paramètres de la sphère privée sur les médias sociaux a dégringolé de 51,9 % (2018) à 47,4 % (2020).

Figure 6 ► Page 10
Acteurs Internet perçus comme une menace

« En ces temps de coronavirus, les menaces du numérique passent au second plan. »

Jean-Claude Frick

Figure 7 ► Page 11
Phénomènes Internet perçus comme une menace

« Cette évolution peut tenir au léger recul du sentiment de menace. En ces temps de coronavirus, les menaces du numérique passent au second plan », selon J.-C. Frick. Ainsi, en 2018, les personnes interrogées avaient attribué la note de 6,7 aux cybercriminels, la plus grande menace ressentie sur Internet. Cette année, la note est redescendue à 6,4. La menace représentée par les virus et les chevaux de Troie était encore évaluée à 6,9 en 2018, contre 6,6 en 2020. Les pourriels (spam) et le hameçonnage (phishing) par e-mail sont également moins perçus comme dangereux (de 6,8 en 2018 à 6,5 dans la dernière enquête en date). La proportion de personnes interrogées qui estiment que la protection des données en Suisse est bien, voire très bien réglementée est restée stable, autour de deux tiers. 

Figure 8 ► Page 12
Réglementation sur la protection des données en Suisse

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.

Figure 1

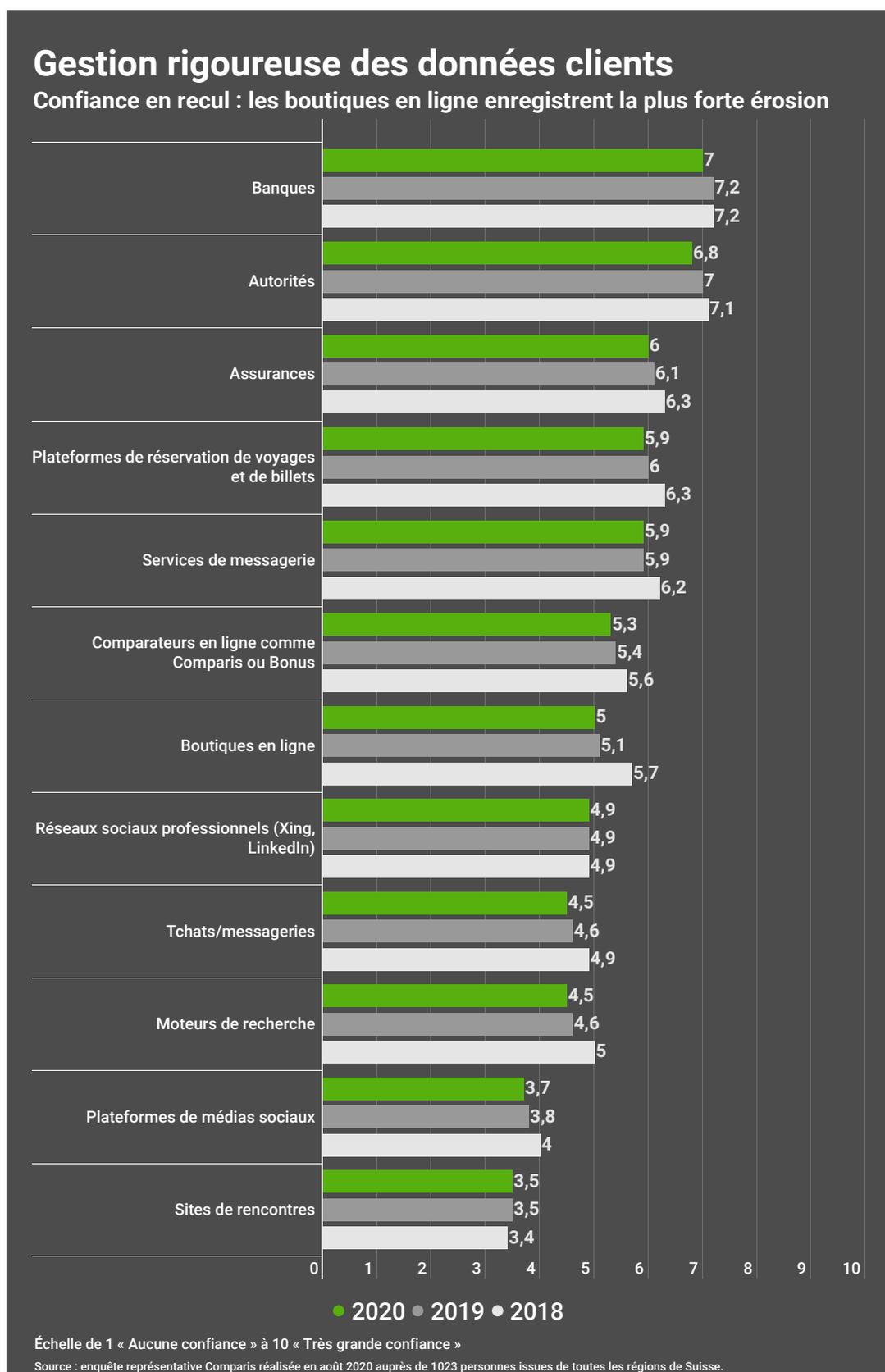


Figure 2

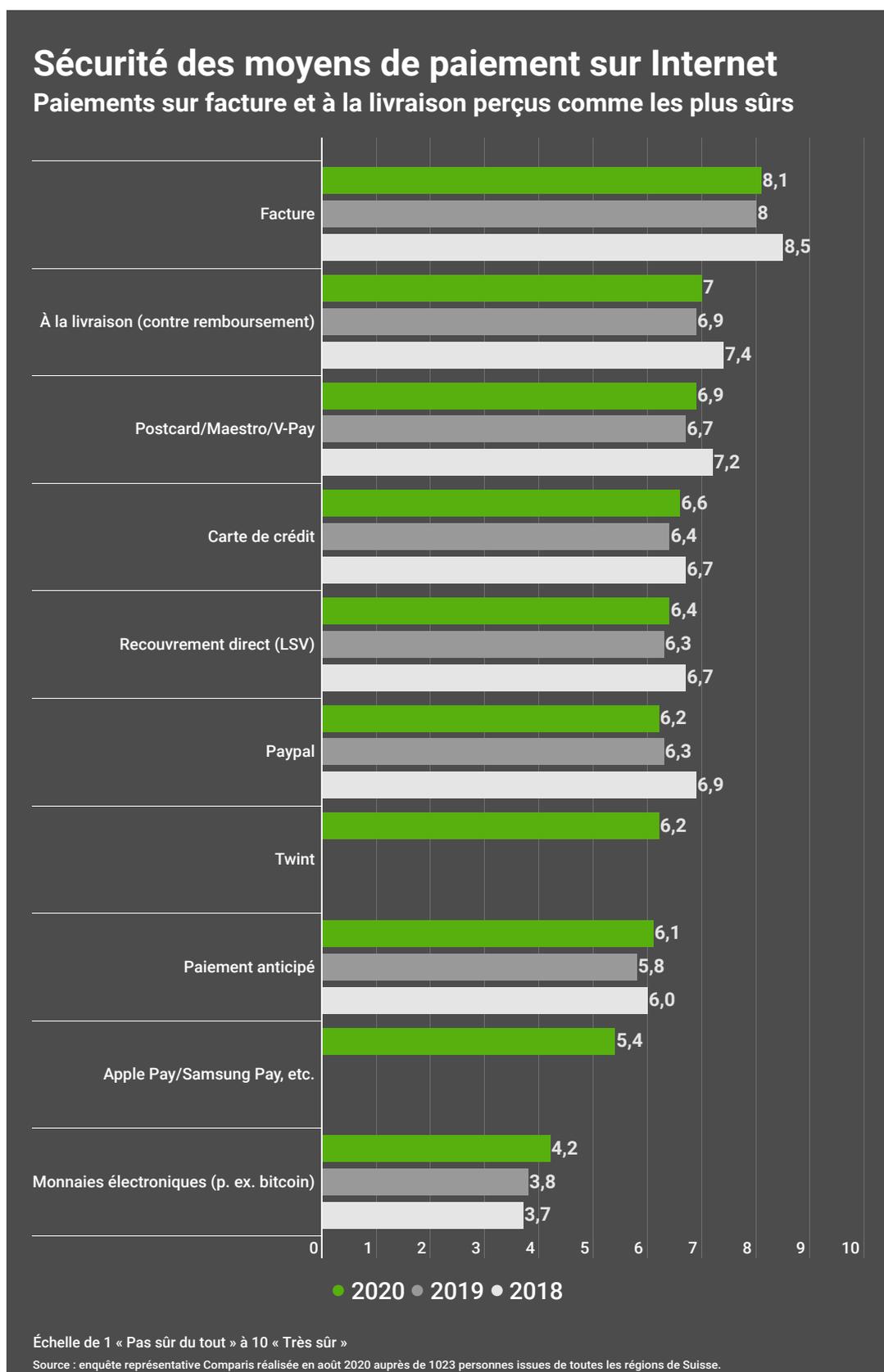


Figure 3

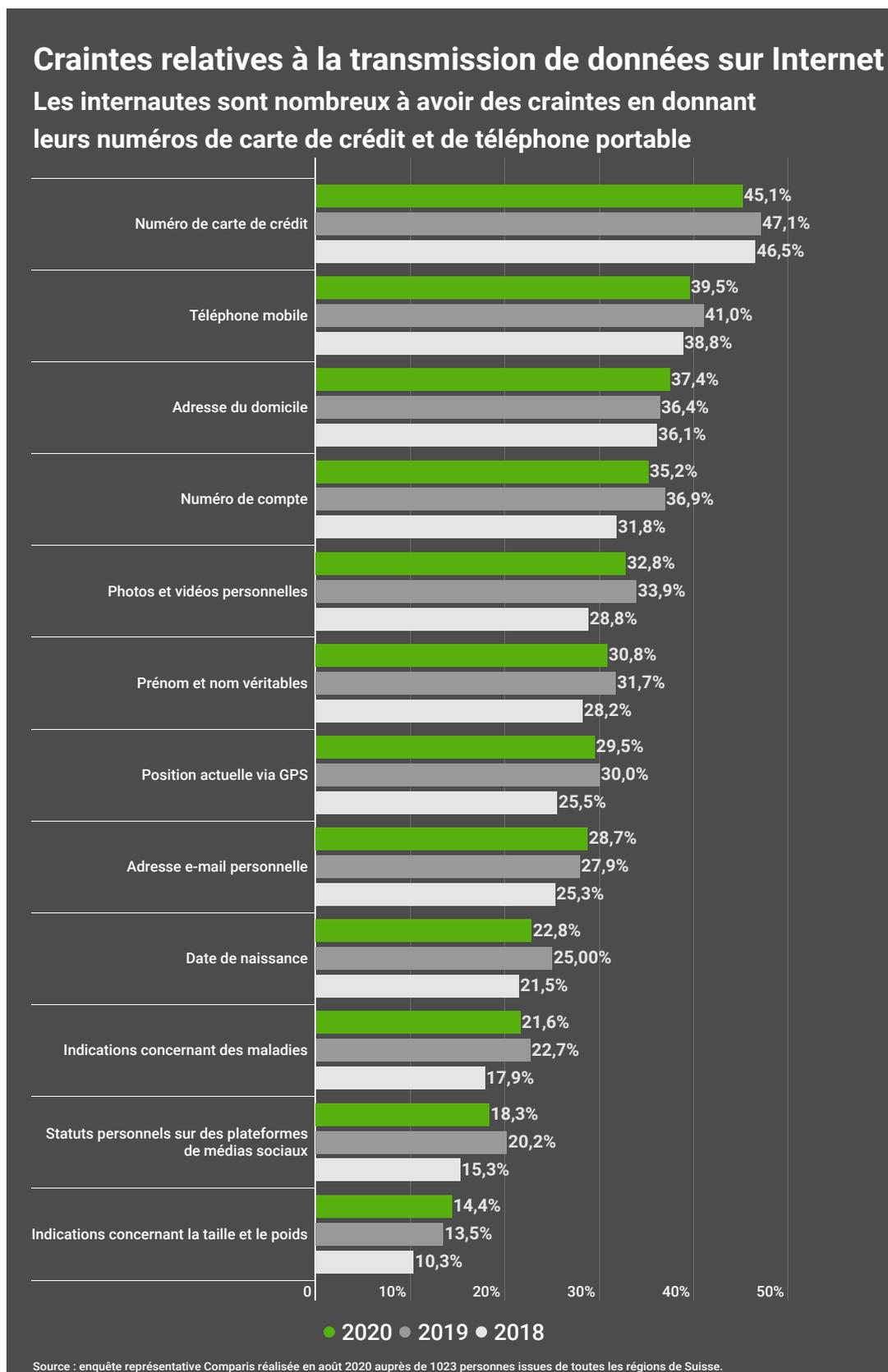


Figure 4

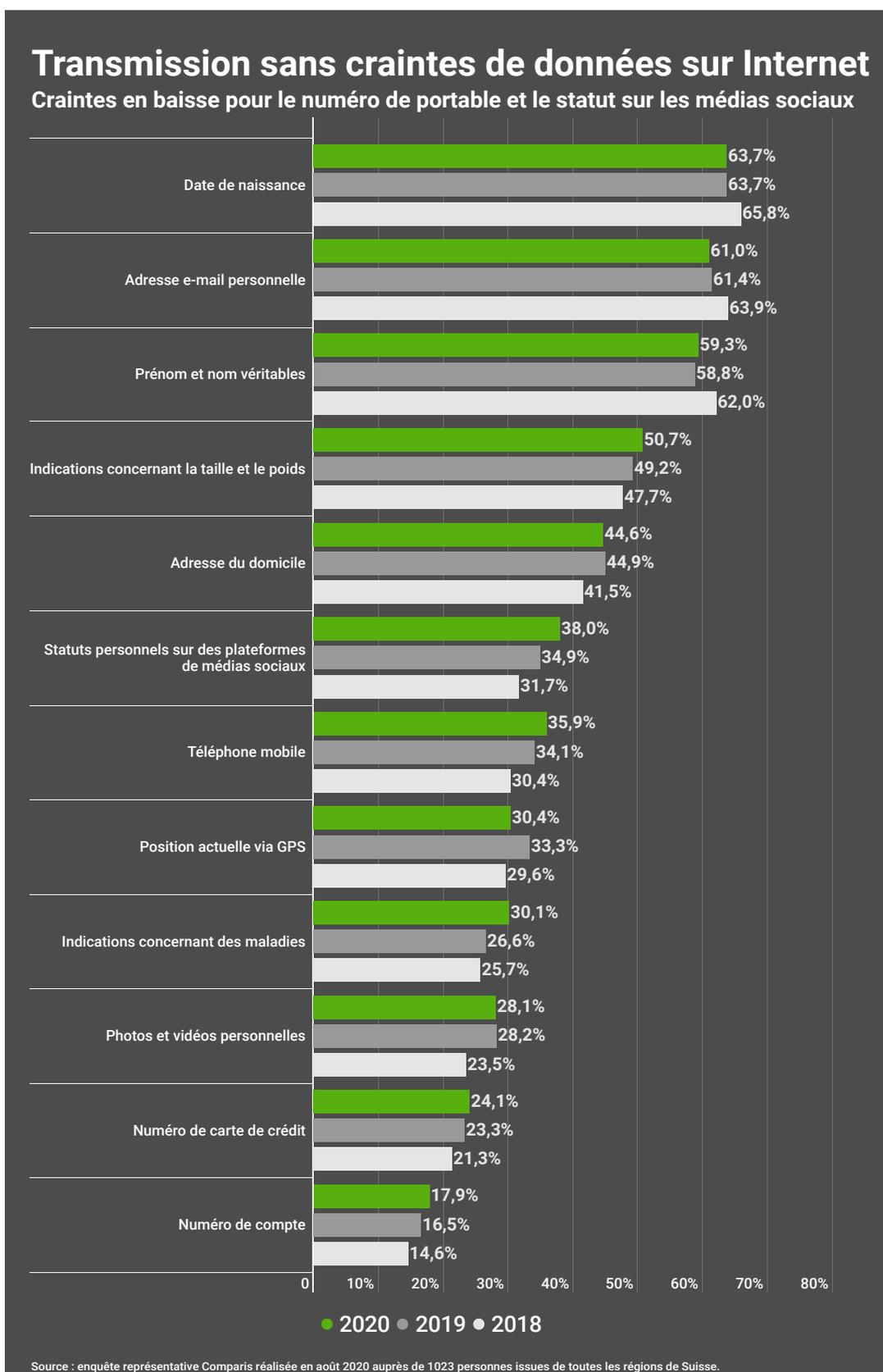
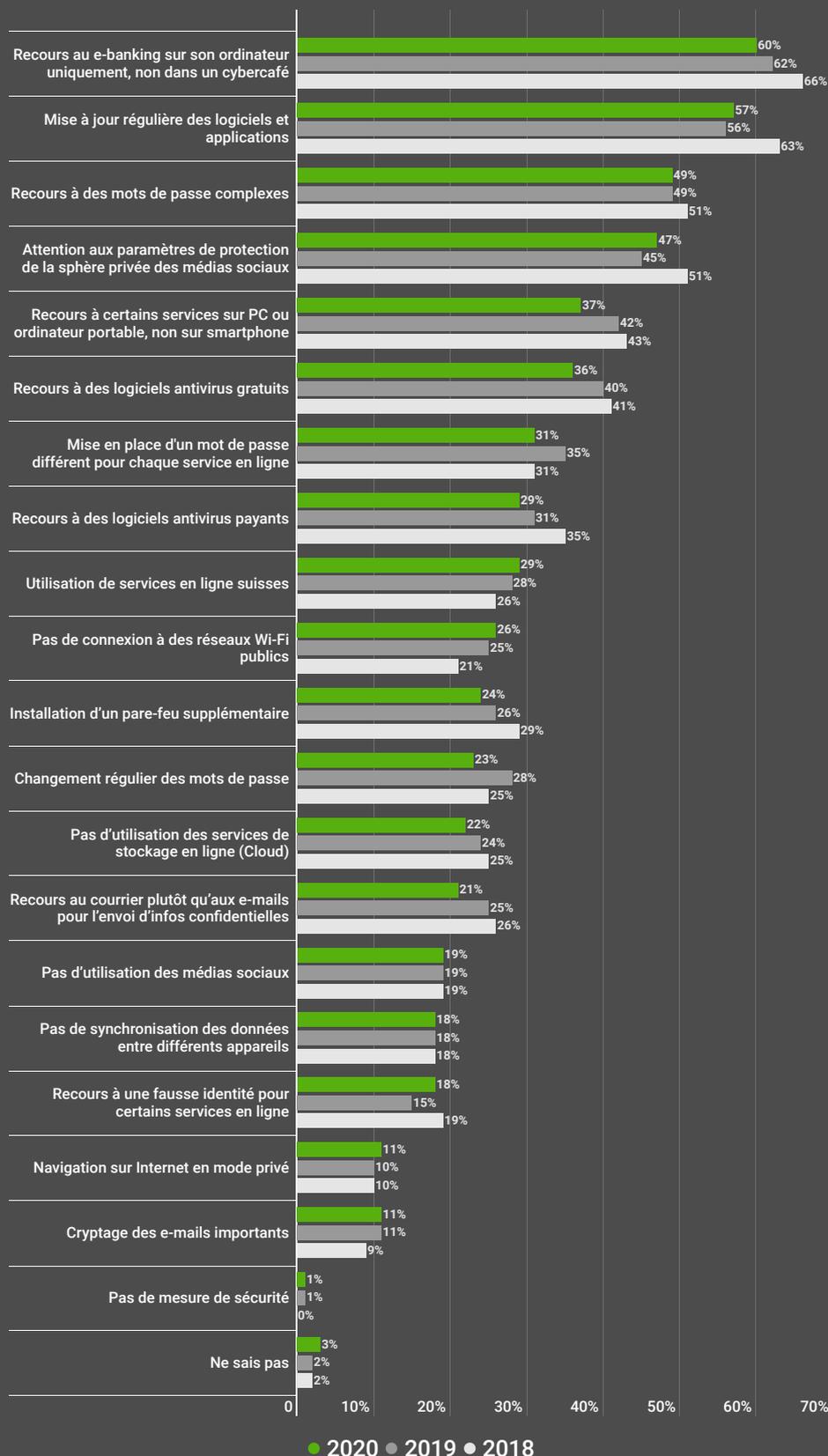


Figure 5

Mesures visant la protection des données sur Internet

Les Suissesses et les Suisses relâchent leur vigilance



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

Figure 6

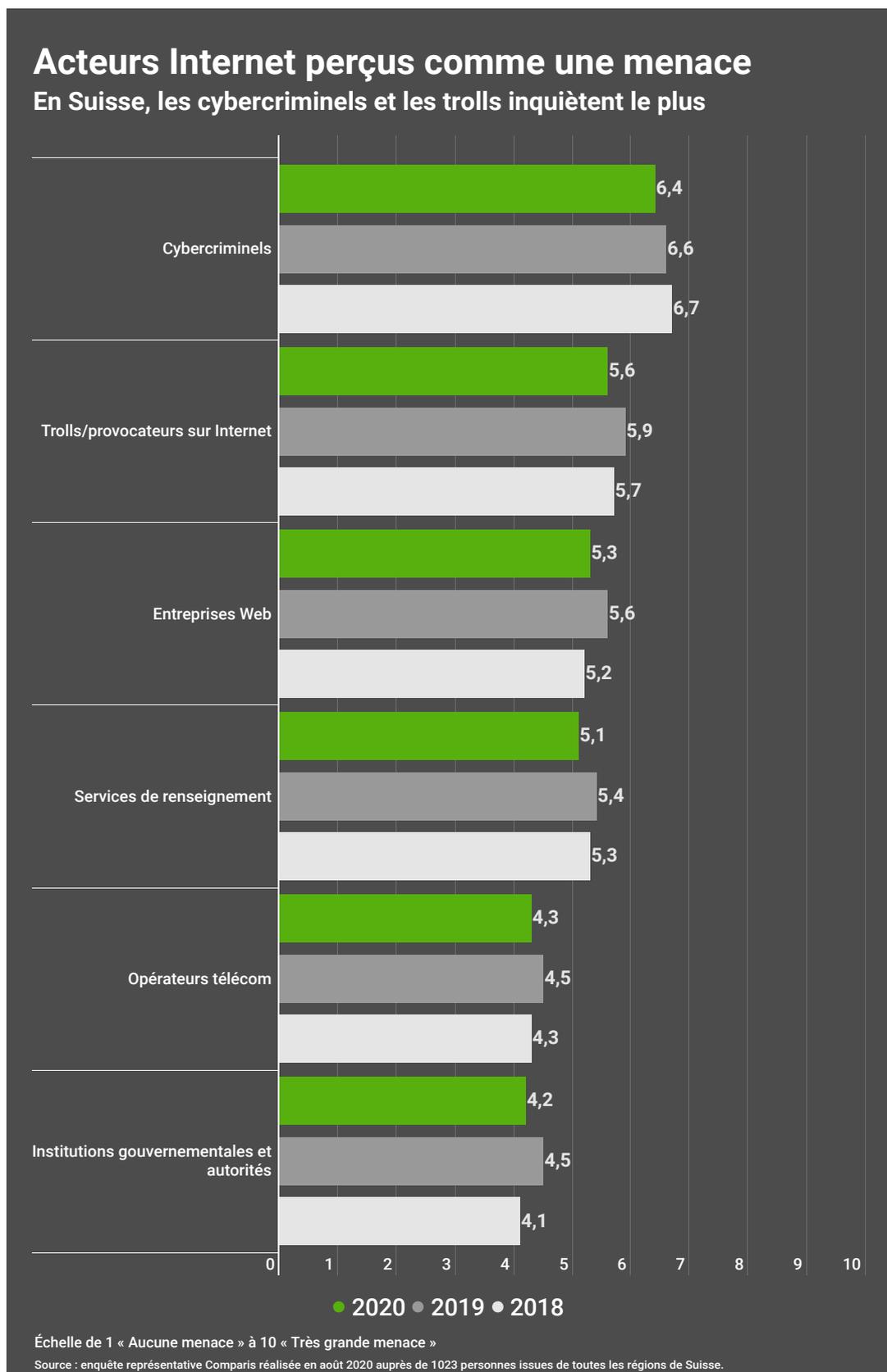


Figure 7

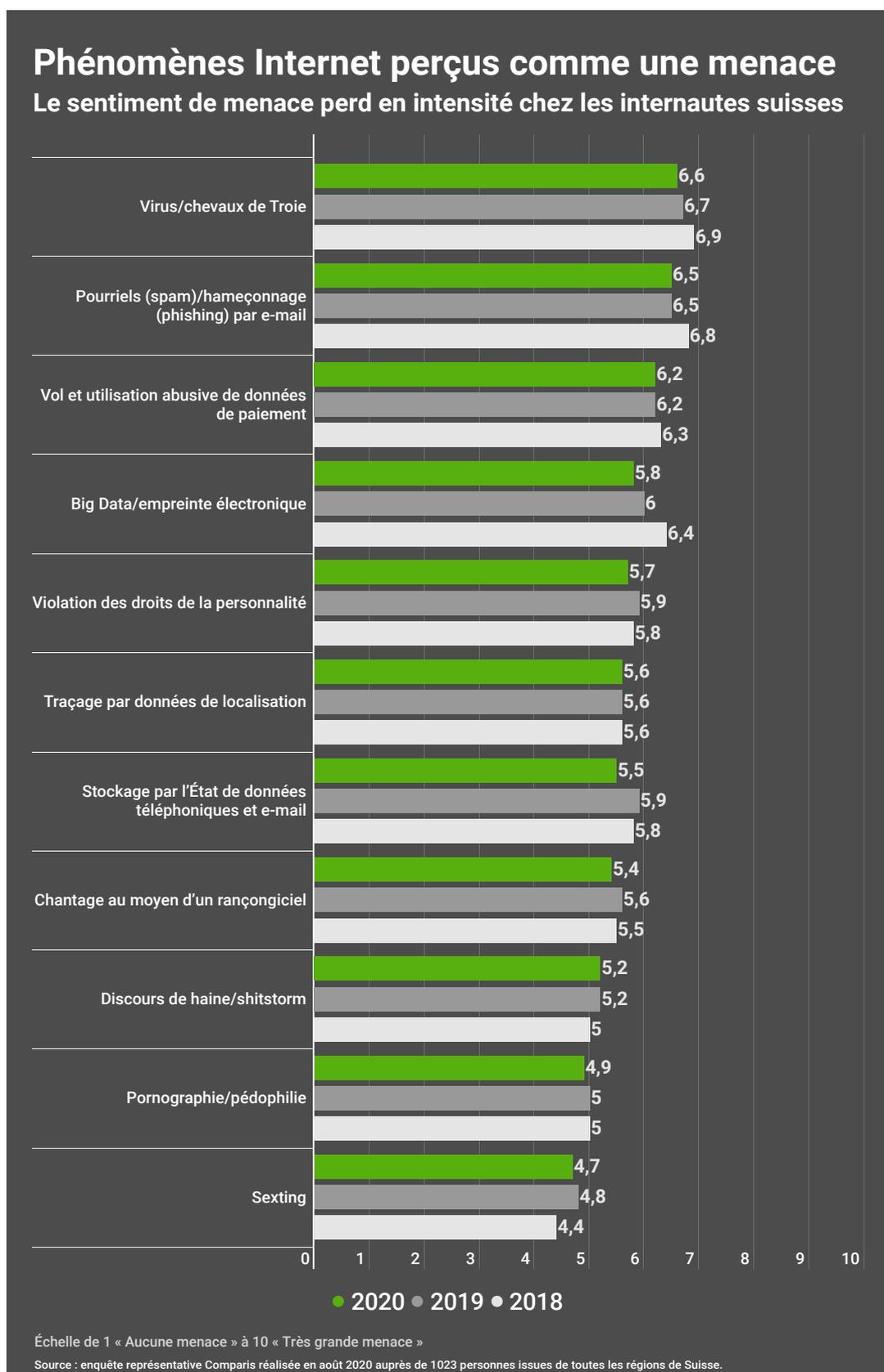


Figure 8

