



Username



Étude Comparis Sécurité des données et confiance 2024

Jean-Claude Frick

Expert Numérique Comparis |  octobre 2024

Malgré le boom de l'IA, les moteurs de recherche conservent leur position dominante

La dernière étude de Comparis sur la confiance dans la sécurité des données révèle que malgré le boom de l'IA, les moteurs de recherche restent les services en ligne les plus utilisés en Suisse. Les Suissesses et les Suisses se sentent particulièrement en sécurité avec l'application de paiement Twint. Mais quoi qu'il en soit, la bonne vieille facture est toujours considérée comme le moyen de paiement le plus sûr.

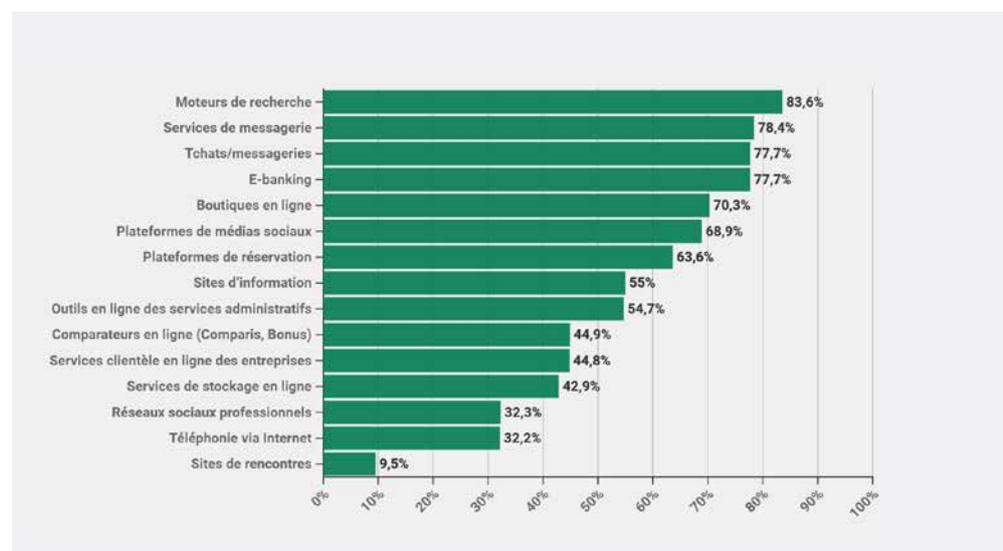
Bien que l'IA soit en plein essor avec des programmes tels que ChatGPT et Gemini, les moteurs de recherche restent populaires et constituent de loin le service en ligne le plus utilisé en Suisse. 83,6 % des personnes interrogées s'en servent, ayant par exemple recours à Google. Cependant, on voit que les plus de 55 ans sont nettement plus nombreux à les utiliser que les plus jeunes. Comparis présume toutefois que les moteurs de recherche subiront des pertes plus importantes au cours des prochaines années.

En ce qui concerne le courrier électronique, son utilisation semble en légère baisse – bien qu'elle reste à un niveau élevé. Il y a cinq ans, 86 % utilisaient encore des fournisseurs de messagerie électronique tels que Bluewin, Gmail ou GMX. En 2024, ce taux d'utilisation est tombé à 78,4 % (soit, au bas mot, 4 % de moins que l'année précédente). Par rapport à 2019, les services de messagerie et les tchats ont considérablement gagné en importance et se situent désormais au même niveau que les e-mails avec une part d'utilisation de 77,7 %.

L'utilisation des plateformes de médias sociaux est restée stable au fil des ans, établie à 68,9 % en 2024. Certes, la part des plus de 55 ans est nettement inférieure à celle des jeunes générations. Mais même dans cette tranche d'âge, 60,7 % utilisent des applications telles que Facebook, Instagram ou Tiktok.

Les Suissesses et les Suisses utilisent ces services en ligne

Données exprimées en pourcentage



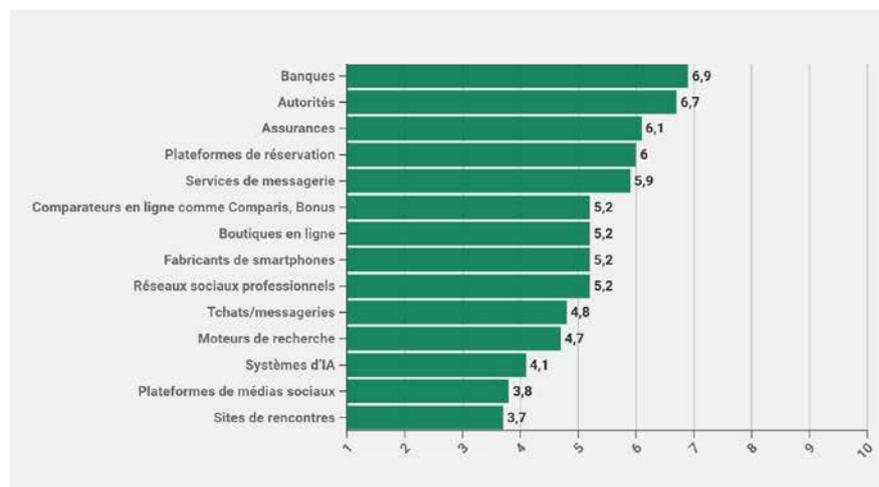
En revanche, les portails d'information perdent en popularité : 55 % seulement des répondantes et répondants lisent les actualités sur « 20 minutes » ou « Watson », alors qu'ils étaient encore 63,6 % en 2019. Les services de comparaison ont également perdu de leur importance (44,9 % d'utilisation, contre 49,5 % en 2019). Enfin, le recours à la téléphonie par Internet, via Skype par exemple, a également diminué (32,2 % contre 39,8 % en 2019). Comparis suppose que la simple téléphonie a été remplacée par la vidéoconférence (cf. utilisation de Messenger et des médias sociaux).

Dans la continuité des années précédentes, c'est aux banques (6,9 sur une échelle de 1 à 10) et aux autorités (6,7) que les personnes interrogées accordent le plus haut niveau de confiance en ce qui concerne la gestion rigoureuse des données clientèle. Cependant, dans les deux cas, la confiance a considérablement diminué en cinq ans (7,2 pour les banques en 2019, et 6,9 pour les autorités). Selon Comparis, des scandales tels que les lacunes en matière de protection des données du portail de vaccination mesvac-cins.ch ou la reprise de la grande banque Credit Suisse par UBS ont érodé la confiance.

Les compagnies d'assurance, en revanche, gardent leur troisième place des années précédentes avec une valeur de 6,1. Comparis est d'avis que cela est dû au modèle économique de nombreuses compagnies d'assurance qui, ancré régionalement, leur permet d'être proche de leur clientèle et d'établir une relation de confiance au fil des ans.

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

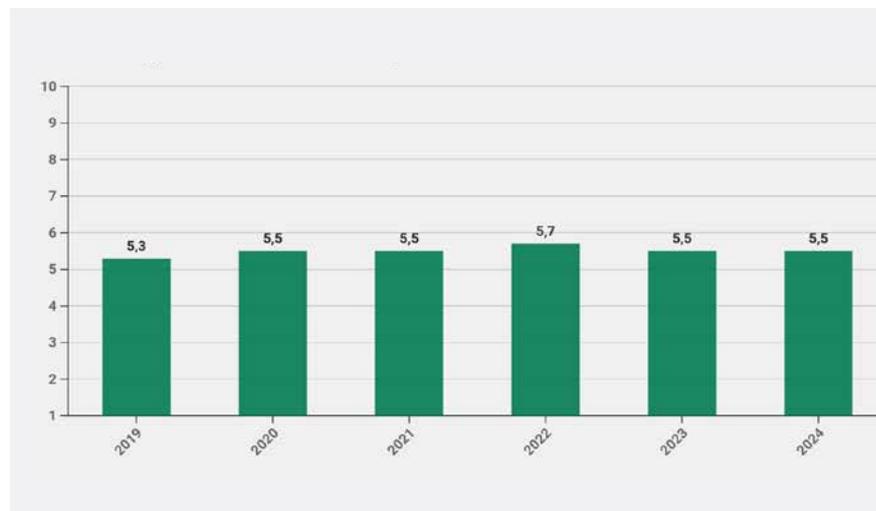
Malaise lors de la saisie de données sur Internet

Les attaques de pirates informatiques et les scandales liés aux données ont laissé des traces au sein de 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 »). La moyenne, de 5,5 cette année, reste stable. Comparis constate ici un léger malaise constant au fil des ans lors de la saisie de données sur Internet.

Le sentiment désagréable de se faire aspirer ses données reste également fort. Les répondantes et les répondants ont attribué une moyenne de 6,8 à la question de savoir s'ils se sentaient généralement surveillés dans leurs activités sur Internet. C'est la même valeur qu'en 2019.

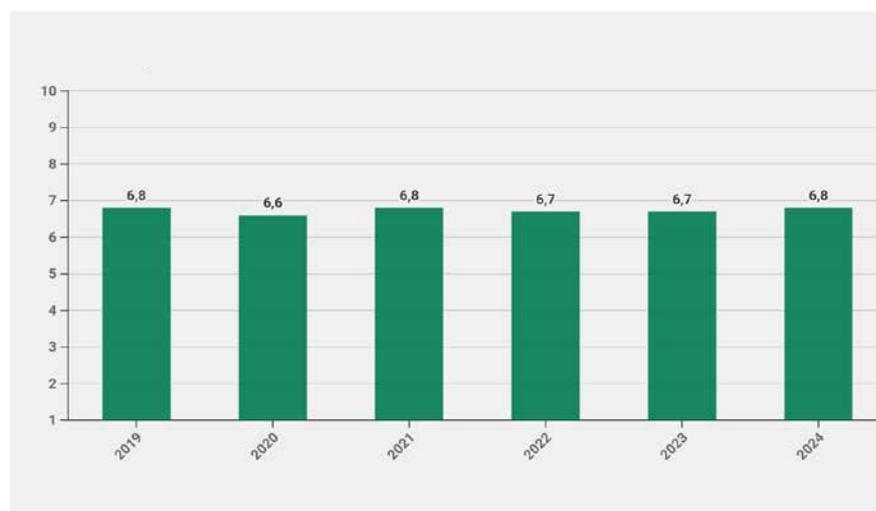
Sentiment de sécurité des Suissesses et les Suisses concernant la saisie de leurs données personnelles sur Internet

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)



Le phishing et les virus déclenchent le sentiment de menace le plus fort

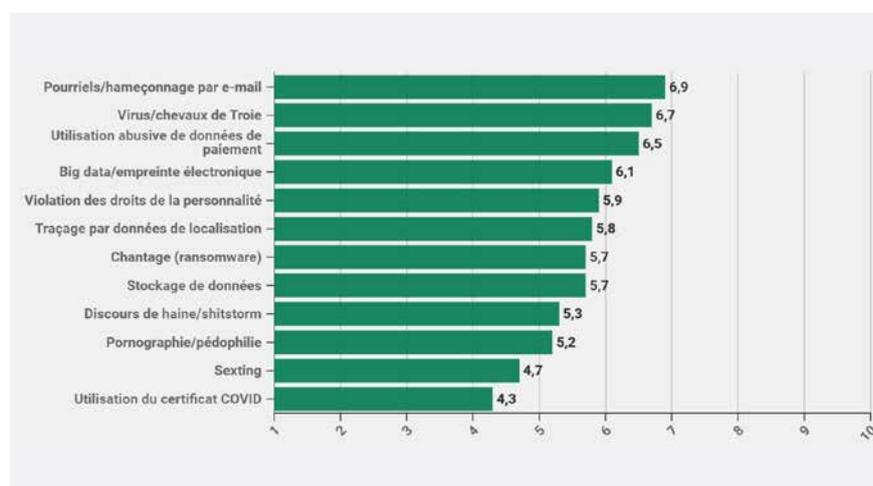
Comme les années précédentes, ce sont les pourriels (spam) et l'hameçonnage (phishing) (score moyen de 6,9), les virus et chevaux de Troie (score moyen de 6,7), ainsi que le vol et l'utilisation abusive de données de paiement (score moyen de 6,5) qui inquiètent le plus les internautes. Les principales 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. Par conséquent, ce taux a légèrement augmenté cette année. Comparis en voit les raisons dans des vagues de phishing de plus en plus sophistiquées qui tentent d'obtenir les données des internautes avec des textes générés par l'IA.

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 romande évaluent cette menace à 5, le score attribué en Suisse italophone se situe à 7,3 (Suisse alémanique 5,1). Les résultats de l'enquête sont similaires en ce qui concerne le sexting (6,5 contre 4,6 en Suisse alémanique et 4,7 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 (7,5 pour les criminels et 6,9 pour les trolls).

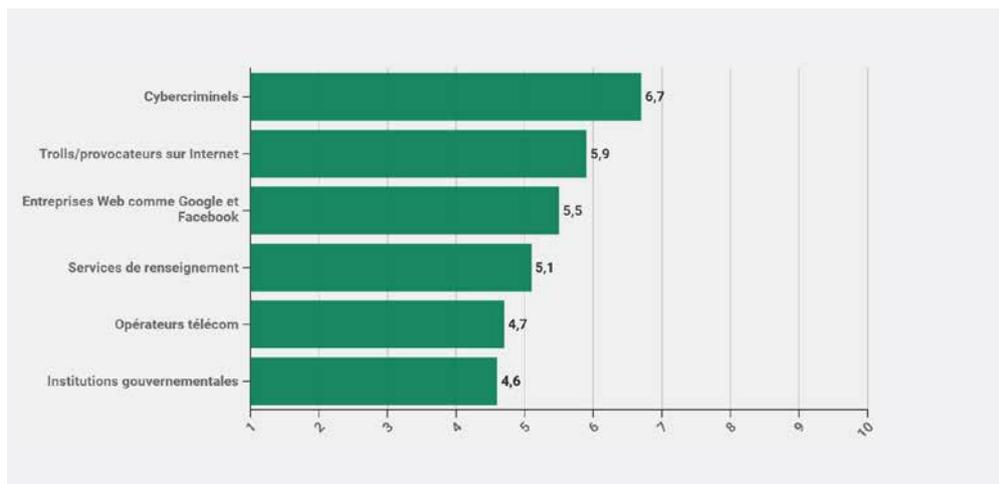
Les menaces auxquelles les internautes se sentent le plus exposés

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)



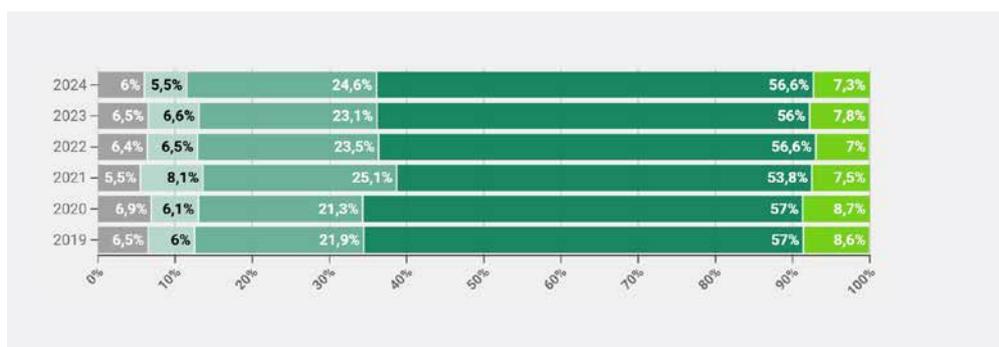
Bonnes notes pour la protection des données en Suisse

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 aussi élevée que l'année précédente. Les jeunes de moins de 36 ans sont proportionnellement bien plus nombreux (66,7 %) que les générations plus âgées à estimer que la protection des données en Suisse est bien, voire très bien réglementée. Cependant, ces valeurs se sont rapprochées cette année, tandis que les larges écarts entre les régions linguistiques demeurent. La Suisse alémanique évalue nettement mieux la protection des données que la Suisse romande (67,4 % contre 55,4 % en Suisse romande et 52,7 % en Suisse italophone).

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

Aujourd'hui, la population se sent plutôt en sécurité lorsqu'il s'agit de régler ses achats avec des moyens de paiement numériques. L'application Twint a sans conteste pris la première place de la compétition, avec une moyenne de 7,2 sur l'échelle de confiance de 1 à 10. Le moyen de paiement numérique suisse est ainsi considéré comme le deuxième moyen de paiement le plus sûr. La première place revient au paiement sur facture, avec une moyenne de 8,1. La 3e place revient au paiement à la livraison (moyenne de 7,1).

Il nous semble que 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.

Les cartes de débit telles que Postcard, Maestro ou V-Pay passent ainsi de la deuxième place en 2023 à la quatrième place (moyenne de 6,9). Comparis attribue ce résultat à l'utilisation accrue du smartphone comme moyen de paiement.

Les systèmes de paiement des géants de l'Internet que sont Apple Pay ou Samsung Pay obtiennent toujours une note relativement basse (moyenne de 5,9). Selon Comparis, il manque à ces systèmes la référence locale qu'offre Twint, ainsi que la possibilité de transférer facilement de l'argent à titre privé. En revanche, la possibilité de pouvoir utiliser Apple Pay et consorts à l'étranger n'apporte aucun bonus de confiance.

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 4,5 en 2024, de 3,8 en 2019).

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

Skala von 1 (überhaupt nicht sicher) bis 10 (sehr sicher),
Mittelwert der Befragung
2019–2023 und 2024

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

Valeurs médianes des enquêtes sur une
2019 – 2023 et 2024,
échelle de 1 (pas du tout)
jusqu'à 10 (très sûr)

Sur facture



Twint



Paiement à la livraison



Postcard / Maestro / V-Pay



Carte de crédit



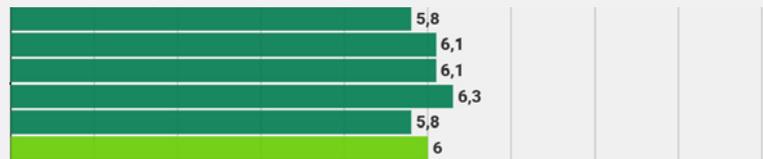
Recouvrement direct (LSV)



Paypal



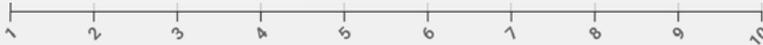
Paiement anticipé



Apple Pay / Samsung Pay etc.



Monnaies électroniques (p. ex. bitcoin)



Applications et réseaux sociaux

La confiance envers les applications pour smartphone et le cloud se renforce

Les smartphones prennent de plus en plus d'importance dans les habitudes des internautes suisses. Environ 30 % 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, 42,8 % des répondant-e-s déclaraient n'utiliser certains programmes que sur PC ou ordinateur portable, ils ne sont plus que 28,4 % en 2024.

Les antivirus et les pare-feux sont de plus en plus rares

Bien que les virus et les chevaux de Troie comptent parmi les principales menaces, les mesures de protection correspondantes perdent en popularité. Seuls 22,2 % des personnes interrogées utilisent encore des programmes antivirus payants (2019 : 31 %). Les programmes antivirus gratuits servent de mesure de précaution à 29,3 % (2019 : 40,5 %). Seuls 15,5 % des personnes interrogées ont installé un pare-feu supplémentaire (2019 : 26,7 %). Comparis se l'explique par des systèmes de protection antivirus de plus en plus performants, déjà présents sur Microsoft Windows et Apple MacOS, qui rendent superflue l'installation de systèmes de protection supplémentaires.

Les paramètres de confidentialité des médias sociaux encore négligés

Seulement 44 % des répondantes et des répondants accordent en outre une attention particulière aux paramètres de confidentialité sur les plateformes de médias sociaux. Ce chiffre est donc resté bas au fil des ans. En outre, la proportion de personnes qui modifient régulièrement leur mot de passe est relativement faible (22,5 %). Selon Comparis, le changement plus régulier de son mot de passe et l'adoption de paramètres restrictifs sur les plateformes de médias sociaux constituent des mesures fortes de protection des données personnelles qui devraient être prises plus au sérieux.

Conclusion

L'édition 2024 de l'étude Comparis sur la confiance dans la sécurité des données montre que la confiance de la population suisse dans le traitement des données personnelles et dans les moyens de paiement numériques reste marquée par l'incertitude. Malgré l'utilisation croissante des technologies de l'IA, les services en ligne traditionnels tels que les moteurs de recherche et les services de messagerie électronique restent les plus populaires. L'application Twint s'est imposée parmi les modes de paiement numérique réputés les plus sûrs, mais tous moyens confondus, elle est détrônée par la facture. La crainte des menaces de phishing et de virus reste élevée, tandis que la confiance dans la réglementation de protection des données en Suisse est jugée relativement stable.

En ce qui concerne les paramètres de confidentialité sur les médias sociaux et la protection du mot de passe personnel, il y a malheureusement encore beaucoup de retard à rattraper en 2024.



Étude sur la confiance dans la sécurité des données

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 1033 personnes issues de toutes les régions de Suisse. Le sondage a eu lieu en août 2024.

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 de télécommunications. 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. Il s'agit d'une société privée. Aujourd'hui encore, Comparis appartient majoritairement à son fondateur. Aucune autre entreprise ni l'État ne détient de participation dans Comparis.