

A person's hands are shown holding a tablet. Overlaid on the tablet is a glowing, translucent sphere composed of a network of white dots connected by thin white lines, resembling a digital globe or a complex network. The background is a blurred image of a person in a dark jacket.

# Observatoire «Société numérique et solidarité»

Opinion et comportement  
de la population suisse 2020

**Éditrice / mandante**

Fondation Sanitas Assurance Maladie  
Jägergasse 3, 8021 Zürich

**Plus d'informations**

[www.sanitas.com/fondation](http://www.sanitas.com/fondation)

**Concept et enquête**

Institut de recherche sotomo  
Dolderstrasse 24, 8032 Zurich

**Impression**

Ostschweizdruck, Wittenbach SG

**Production**

Institut de recherche sotomo

**Auteurs**

Michael Hermann  
Gordon Bühler  
Alfonso Gonzalez

Zurich, avril 2020

**Fondation**  
**sanitas**



---

## Avant-propos de la Fondation Sanitas Assurance Maladie

La transformation numérique de la société progresse dans pratiquement tous les domaines de la vie, et il est dorénavant difficile d'en faire abstraction. Mais quelle est l'influence du nouveau monde numérique sur la société et sa conception de la solidarité? Et quelles en sont les conséquences pour le domaine de l'assurance?

C'est à ces questions que tente de répondre la Fondation Sanitas Assurance Maladie depuis quelques années. Elle organise des enquêtes et des plateformes favorisant le débat sur la «société numérique et la solidarité», contribuant ainsi à la réflexion sur des thèmes d'avenir qui nous concernent tous.

Dans ce contexte, la Fondation Sanitas a mandaté pour la troisième fois l'institut de recherche sotomo pour mener une enquête représentative auprès de la population. Les résultats sont présentés dans cet observatoire «Société numérique» et donnent un premier aperçu des tendances qui se dessinent.

Cette année, nous avons ajouté un thème spécial: une comparaison de l'attitude du monde politique et de la population. Vous pourrez découvrir dans l'observatoire 2020 dans quels domaines les conceptions de l'élite politique – formée des candidates et candidats au Conseil national et au Conseil des États 2019 – et des Suisses divergent le plus. Ces différences d'appréciation confirment la nécessité de poursuivre les débats sur l'exploitation du potentiel des applications numériques dans l'intérêt de l'ensemble de la société.

Nous sommes heureux de contribuer avec l'observatoire «Société numérique et solidarité» 2020 au débat public suisse au sens d'un Corporate Citizenship.

Prof. Dr. med. Felix Gutzwiller  
*Président du Conseil de fondation*

Dr. Isabelle Vautravers  
*Directrice de la fondation*

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Synthèse</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Introduction</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>La société numérique fait moins peur</b>	<b>10</b>
3.1	Entre vision et réalité . . . . .	10
3.2	Des craintes diverses . . . . .	13
3.3	Question de confiance . . . . .	15
3.4	L'avenir de l'activité professionnelle . . . . .	17
3.5	Division ressentie de la société numérique . . . . .	19
<b>4</b>	<b>Généralisation progressive du numérique</b>	<b>21</b>
4.1	Multiplication des canaux, pas des appareils . . . . .	21
4.2	La mesure connectée gagne du terrain . . . . .	23
4.3	Les applis de comptage des pas induisent des changements de comportement . . . . .	27
<b>5</b>	<b>La mesure connectée dans le contexte</b>	<b>29</b>
5.1	Accélération de la course à la performance . . . . .	29
5.2	Le suivi de santé est de plus en plus accepté . . . . .	30
5.3	Fort scepticisme envers la transmission des données de santé . .	32
5.4	Les primes devraient être calculées en fonction du comportement	33
<b>6</b>	<b>La solidarité dans la société numérique</b>	<b>37</b>
6.1	Érosion de la solidarité et de la responsabilité individuelle? . . .	37
6.2	Que signifie la solidarité aujourd'hui? . . . . .	40
6.3	Soulagement et charge par les assurances sociales . . . . .	44
6.4	Vers de nouvelles formes de solidarité? . . . . .	46
<b>7</b>	<b>Le fossé numérique entre la classe politique et la base</b>	<b>48</b>
7.1	Évaluation des conséquences de la transformation numérique. .	48
7.2	Rôle actif de l'État dans les projets de transformation numérique?	50
7.3	Renforcement de la protection des données? . . . . .	52
<b>8</b>	<b>Méthode</b>	<b>54</b>
8.1	Collecte des données . . . . .	54
8.2	Échantillon . . . . .	54
8.3	Pondération de l'échantillon . . . . .	55
8.4	Différences d'arrondi dans les graphiques . . . . .	55

# 1 Synthèse

L'observatoire «Société numérique et solidarité» est paru pour la première fois en 2018, à une époque où les éventuelles conséquences négatives de la transformation numérique faisaient l'objet de débats intensifs: tout tournait autour de la perte de la vie privée et du contrôle par les bases de données et algorithmes, ainsi qu'autour du caractère remplaçable de l'être humain dans des secteurs de plus en plus nombreux de l'économie. En conséquence, le scepticisme à l'égard du numérique était très répandu au sein de la population. Une évolution semble se dessiner.

## Les jeunes davantage déstabilisés par le virage numérique

Alors qu'en 2018, 35% des personnes interrogées étaient d'avis que le virage numérique était surtout synonyme de progrès et de nouvelles possibilités, cette part atteint aujourd'hui 44% – seuls 5% sont encore convaincus du contraire. La société numérique est aujourd'hui de plus en plus souvent associée à des aspects positifs tels que l'efficacité, les opportunités et l'information. Ces critères sont indissociables d'une autonomisation, mais aussi, dans une large mesure, d'une auto-optimisation. En revanche, la qualité de vie et, surtout, la solidarité sont les aspects les moins associés avec cette transformation numérique. Il n'est donc pas étonnant que les personnes interrogées considèrent que les groupes de personnes agiles tels que les jeunes, personnes éduquées, aisées et ambitieuses soient les gagnants du virage numérique.

Concernant l'antagonisme entre les jeunes et les anciens, l'enquête révèle une réalité contrastée. Si les applications numériques se propagent plus rapidement et de manière plus étendue auprès des jeunes, ceux-ci paraissent également plus déstabilisés par le virage numérique. 38% des 18–35 ans s'estiment déstabilisés par l'évolution. Chez les plus de 65 ans, ils ne sont que 28% à exprimer la même chose. Les anciens sont, en outre, plus nombreux aujourd'hui à apprécier le côté positif du numérique. La perspective de vie plus longue des jeunes semble influencer leur perception du problème – comme pour le changement climatique. Ce sont en effet surtout les jeunes générations qui devront affronter les grands bouleversements de l'intelligence artificielle dans la société et l'économie.

## La vie numérique change les consciences

Au moment de la première enquête, en 2018, un quart de la population suisse enregistrait les kilomètres effectués à pied à l'aide d'une appli. Aujourd'hui, deux ans plus tard, compter ses pas est devenu un phénomène de masse: la plupart des gens l'ont déjà essayé, 43% le font activement et environ la moitié d'entre eux ont changé leur comportement grâce à cette fonction. En d'autres termes, plus d'un cinquième de la population a augmenté la fréquence ou la longueur

de ses trajets à pied grâce au podomètre. Il est intéressant de constater que les femmes y attachent plus d'importance que les hommes. Les mesures qui ne sont pas accessibles directement sur le smartphone se propagent moins rapidement. Mais la part de la population qui enregistre son pouls ou sa fréquence cardiaque avec un bracelet de suivi d'activité physique ou une Smartwatch a presque doublé en deux ans, passant de 10 à 19%.

Mais le boom de la mesure connectée et la comparabilité numérique croissante dans tous les domaines de la vie entraînent une pression accrue d'être toujours plus performant. Si celle-ci est à son paroxysme dans le domaine professionnel, les personnes interrogées estiment que c'est dans le domaine de la santé qu'elle augmente le plus. Un tiers d'entre elles ressentent une forte pression dans ce domaine. Mais la logique de la mesure des performances qui sous-tend le suivi de santé est de mieux en mieux acceptée: il y a deux ans, 40% seulement des personnes interrogées étaient pour des primes d'assurance maladie indexées sur le comportement. En 2020, pour la première fois, une majorité de 51% approuve le principe selon lequel les personnes qui se nourrissent sainement et font attention à leur santé devraient payer moins. La part des personnes qui désapprouvent ce principe a chuté de 56 à 44%. Ce changement de mentalité traduit le pouvoir de la transformation numérique: la grande majorité de la population est opposée à la transmission de données, et les personnes interrogées estiment que le suivi de santé est avant tout stressant. Pourtant, la logique de performance et de mesure se généralise silencieusement. Les offres de mesure sont utilisées assidûment, ce qui entraîne un changement d'appréciation de la réalité. Ainsi, la part des personnes qui estiment qu'un enregistrement continu des données de santé contribue à améliorer les soins médicaux augmente.

### **Thème spécial: comparaison politique/population**

En guise de thème spécial, l'observatoire «Société numérique et solidarité» 2020 a voulu se concentrer sur une comparaison entre la population et le monde politique quant à leur conception du virage numérique. L'enquête s'appuie pour ce faire sur le «Baromètre Numérique 2019» de la Haute école spécialisée bernoise BFH, qui avait recensé, en amont des élections de l'année dernière, la position des candidates et candidats sur les questions liées à la numérisation. Dans le cadre du présent observatoire, des questions équivalentes ont été posées à la population. Résultat: bien que l'attitude générale envers la numérisation s'améliore, un fossé apparaît entre le monde politique et la base. Au sein de la population, 70% des personnes interrogées considèrent que les effets de la numérisation sont globalement positifs. Du côté des hommes et femmes politiques qui étaient candidats en 2019, ils sont 92% à penser de même. La différence est cependant plus flagrante en ce qui concerne l'estimation des conséquences sociales du virage numérique: parmi les hommes et femmes politiques, seulement 29% sont

d'avis que la numérisation renforcerait les inégalités au travail, alors que deux tiers de la population partagent ce jugement. Cette énorme différence montre que les craintes de la population liées aux conséquences sociales du numérique ne touchent pas encore les hommes et femmes politiques. L'urgence pour la solidarité sociale dans le contexte de la société numérique est davantage perçue par la population que par les élus.

Il n'est donc pas étonnant que le fossé entre le monde politique et la population se traduise également par un enthousiasme très contrasté au sujet du développement numérique de l'État. Alors que le monde politique souhaite une accélération du processus de numérisation dans cinq domaines sur six, la population est plus réticente. Elle ne souhaite un rythme plus soutenu que pour les prestations de l'administration électronique et les données publiques en libre accès. Du point de vue de la population, seules l'e-health, l'e-collecting et l'identification électronique (e-ID) doivent progresser. L'utilisation de l'intelligence artificielle pour faciliter les décisions des autorités publiques fait l'objet d'un grand scepticisme. En revanche, la population et le monde politique sont plutôt d'accord en ce qui concerne la loi sur la protection des données. Si l'attitude de la population est moins polarisée que celles du monde politique, la base souhaite seulement un renforcement modéré de la protection des données.

## 2 Introduction

La transformation numérique était le sujet de la première enquête de l'observatoire «Société numérique et solidarité» début 2018. Pas un congrès, pas un séminaire ne faisait l'impasse sur les conséquences du virage numérique. Auparavant principalement considérée comme une innovation technologique, la transformation numérique est de plus en plus souvent perçue à partir des années 2010 comme le moteur d'un changement fondamental de l'économie et de la société. La réaction de la classe politique permet bien de quantifier ce phénomène: une analyse des interventions au Parlement réalisée par sotomo a révélé une quasi-explosion de ces dernières au Parlement sur ce thème dans la deuxième moitié des années 2010.<sup>1</sup> La notion de transformation numérique est apparue beaucoup plus souvent qu'auparavant dans un contexte social et surtout économique. Mais alors, pourquoi le numérique, qui transforme la société depuis des décennies, est-il devenu un sujet aussi brûlant à ce moment-là? Le facteur déterminant de cette évolution a été un bond en avant de l'innovation, notamment dans le domaine de l'intelligence artificielle (IA), qui a remis en question pour la première fois et sur une large échelle le rôle prépondérant de l'homme. Une nouvelle réalité faite de voitures autonomes, de reconnaissance vocale, d'algorithmes et d'assistants virtuels a soulevé des questions liées à la nature remplaçable des humains dans des domaines de plus en plus vastes de l'économie, mais aussi au contrôle externe et à la désolidarisation d'une vie de plus en plus numérique. La problématique de la collecte de données de masse a atteint son point culminant en 2018, avec le scandale autour de Cambridge Analytica et Facebook lié à la diffusion non autorisée de profils psychologiques en vue d'influencer les intentions de vote.

Le public avait déjà pris conscience du potentiel mutagène de l'informatisation pour la société et l'économie à la fin des années 1990. À l'époque, ce sont l'invention et l'expansion rapide de l'Internet qui avaient éveillé les consciences et favorisé l'émergence des notions de «société de l'information» et «New Economy». Ce bond en avant de l'innovation était cependant davantage perçu comme une extension des possibilités humaines que comme une menace pour notre suprématie et la cohésion sociale. L'éclatement de la bulle Internet en 2000 mit un terme brutal aux débats. Rétrospectivement, il semble pourtant que la «société de l'information» et la «New Economy» n'en étaient qu'à leurs débuts. Ces deux notions ont cependant complètement disparu du débat public (comme le montre l'analyse des interventions au parlement).

La conscience des conséquences sociétales et économiques du développement numérique évolue par cycles et par vagues. Les innovations visibles stimulent l'imagination et font émerger des scénarios apocalyptiques. La propagation et

<sup>1</sup>sotomo: «Politische Themenkonjunktur im Bundesparlament», 2019, Hrsg.: Schweizerische Bankiervereinigung.

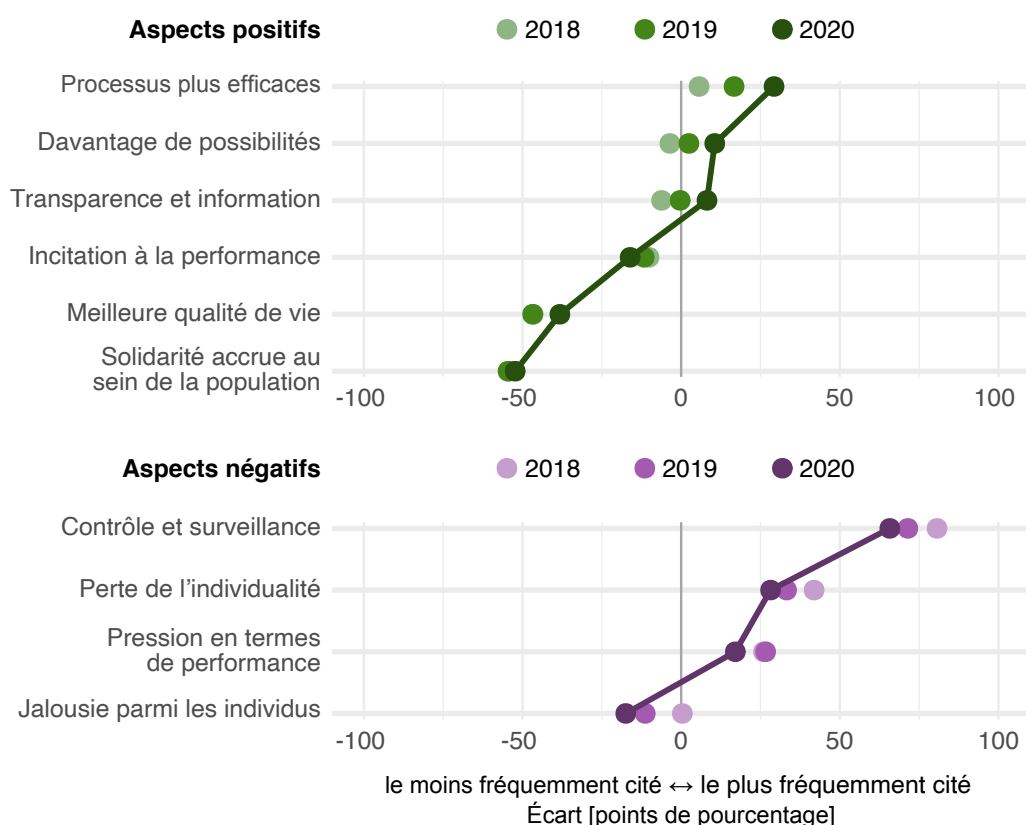
l'accoutumance entraînent alors une moindre perception de l'effet transformateur, qui se déploie pourtant dans toute son ampleur.

La première publication de l'observatoire «Société numérique et solidarité», en 2018, est parue alors que l'agitation était à son apogée. Depuis, le recensement annuel montre l'évolution de la perception de la transformation numérique, mais aussi du comportement dans la société. Un changement de perception est déjà palpable à différents niveaux. Si la vision de la société numérique semble de moins en moins anxiogène et ses effets sur la solidarité dans notre société sont jugés moins négativement, les comportements réels se transforment de plus en plus: la course à la performance induite par le numérique s'accélère, et l'acceptation des primes variables en fonction du comportement sur la base de la mesure connectée augmente.

### 3 La société numérique fait moins peur

#### 3.1 Entre vision et réalité

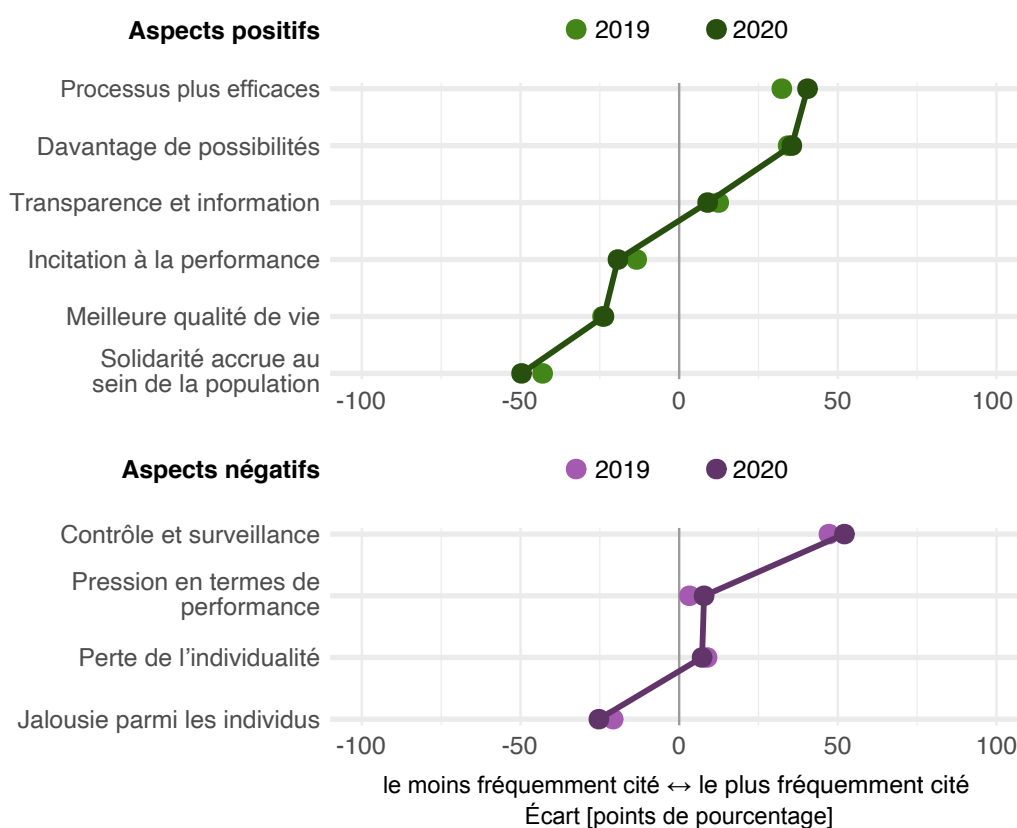
«Qu’associez-vous spontanément le plus souvent (ou le moins souvent) à un monde de saisie totale des données personnelles?» La figure 1 montre les aspects positifs (en haut) et négatifs (en bas) de la vision d’une société numérique totale, dans laquelle les données personnelles de tous les domaines de la vie seraient enregistrées et reliées numériquement. Plus la valeur est élevée, plus ce critère caractérise cette vision.



**Figure 1:** Les notions associées à un monde de saisie totale des données personnelles – Comparaison de 2018 à 2020.

En 2020, la vision d’une société numérique globale est toujours davantage associée à des aspects négatifs qu’à des aspects positifs. On observe cependant une nette évolution de la perception au cours des deux dernières années. La plupart des aspects positifs ont pris de l’importance pour les personnes interrogées, alors que tous les aspects négatifs ont perdu du poids. Si le «contrôle et la surveillance» restent les aspects les plus souvent cités, leur tendance est à la baisse et la «transparence et l’information» sont dorénavant associées par la majorité des personnes interrogées à une société numérique globale. La «jalousie

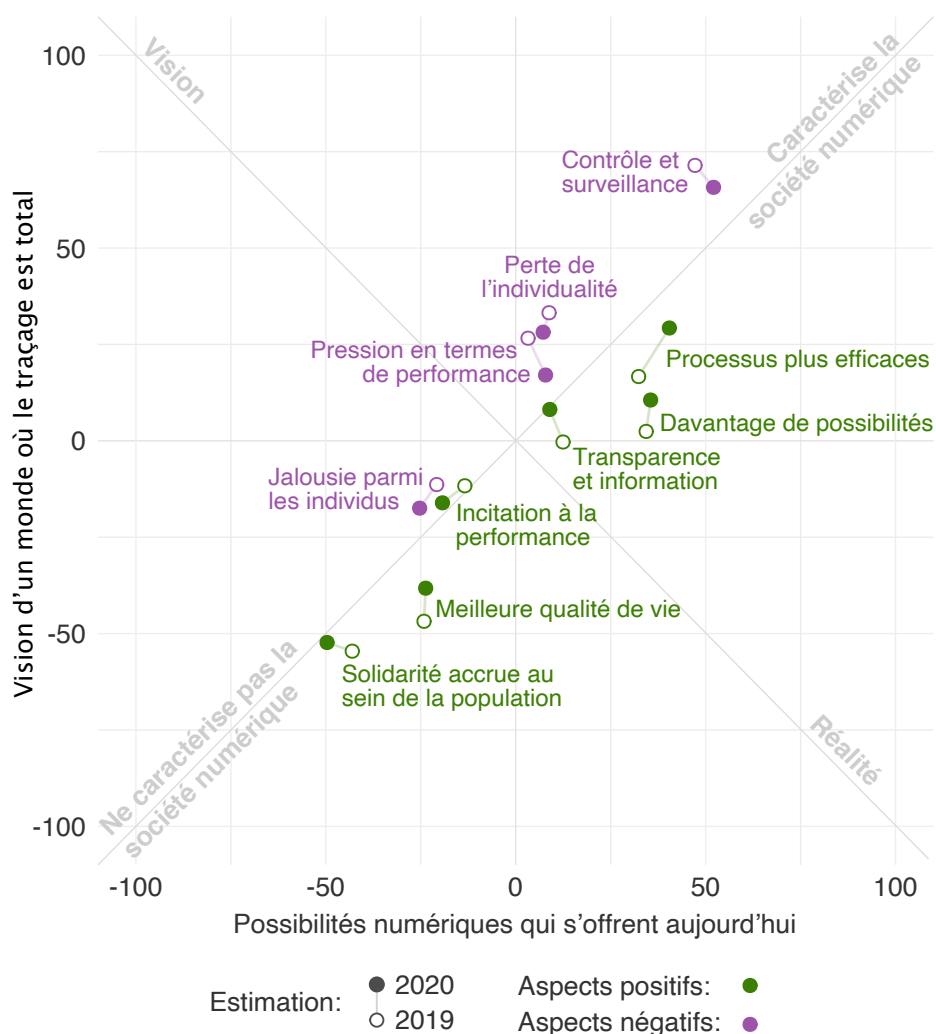
parmi les individus» n'est pratiquement plus jamais citée. L'aspect «Processus plus efficaces» est celui qui a évolué le plus positivement depuis 2018, passant de la quatrième à la deuxième place. La société numérique est aujourd'hui de plus en plus souvent associée à des aspects positifs tels que l'efficacité, les possibilités et l'information. Ces critères sont indissociables d'une autonomisation, mais aussi, dans une large mesure, d'une auto-optimisation. Celles-ci s'opposent aux deux aspects (positifs) «meilleure qualité de vie» et «solidarité accrue au sein de la population». Ce sont ces deux aspects qui sont le moins souvent associés à la société numérique. L'optimisation crée bien des possibilités, mais aussi une pression pour utiliser ces possibilités. Et cela ne s'accompagne apparemment pas, du point de vue des personnes interrogées, d'une amélioration de la qualité de vie et de la solidarité.



**Figure 2:** Avantages et inconvénients associés aux possibilités numériques actuelles – Comparaison 2019 et 2020.

Alors que la moitié des personnes interrogées a été invitée à évaluer la vision d'une société numérique globale, l'autre moitié a évalué la réalité numérique actuelle: «Dans quels domaines les outils numériques dont vous disposez aujourd'hui vous sont-ils le plus (ou le moins) utiles?» Cette question avait été posée pour la première fois en 2019. Comme le montre la figure 2, l'évaluation de la réalité est restée constante par rapport à l'année précédente (légère tendance à la hausse).

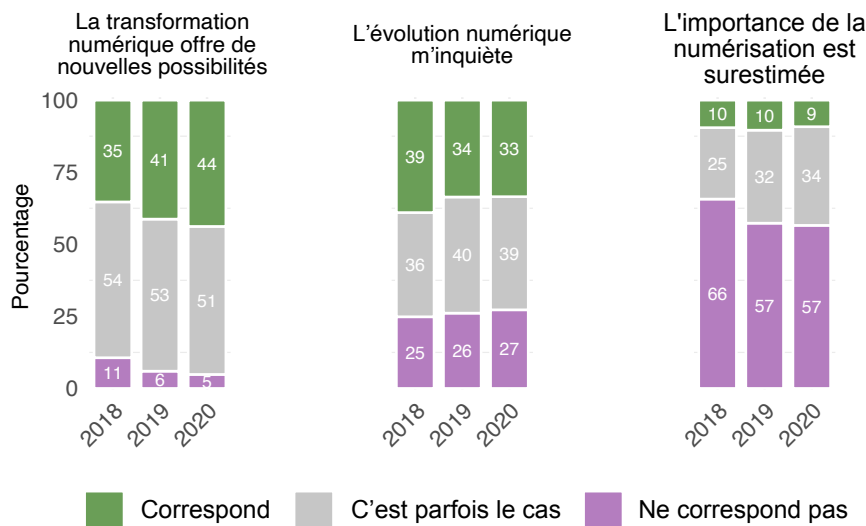
La figure 3 confronte une vision de saisie totale aux possibilités numériques actuelles. Deux enseignements principaux en ressortent. Premièrement, les personnes interrogées associent à la vision et à la réalité actuelle de la société numérique des caractéristiques très similaires. La plupart de ces caractéristiques sont situées le long de la diagonale. La réalité de la société numérique est évaluée de manière un peu plus positive que sa vision. Deuxièmement: par rapport à 2019, l'estimation de la vision s'est rapprochée de celle des possibilités numériques actuelles. En 2020, les aspects positifs et négatifs sont tendanciellement plus proches de la diagonale. Si la vision n'est pas alimentée par de nouveaux scénarios catastrophes, elle s'adapte apparemment au statu quo ressenti.



**Figure 3:** Comparatif: vision de la saisie totale des données personnelles et possibilités numériques actuelles.

### 3.2 Des craintes diverses

On observe également une tendance plus optimiste dans l'estimation générale du virage numérique: alors qu'en 2018, seulement 35% des habitants de Suisse étaient d'avis que ce changement est avant tout synonyme de progrès et de nouvelles possibilités,<sup>2</sup> 44% de la population partage cet avis en 2020. La majorité estime toujours que ce n'est que partiellement vrai. L'ambivalence n'a pas non plus disparu: deux personnes interrogées sur trois restent au moins en partie inquiètes au sujet du virage numérique.<sup>3</sup> Contrairement à l'année dernière, la part de la population qui pense que la transformation numérique est surestimée n'a pas augmenté.<sup>4</sup> L'importance de ce thème reste élevée du point de vue de la population.



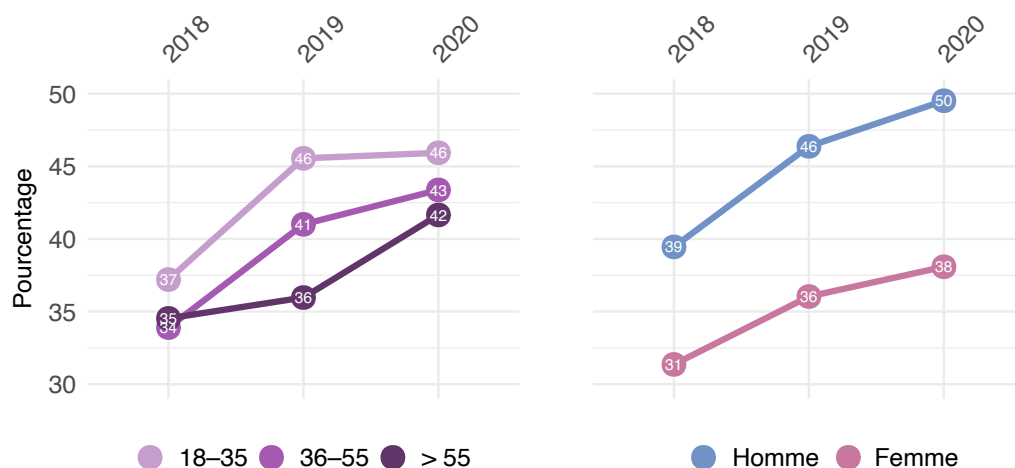
**Figure 4:** Estimation des conséquences de la transformation numérique.

Ce sont surtout les personnes âgées et les hommes qui jugent le virage numérique de manière plus positive que l'année dernière. Les jeunes sont certes les plus optimistes envers la transformation numérique d'après les trois études annuelles, avec une augmentation particulièrement importante entre 2018 et 2019, mais la part des optimistes de plus de 55 ans a augmenté de manière significative depuis 2019 (fig. 5).

<sup>2</sup> «La transformation numérique engendre avant tout des progrès et apporte de nouvelles possibilités.»

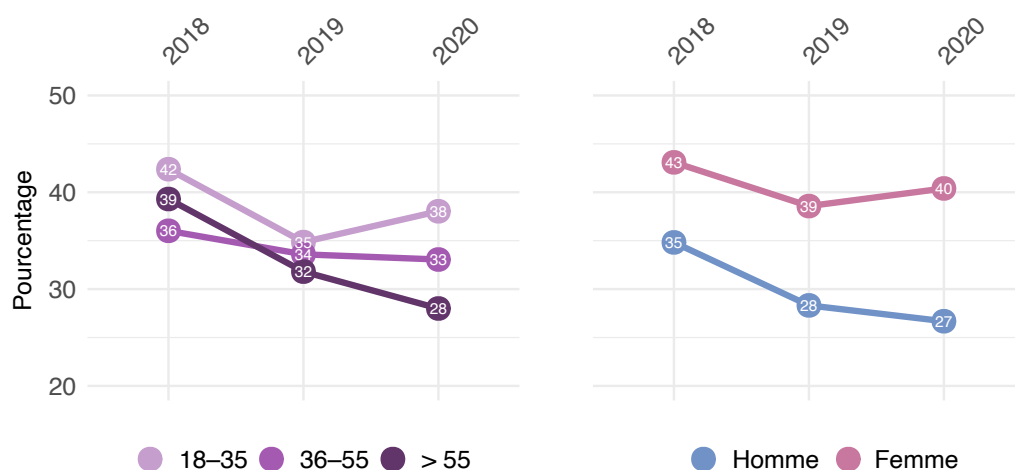
<sup>3</sup> «L'évolution numérique m'inquiète, car nous sommes de plus en plus à la merci des programmes informatiques.»

<sup>4</sup> «L'importance de la numérisation est surestimée. Les grands changements ne se font pas si vite.»



**Figure 5:** Adhésion à l'énoncé «La transformation numérique engendre avant tout des progrès et apporte de nouvelles possibilités» – par âge et par sexe.

Alors que le fossé entre les générations se referme progressivement grâce à la motivation des plus âgés, l'écart entre les sexes s'élargit de plus en plus. La moitié des hommes, mais seulement 38% des femmes sont d'avis que le virage numérique est avant tout synonyme de progrès et de nouvelles possibilités.



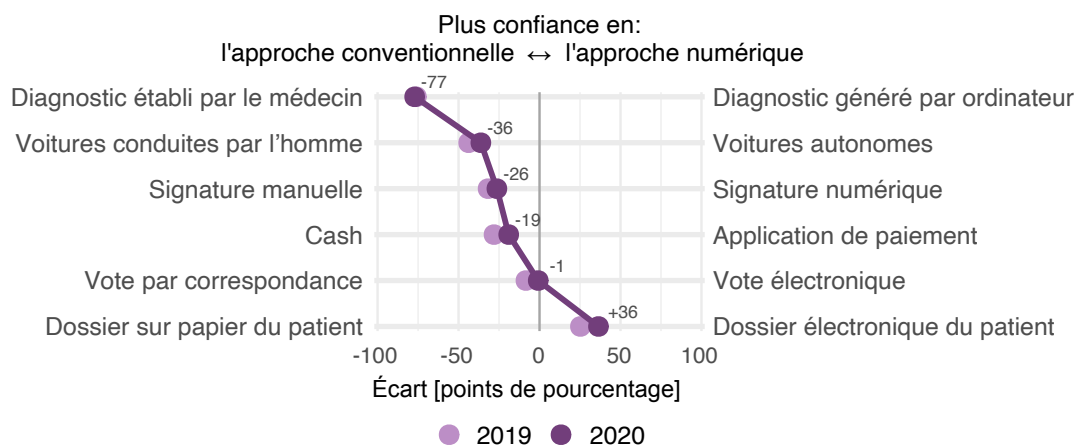
**Figure 6:** Adhésion à l'énoncé «L'évolution numérique m'inquiète, car nous sommes de plus en plus à la merci des programmes informatiques» – par âge et par sexe.

La tendance est également inversée pour l'écart entre les sexes au sujet de la question de l'inquiétude. 40% des femmes indiquent que l'évolution numérique les inquiète. Chez les hommes, seuls 27% sont inquiets (fig. 6). Visiblement, les hommes sont plus ouverts aux opportunités du numérique, alors que les femmes

sont tendanciellement assez sceptiques à ce sujet – sans pour autant que leur estimation soit très différente. Il est plus étonnant de constater que le fossé entre les générations se referme. Alors que la part des personnes inquiétées par le numérique a clairement reculé de 39 à 28% chez les plus de 55 ans, elle a recommencé à augmenter chez les 18-35 ans depuis l'année dernière. Quand on parle de fossé entre les générations dans le domaine de la transformation numérique, il s'agit habituellement de l'écart entre les plus jeunes, qui, en tant qu'enfants du numérique, n'ont aucun mal à s'adapter, et les plus anciens, qui conservent généralement un certain scepticisme à ce sujet. Mais l'observatoire montre le contraire: il y a aujourd'hui plus de personnes inquiètes chez les plus jeunes que chez les plus âgés. Cela est peut-être dû, comme pour le changement climatique, à la plus longue espérance de vie des jeunes. Contrairement aux jeunes adultes, les personnes qui approchent de l'âge de la retraite peuvent plus facilement s'attendre à ce que les plus gros bouleversements provoqués par l'IA dans l'économie ne prennent véritablement effet qu'après la fin de leur parcours professionnel.

### 3.3 Question de confiance

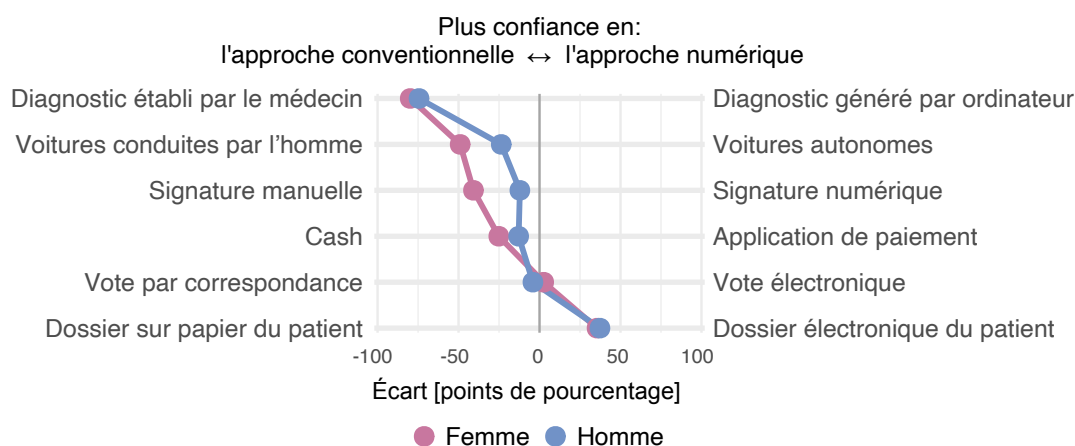
Dans la phase actuelle de transformation numérique, les approches conventionnelles sont souvent confrontées à de nouvelles approches numériques ou contrôlées par l'IA. Lesquelles bénéficient de la plus grande confiance auprès de la population en matière de sécurité et de fiabilité? Sur six critères proposés, la méthode conventionnelle inspire plus de confiance que la méthode numérique dans quatre domaines. Le numérique n'est plus efficace que dans un seul domaine.



**Figure 7:** Confiance dans la sécurité et la fiabilité: différence entre une approche conventionnelle et une approche numérique – Comparaison 2019 et 2020.

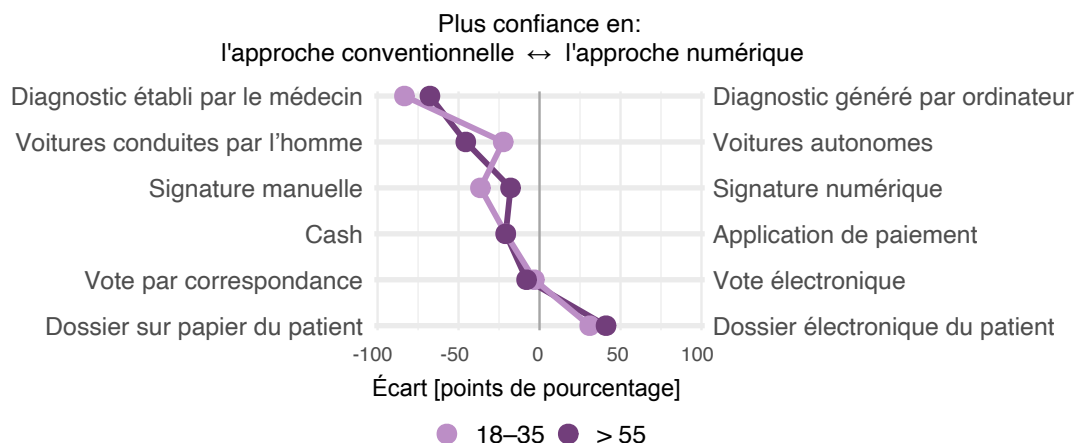
Comme le montre la figure 7, c'est au niveau de l'opposition entre un diagnostic par un médecin et un diagnostic informatisé que l'écart de confiance est le plus

important. Le résultat est le même que l'année dernière. Pour toutes les autres alternatives, l'estimation n'a pratiquement pas changé par rapport à l'année dernière. On observe cependant un léger, mais très régulier décalage en direction de la solution numérique. La version numérique n'inspire plus de confiance que la version conventionnelle que dans un seul domaine – le dossier du patient. Étrangement, cette alternative provient du domaine médical, comme celle qui se trouve à l'autre extrémité de l'échelle. Le dossier électronique du patient enregistre un taux de confiance supérieur de 36 points à celui du dossier papier. La grande diversité des estimations dans ces différents domaines prouve que la question de confiance entre «l'homme ou la machine» ne peut être traitée avec des réponses globales. Quand il est question de l'opposition entre la compétence humaine et l'intelligence artificielle, la confiance revient aujourd'hui (encore) à l'humain. En revanche, quand il s'agit de l'accès et de l'enregistrement d'un dossier de données personnelles, une solution numérique, qui facilite l'accès aux données, est plébiscitée.



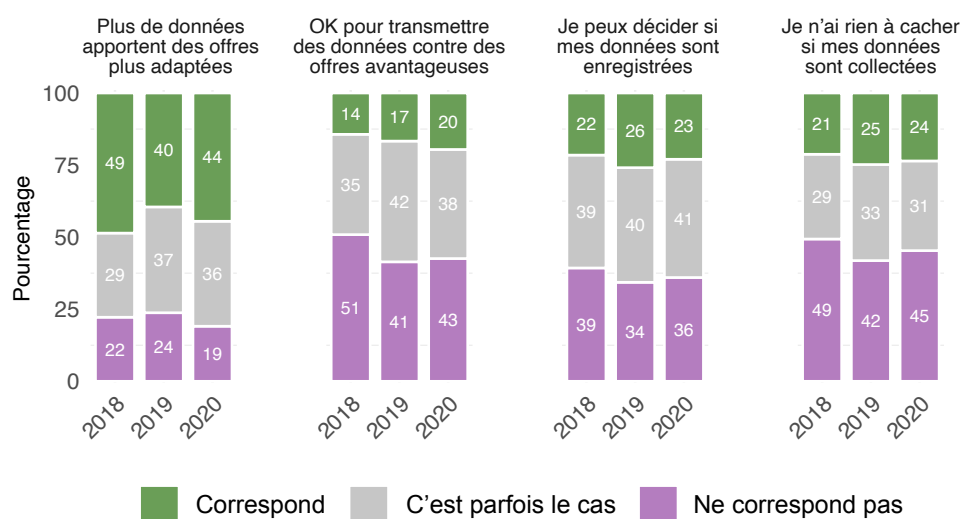
**Figure 8:** Confiance dans la sécurité et la fiabilité: différence entre une approche conventionnelle et une approche numérique – par sexe.

La confiance dans la solution numérique est tendanciellement légèrement plus élevée chez les hommes, mais seulement pour trois domaines sur six. L'opposition est très marquée pour les voitures autonomes et la signature numérique (fig. 8). Il est étonnant de constater qu'il n'existe pas vraiment de fossé entre les générations (fig. 9). Seule la confiance dans les voitures autonomes est plus importante chez les plus jeunes. Il est plus surprenant que la confiance dans la signature numérique soit moins importante chez les jeunes que chez les plus âgés. Cette différence n'existait pas encore en 2019. On peut éventuellement y voir les premiers effets du référendum contre la loi pour un justificatif d'identité électronique (e-ID) par une initiative populaire portée par de nombreux jeunes.



**Figure 9:** Confiance dans la sécurité et la fiabilité: différence entre une approche conventionnelle et une approche numérique – par âge.

La figure 10 montre la position sur chaque aspect de la transformation numérique qui concerne l'utilisation des données personnelles. Cette position est constante et sans tendance marquée. Le scepticisme reste de mise. Seule l'hypothèse selon laquelle l'enregistrement de données permettrait de recevoir des offres plus ciblées est approuvée par une majorité relative des personnes interrogées.

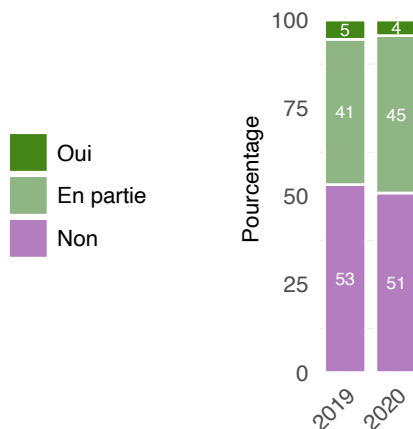


**Figure 10:** Adhésion à différents énoncés sur la transformation numérique – Comparaison de 2018 à 2020.

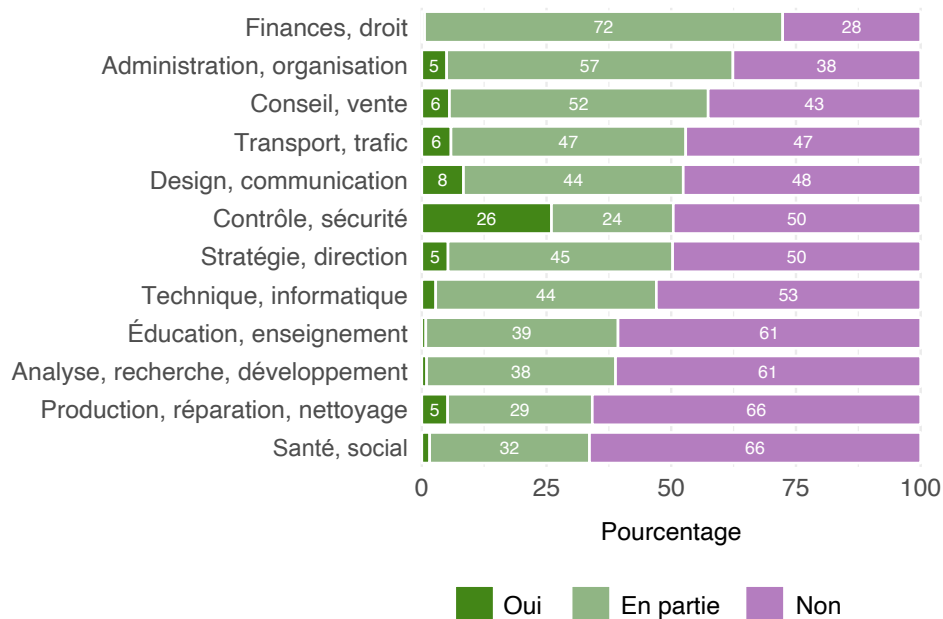
### 3.4 L'avenir de l'activité professionnelle

La réponse à la question de savoir si l'activité professionnelle des personnes interrogées peut être remplacée dans les dix prochaines années par l'ordinateur ou des robots varie très peu. Comme en 2019, une toute petite minorité d'actifs est

de cet avis. Une part beaucoup plus importante pense cependant que sa propre activité pourrait être en partie remplacée par l'ordinateur. Cette part est passée de 41 à 45% (fig. 11).



**Figure 11:** Votre activité professionnelle actuelle pourra-t-elle être effectuée par un ordinateur ou un robot dans dix ans? – Personnes exerçant une activité lucrative uniquement.

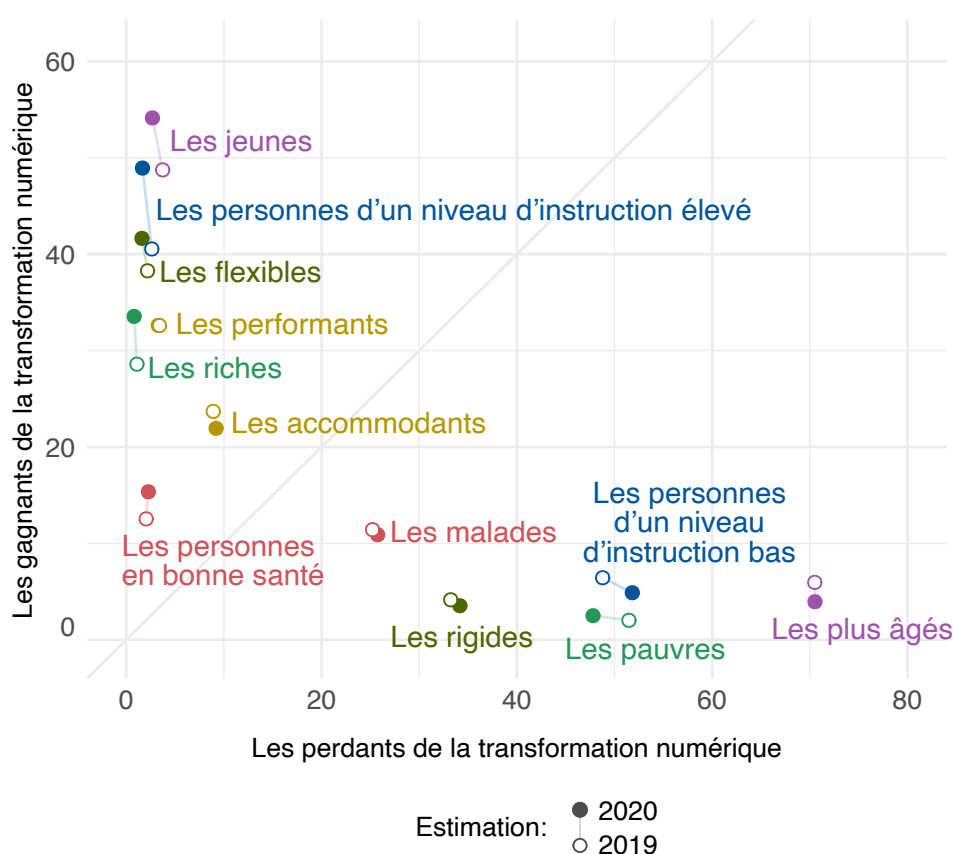


**Figure 12:** Votre activité professionnelle pourra-t-elle être effectuée par un ordinateur ou un robot dans dix ans? («Oui» ou «En partie») – par secteur d'activité.

Comme le montre la figure 12, la réponse à cette question varie fortement en fonction du domaine d'activité.

### 3.5 Division ressentie de la société numérique

Les analyses réalisées jusqu'à présent ont montré que la vision d'une société numérique est moins catastrophique. Son potentiel pour créer de nouvelles opportunités est partagé tendanciuellement par de plus en plus de personnes en Suisse. Pourtant, on l'associe beaucoup plus souvent à une course à la performance qu'à la qualité de vie et à la solidarité. Il n'est donc pas étonnant que pour les personnes interrogées, la transformation numérique de la société a clairement ses gagnants et ses perdants. Les gagnants sont essentiellement les personnes jeunes, instruites, aisées et flexibles. À l'inverse, les perdants sont surtout les personnes âgées, pauvres, rigides et avec un niveau d'instruction moins élevé.



**Figure 13:** Principaux gagnants et perdants du virage numérique – Comparaison 2019 et 2020.

La figure 13 montre le fort contraste entre gagnants et perdants. La plupart des groupes sociaux sont presque exclusivement classés parmi les gagnants (axe vertical) ou les perdants (axe horizontal). L'écart perçu entre les gagnants et les perdants s'est même accentué depuis l'année dernière. Les personnes

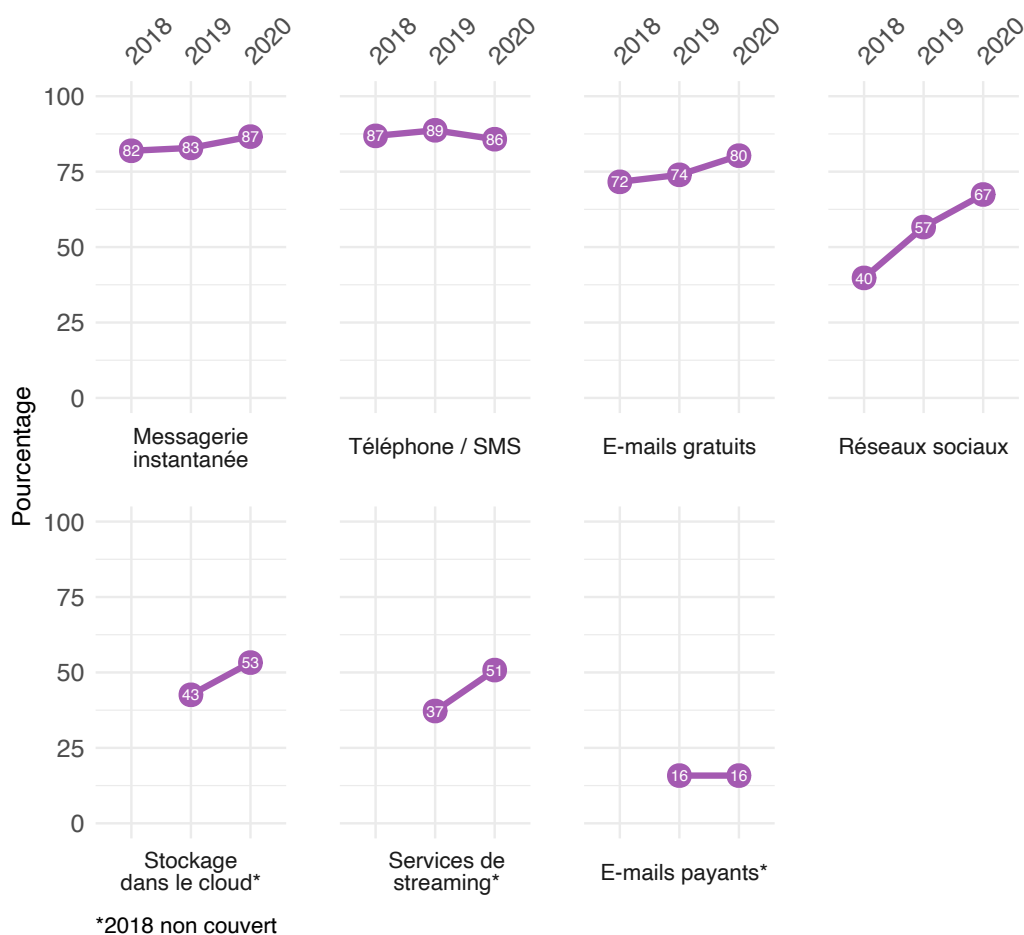
jeunes, instruites et riches sont encore plus perçues comme les gagnantes de la transformation numérique que l'année dernière.

Tout le monde ne peut pas profiter au même niveau de l'efficacité, de l'information et des nouvelles possibilités. Les personnes interrogées estiment par conséquent que les inégalités sociales existantes sont renforcées par la transformation numérique. Le jugement des répercussions pour les personnes jeunes et âgées suit la même logique: pour la majorité des personnes interrogées, les personnes jeunes, les enfants du numérique, comptent clairement parmi les gagnants et les personnes d'un certain âge parmi les perdants. Cette vision claire contraste fortement avec la perception de soi et le positionnement: comme nous l'avons montré plus haut, dans de nombreux domaines, les personnes d'un certain âge expriment une position au moins aussi positive que les jeunes envers le virage numérique. Elles s'inquiètent notamment moins et se sentent moins stressées, comme nous allons le voir plus bas. L'image prédominante dans la société, selon laquelle les gagnants sont les plus jeunes et les perdants les plus âgés, ne correspond pas tout à fait à la réalité, plus complexe. Certes, les personnes jeunes exploitent plus intensivement les opportunités du numérique et sont plus à l'aise dans cet environnement. L'espérance de vie plus courte des personnes d'un certain âge légitime en quelque sorte le statu quo. Il est fort probable que les grands bouleversements dus à la transformation numérique, notamment dans le monde du travail, interviendront seulement après leur départ à la retraite. Elles sont moins à l'aise avec le numérique que les personnes jeunes, mais c'est moins grave pour elles.

## 4 Généralisation progressive du numérique

### 4.1 Multiplication des canaux, pas des appareils

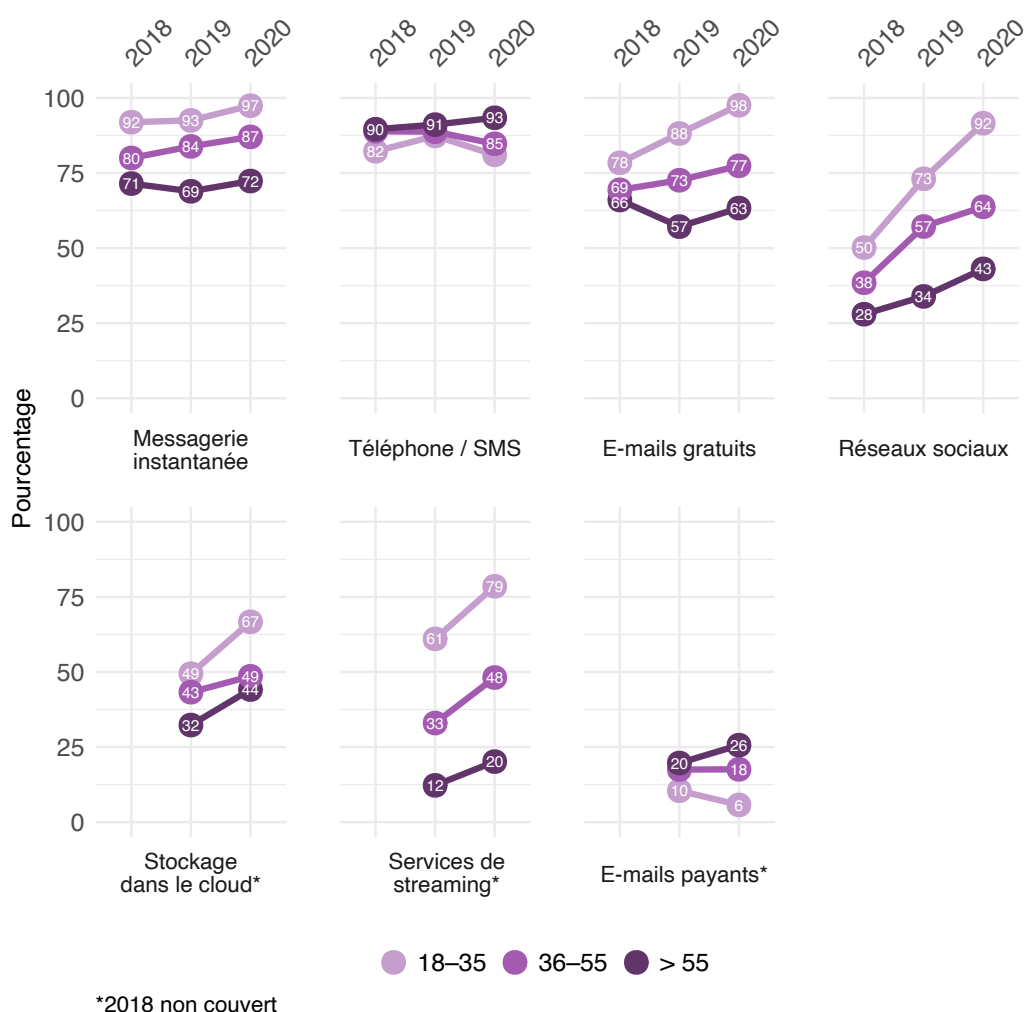
Par leur comportement, les habitants de Suisse favorisent le virage numérique. Le taux de pénétration des canaux numériques augmente dans presque tous les domaines (fig. 14). Cette évolution est particulièrement marquée en ce qui concerne l'utilisation des réseaux sociaux. Alors qu'en 2018, 40% seulement des personnes interrogées indiquaient utiliser les réseaux sociaux, elles sont déjà 67% aujourd'hui. On observe également une nette augmentation de l'utilisation de services de streaming. Intégré pour la première fois à l'enquête en 2019, ce domaine est passé de 37 à 51% en seulement un an. L'utilisation de clouds a également fortement augmenté.



**Figure 14:** Utilisation régulière de canaux – Comparaison de 2018 à 2020.

Malgré une généralisation croissante du numérique dans la société, le fossé entre les personnes jeunes et les personnes d'un certain âge concernant l'utilisation du numérique ne s'estompe pas. Au contraire: comme le montre la figure 15, la

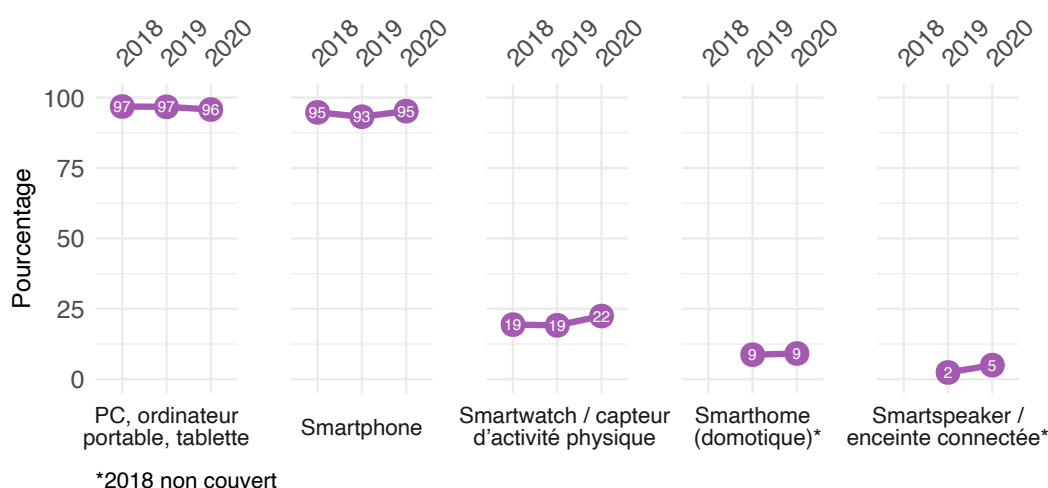
pénétration augmente beaucoup plus rapidement auprès des 18 à 35 ans dans la plupart des domaines. Alors que presque toutes les personnes jeunes (92%) utilisent aujourd'hui les réseaux sociaux, on n'atteint pas encore la majorité auprès des personnes d'un certain âge (43 %). Pratiquement toutes les personnes jeunes ont recours au streaming (79%), mais seulement une petite minorité des personnes d'un certain âge (20%). Même la messagerie instantanée (WhatsApp, Skype, etc.), déjà presque systématique auprès des personnes de 18 à 35 ans, a augmenté un peu plus pour cette tranche d'âge que pour les plus de 65 ans.



**Figure 15:** Utilisation régulière de canaux – par âge.

La propagation d'appareils numériques augmente de manière moins dynamique que l'utilisation de canaux numériques (fig. 16). C'est lié au fait que la propagation d'appareils tels que les PC, ordinateurs portables, tablettes et smartphones est presque totale et l'était déjà en 2018. Ces interfaces avec le monde numérique semblent pourtant suffire à la plupart des personnes interrogées: les appareils

supplémentaires ont du mal à s'imposer. Seule une petite minorité utilise des appareils de maison intelligente ou enceintes connectées telles qu'Alexa. Cela dit, un cinquième utilise régulièrement une smartwatch ou un capteur d'activité physique, notamment pour enregistrer le nombre de pas ou la fréquence cardiaque. La légère augmentation de l'utilisation constatée depuis 2018 est si faible qu'elle ne peut pas être considérée comme statistiquement significative.

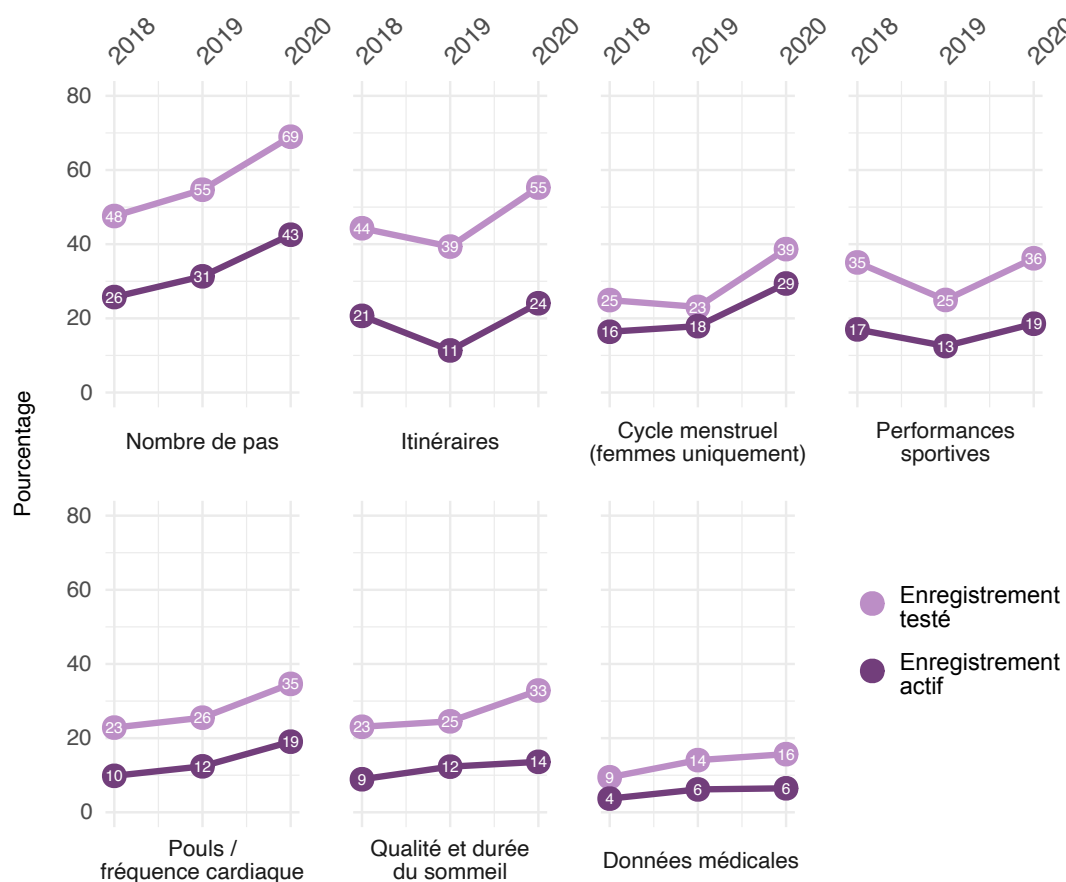


**Figure 16:** Utilisation régulière d'appareils numériques – Comparaison de 2018 à 2020.

## 4.2 La mesure connectée gagne du terrain

Même si les smartwatch et bracelets connectés ne sont encore utilisés que par une relativement faible minorité, la mesure connectée gagne du terrain. Le comptage des pas à l'aide d'une appli est notamment devenu un véritable phénomène de masse au cours des deux dernières années. Plus des deux tiers des personnes interrogées ont déjà essayé un podomètre électronique. 43% des habitants de Suisse comptent aujourd'hui parmi les utilisateurs actifs de podomètres connectés, alors qu'ils n'étaient que 26% il y a deux ans. L'enregistrement numérique du cycle menstruel est également très répandu aujourd'hui, bien qu'il ne concerne bien sûr que les femmes et pas toutes les tranches d'âge. La figure 17 montre que la plupart des femmes qui ont essayé continuent. En deux ans, la part des femmes qui enregistrent leur cycle menstruel de manière numérique est passée de 16 à 29%. On observe également une tendance à la hausse, bien que moins marquée, pour l'enregistrement du pouls, de la durée et de la qualité du sommeil. Contrairement aux pas, ces variables ne peuvent être mesurées qu'à l'aide d'un bracelet connecté ou d'une smartwatch. Comme nous l'avons montré plus haut, les nouveaux appareils numériques se répandent plutôt lentement par rapport au smartphone pratiquement universel, alors que les nouveaux canaux numériques et applis se propagent très rapidement (cf. fig. 14–16). La portée des modes de

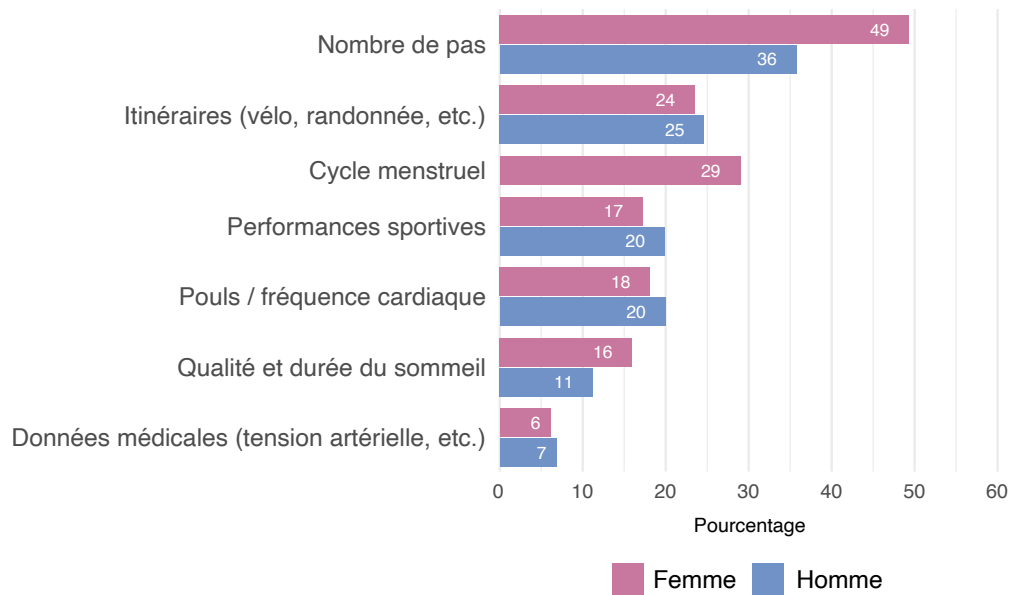
mesure connectée nécessitant plus qu'un smartphone est d'autant plus limitée. Pourtant, presque une personne sur cinq en Suisse enregistre régulièrement sa fréquence cardiaque. Cette part a presque doublé en seulement deux ans. Presque autant de personnes ont déjà essayé d'enregistrer leur sommeil. Mais cette variable semble susciter un intérêt moindre, car les personnes qui cessent de la mesurer sont également plus nombreuses. L'enregistrement numérique de données de santé complémentaires (comme p. ex. la tension artérielle) reste une utilisation confidentielle. Typiquement, il requiert des appareils plus spécifiques qu'une smartwatch ou un bracelet connecté.



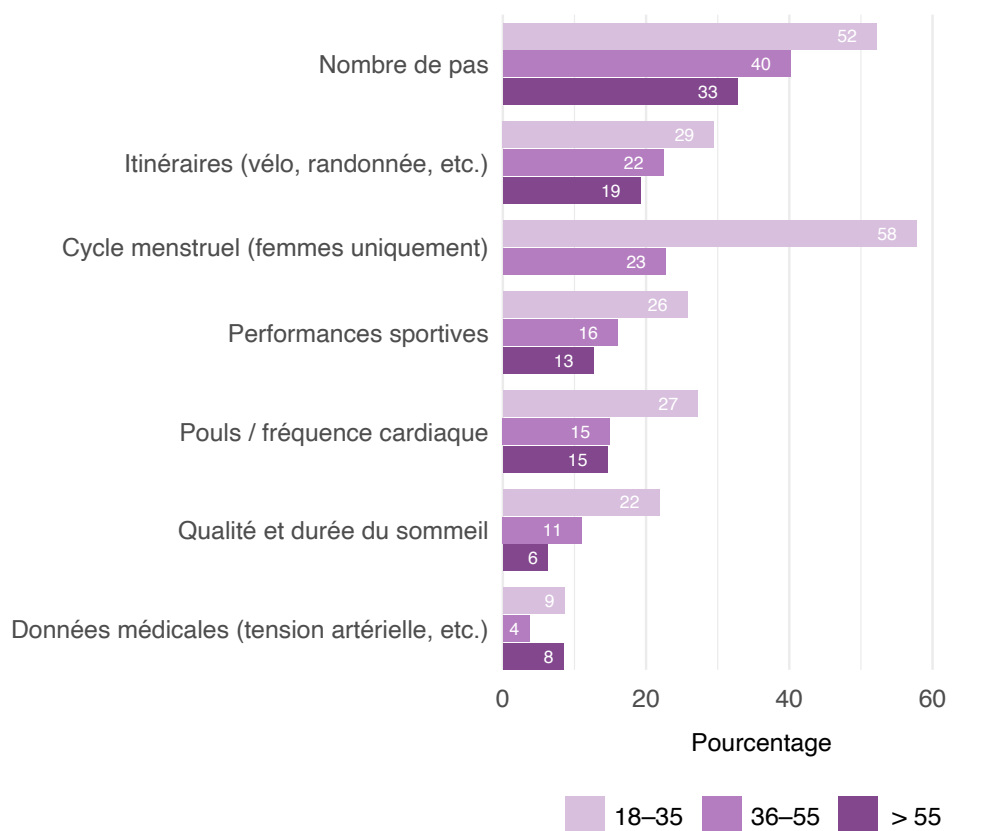
**Figure 17:** Vie numérique – Comparaison de 2018 à 2020.

Le boom du comptage des pas est surtout un phénomène féminin (fig. 18). Bien que les femmes, comme nous l'avons montré en introduction, sont plus sceptiques que les hommes envers la société numérique, elles sont aussi actives qu'eux en matière de mesure connectée. Comme l'utilisation des canaux numériques, la propagation croissante de la mesure connectée a également fait disparaître le fossé entre les jeunes et les aînés. La fréquence d'enregistrement actif de données de vie dépend fortement de l'âge (fig. 19). Ce sont surtout les 18 à 35 ans qui se démarquent des deux autres tranches d'âge. L'importance du fossé entre

les générations pour l'enregistrement du cycle menstruel est dans la nature des choses. Il est cependant intéressant de constater que 58% des femmes de 18 à 35 ans enregistrent déjà leur cycle de manière numérique.

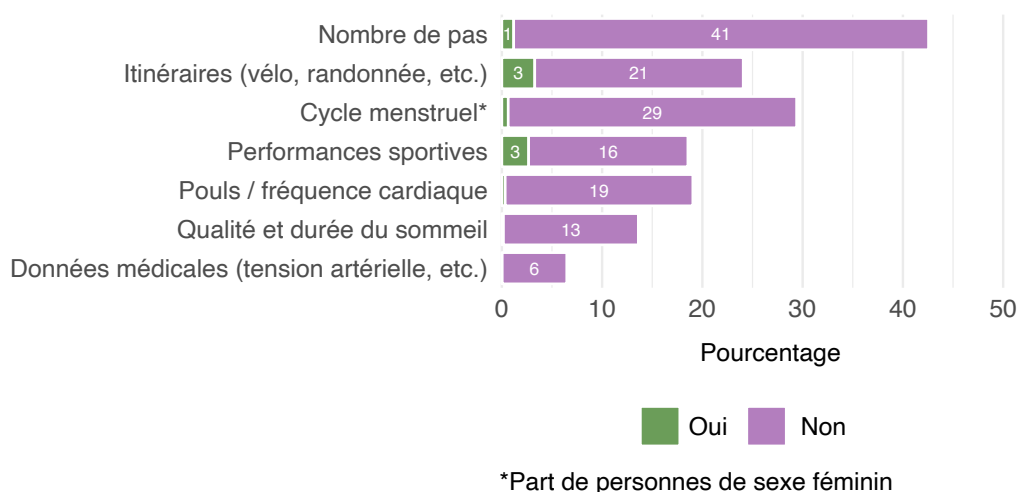


**Figure 18:** Mesure connectée active – par sexe.



**Figure 19:** Mesure connectée active – par âge.

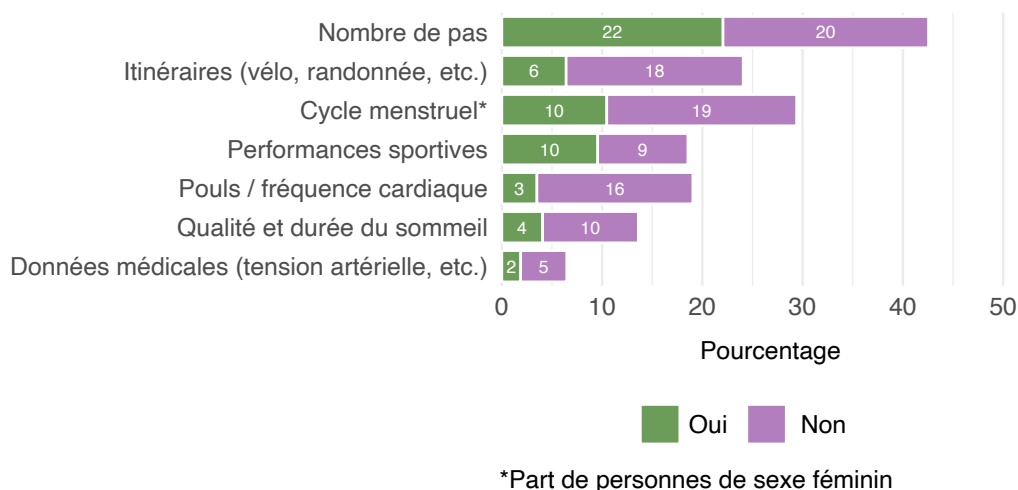
Quand on pratique la mesure connectée, on le fait en général pour soi et on ne partage pas ses données sur Internet avec une communauté. On partage parfois des itinéraires ou on compare des performances sportives, mais seules 3% des personnes interrogées le font et combinent les deux tendances de la mesure connectée et des médias sociaux.



**Figure 20:** Partage d'activités enregistrées régulièrement via Internet.

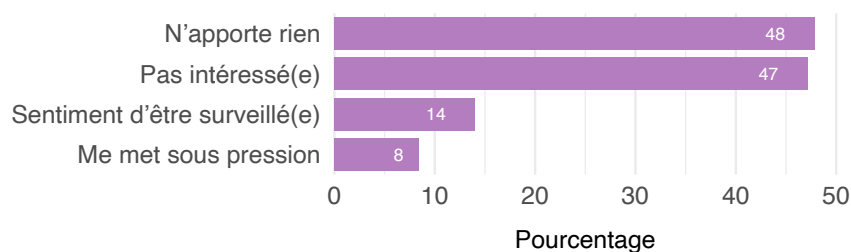
### 4.3 Les applis de comptage des pas induisent des changements de comportement

Entre 15 et 50% des personnes qui enregistrent une activité ou un état précis indiquent que l'enregistrement les a incitées à modifier leur comportement sur la durée (fig. 21). Le comptage des pas fait là encore la course en tête. Sur les 43% de personnes qui enregistrent activement leurs pas, la moitié indique que cela a induit un changement de comportement chez elle. Cela signifie que 22% de toutes les personnes vivant en Suisse marchent plus souvent et/ou plus longtemps grâce au boom des applis de comptage des pas, et c'est considérable. L'enregistrement numérique de performances sportives induit un changement de comportement chez environ un utilisateur sur deux. Mais le nombre d'utilisateurs total est beaucoup plus faible. On relève que la mesure du pouls et du sommeil, mais aussi la mesure de données de santé n'induisent des changements de comportement que chez une minorité d'utilisateurs. Il est visiblement plus difficile de définir des objectifs de comportement et des incitations que pour l'activité physique et le sport.



**Figure 21:** Influence de l'enregistrement régulier de différentes activités sur le comportement.

Plusieurs raisons peuvent expliquer pourquoi une personne qui a commencé à tester l'enregistrement d'une activité ou d'un état a cessé de le faire, ou ne le fait plus régulièrement aujourd'hui. Les participants au sondage donnent pour argument principal que cela ne les intéresse pas ou ne leur apporte rien. Bien plus rarement, l'arrêt de l'enregistrement ou un enregistrement moins régulier toutes activités confondues est lié à un sentiment de surveillance ou de pression (fig. 22).



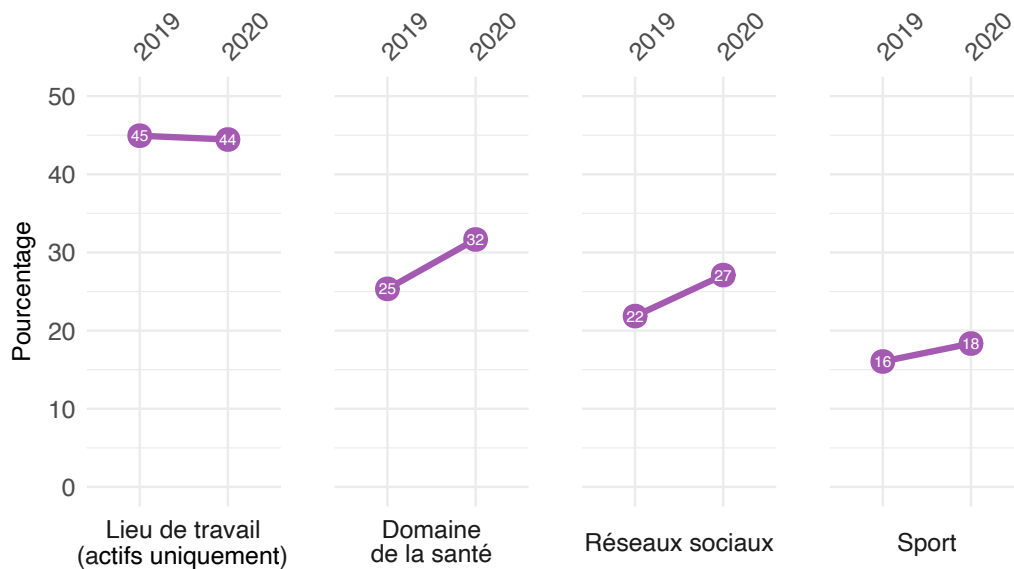
**Figure 22:** Raisons pour lesquelles diverses activités ne sont pas (plus) numérisées.

## 5 La mesure connectée dans le contexte

Quelles sont les conséquences directes de la généralisation croissante du numérique et de la mesure connectée pour la société? Comment modifient-elles la manière de gérer les données personnelles? Les conséquences pour le principe classique d'assurance nous intéressent particulièrement. La multiplication des données individualisées contribue-t-elle à une érosion de la disposition à une compensation des risques pour l'ensemble de la société?

### 5.1 Accélération de la course à la performance

Une chose est claire: la généralisation du numérique augmente la sensation de course à la performance. Celle-ci a considérablement augmenté en l'espace d'un an. La figure 23 montre la pression en matière de performances induite par les possibilités croissantes de comparaison des données de performances et de vie.

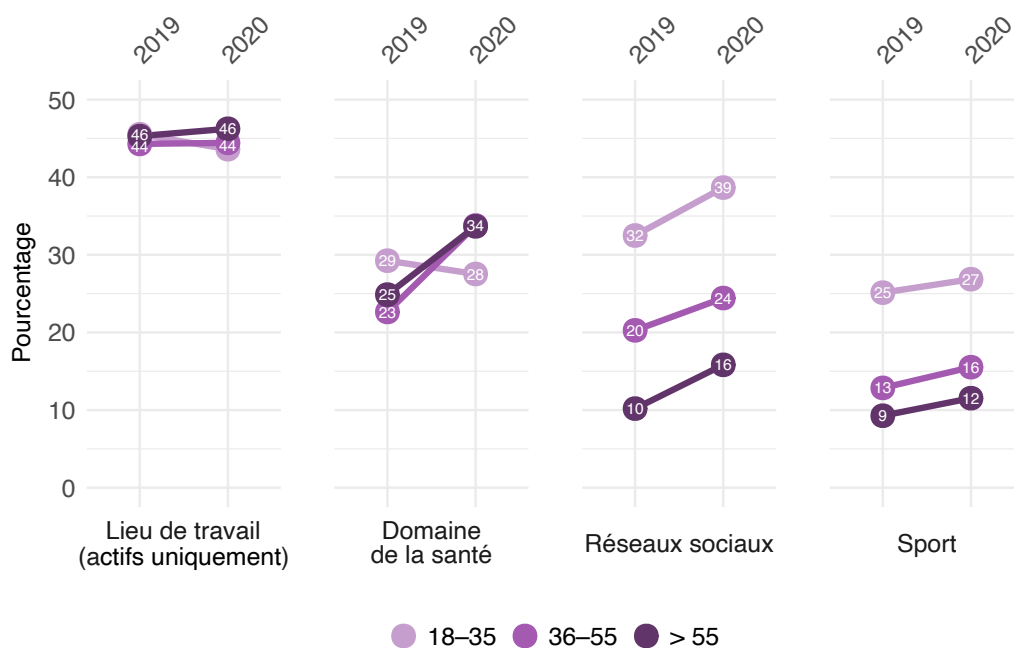


**Figure 23:** Sensation de course à la performance due à la mesure de données de performances et de vie – Comparaison 2019 et 2020.

On constate que cette pression s'étend aujourd'hui principalement dans la sphère privée. C'est clairement dans la vie professionnelle que la pression liée à la saisie de données de performances et de vie est la plus importante, mais elle reste constante. 44% des personnes exerçant une activité professionnelle en Suisse ressentent une pression liée à la mesure connectée sur leur poste de travail. C'est dans le domaine de la santé que la pression ressentie en raison de la mesure connectée a le plus augmenté (elle est passée de 25 à 32% en un an). Cela laisse augurer que le thème de la mesure connectée dans le domaine de la santé va

prendre de plus en plus de poids dans le débat public. La propagation importante et rapide des applis podomètre suffit apparemment pour changer la perception dans la population. Le stress provoqué par les réseaux sociaux est plus souvent abordé dans le débat public que la pression liée aux comportements en matière de santé. La pression émanant des réseaux sociaux est cependant moins souvent évoquée que la pression découlant de la mesure connectée dans le domaine de la santé. Mais sa part augmente là aussi.

Alors que le stress lié aux réseaux sociaux et aux comparaisons de performances sportives touche principalement les personnes plus jeunes, on observe une pression croissante dans le domaine de la santé pour les tranches d'âge moyenne et élevée.

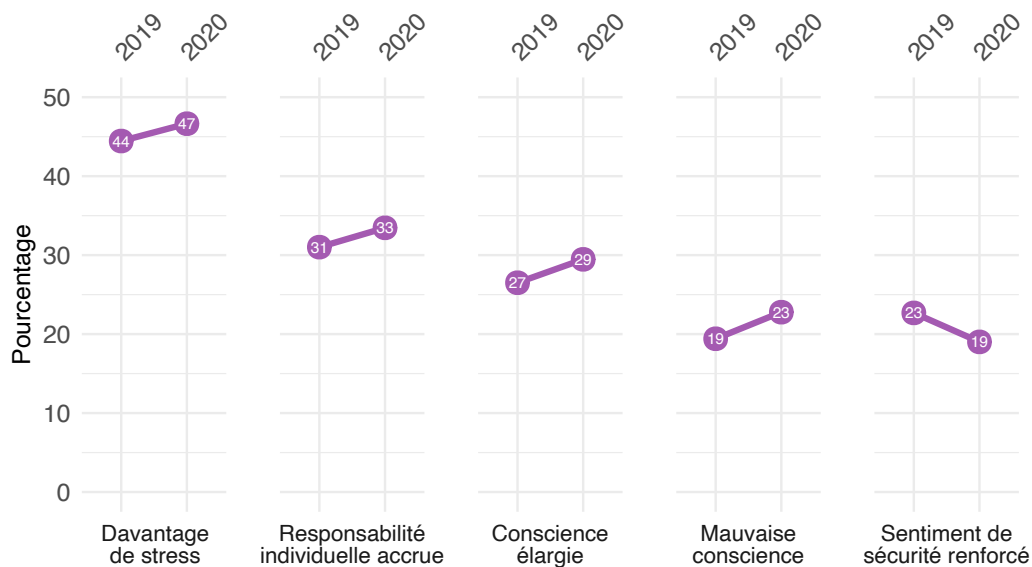


**Figure 24:** Sensation de course à la performance due à la mesure de données de performances et de vie – par âge et par sexe.

## 5.2 Le suivi de santé est de plus en plus accepté

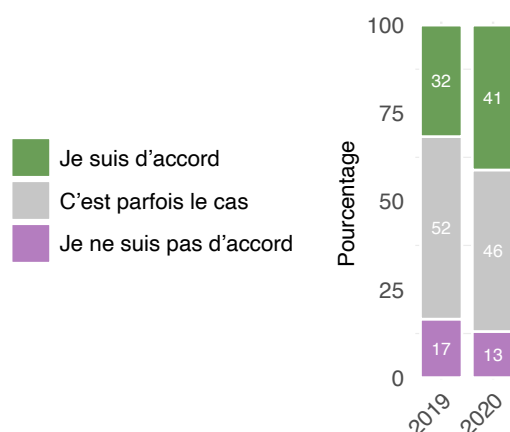
Le suivi numérique de santé proprement dit est encore peu répandu en Suisse. Mais comment les personnes interrogées perçoivent-elles un tel suivi? Comment réagiraient-elles si elles étaient informées en permanence sur leurs propres valeurs de santé (par exemple tension artérielle, glycémie, cholestérol) (fig. 25)? Seuls 11% des répondants indiquent que cela n'aurait aucun impact personnel. Au vu des conclusions de la partie précédente, il n'est pas très étonnant que le suivi de santé soit associé le plus souvent avec «plus de stress».

Près de la moitié des personnes interrogées (47%) déclare que l'enregistrement continu des indicateurs de santé accroîtrait le stress. Un tiers des personnes interrogées estime cependant aussi que l'enregistrement numérique de données de santé améliorerait la responsabilité individuelle. C'est également un point positif qui arrive en troisième position: l'enregistrement numérique de données de santé est associé à une prise de conscience accrue par 29% de la population. En plus du stress, la mauvaise conscience est citée par 23% des personnes interrogées comme conséquence du suivi de santé. 19% des personnes interrogées l'associent à un sentiment de sécurité accru. Les associations positives et négatives avec un suivi permanent de santé ont légèrement augmenté par rapport à l'année dernière, à l'exception du sentiment de sécurité.



**Figure 25:** Estimation des conséquences du suivi des valeurs de santé – Comparaison 2019 et 2020.

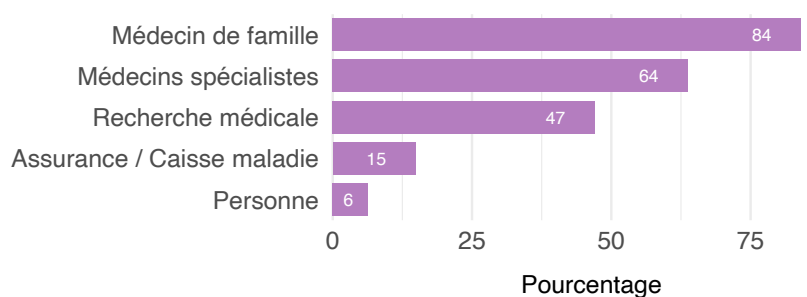
Malgré un stress croissant lié à la mesure connectée existante et bien que la vision d'un suivi global de santé soit principalement associée à du stress, le suivi de santé est de mieux en mieux accepté (fig. 26). De plus en plus de personnes estiment qu'un enregistrement permanent de données de santé améliorerait la prise en charge médicale. En seulement un an, la part des personnes qui approuvent totalement cette affirmation est passée de 32 à 41%. Elle n'est catégoriquement refusée que par seulement 13% des personnes interrogées (2019: 17%).



**Figure 26:** Adhésion à la déclaration selon laquelle le suivi de santé contribue à améliorer la prise en charge médicale – Comparaison 2019 et 2020.

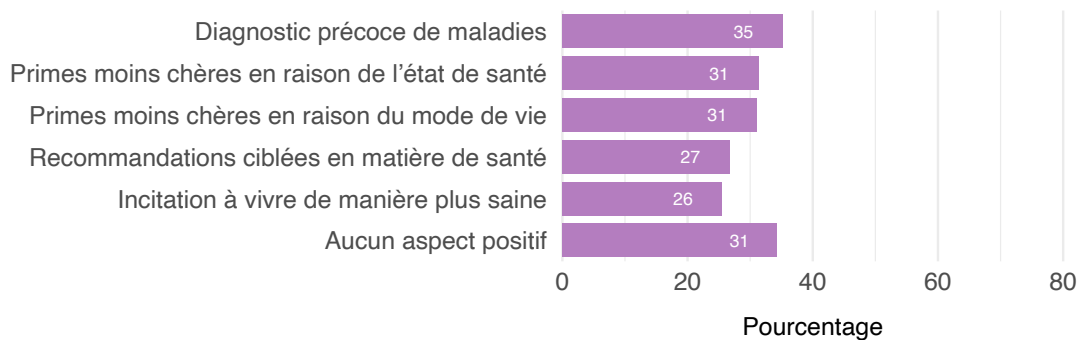
### 5.3 Fort scepticisme envers la transmission des données de santé

À qui les personnes interrogées seraient-elles prêtes à transmettre leurs données médicales numérisées (fig. 27)? Les réponses à cette question témoignent a priori d'une grande confiance des personnes en Suisse à l'égard de leur médecin de famille. Plus d'un cinquième sont en effet disposées à transmettre leurs données de suivi à ces personnes de confiance. En revanche, on observe un scepticisme nettement plus marqué lorsqu'il s'agit de médecins spécialistes (64%). La relation personnelle directe ainsi que l'utilité personnelle directe jouent un rôle important à ce sujet. Un nombre encore moins important de personnes interrogées seraient en fait prêtes à mettre leurs paramètres de santé enregistrés à disposition de la recherche médicale. Mais c'est à leur assurance ou caisse-maladie qu'elles transmettraient le moins facilement leurs données de santé: seules 15% y seraient disposées. Les raisons de ce scepticisme sont présentées dans les figures 28 et 29.

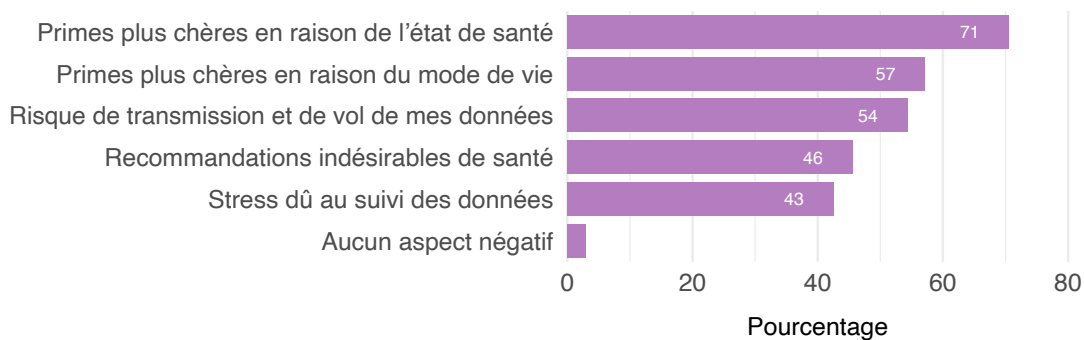


**Figure 27:** À qui les personnes interrogées confieraient-elles leurs paramètres de santé numérisés?

Un tiers des personnes interrogées n'associe rien de positif à l'idée que les données de santé soient enregistrées en continu et transmises aux assurances maladie. Elles pourraient à la rigueur se faire à l'idée que cela permettrait de diagnostiquer plus tôt des maladies ou de réduire individuellement les primes d'assurance maladie (fig. 28). Les primes personnalisées constituent cependant la plus grande crainte liée à cette idée: sept personnes interrogées sur dix craignent que leurs primes augmentent en raison de leur état de santé. Elles redoutent également une augmentation des primes en raison du mode de vie. Plus de la moitié considère en outre qu'il existe un risque de transmission et de vol des données (fig. 29).



**Figure 28:** Imaginez que les données médicales soient enregistrées en permanence. Les assurances maladie auraient accès à ces données. Quels pourraient en être, à votre avis, les avantages?

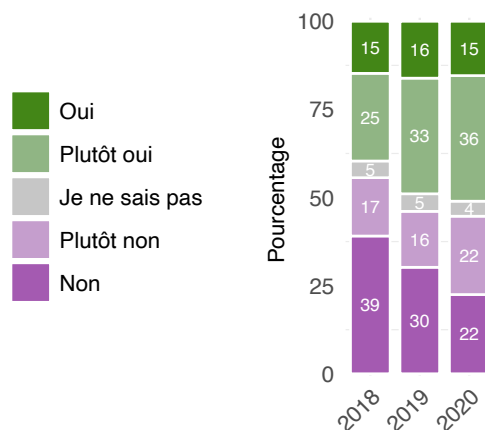


**Figure 29:** Imaginez que les données médicales soient enregistrées en permanence. Les assurances maladie auraient accès à ces données. Quels pourraient en être, à votre avis, les inconvénients?

#### 5.4 Les primes devraient être calculées en fonction du comportement

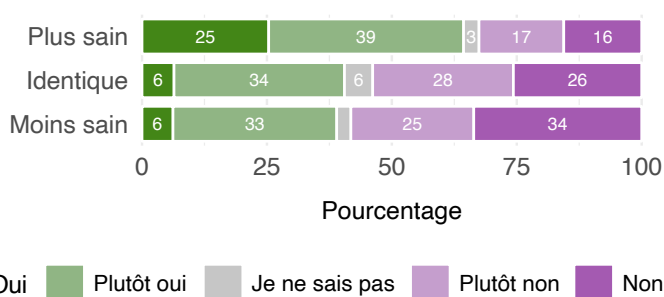
Seules 15% des personnes interrogées indiquent qu'elles fourniraient leurs propres données de santé à leur assurance maladie. En même temps, une majorité de la population estime que les personnes qui entretiennent leur forme et ont une

alimentation équilibrée devraient payer des primes d'assurance maladie moins élevées que les autres (fig. 30). 51% répondent «Oui» ou «Plutôt oui», alors que 44% répondent «Non» ou «Plutôt non». Cela témoigne d'une évolution notable: il y a deux ans, seuls 40% étaient pour et 56% contre.



**Figure 30:** Les personnes qui entretiennent leur forme et ont une alimentation équilibrée doivent-elles payer des primes d'assurance maladie moins élevées que les autres? – Comparaison de 2018 à 2020.

Cela prouve le pouvoir transformateur du développement numérique. Bien que la grande majorité de la population soit en principe contre la transmission des données, et bien que le suivi de santé soit principalement associé à du stress, la logique de performance et de mesure du numérique se généralise silencieusement. Pas seulement parce que les offres de mesure correspondantes sont utilisées assidûment, mais aussi parce que l'évaluation de la réalité varie.

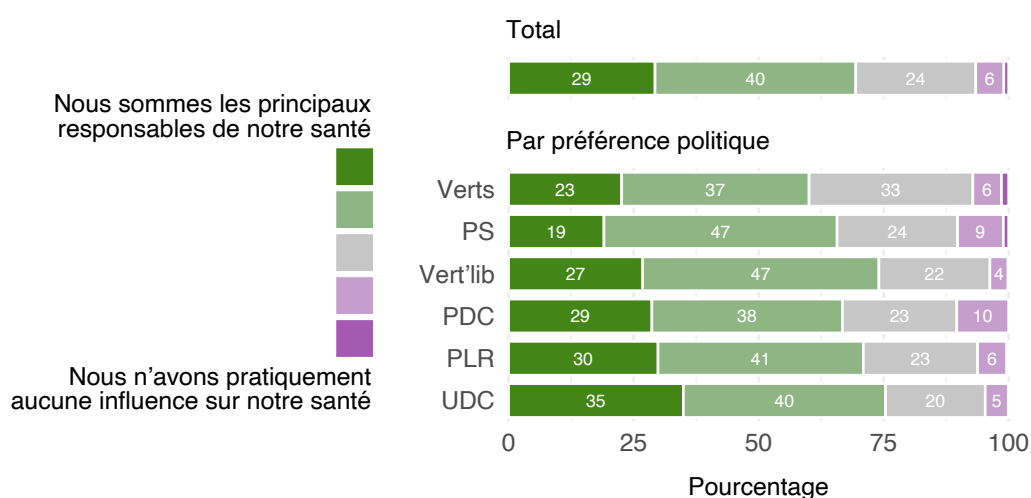


**Figure 31:** Les personnes qui entretiennent leur forme et ont une alimentation équilibrée doivent-elles payer des primes d'assurance maladie moins élevées que les autres? – Selon estimation du propre mode de vie (par rapport aux autres personnes du même âge).

La diversification des possibilités techniques de mesure du comportement s'accompagne d'une meilleure acceptation d'un calcul des primes en fonction du

comportement. Si le «voile d'ignorance» (John Rawls), qui garantit l'égalité entre tous, peut être levé avec les outils numériques, la disposition à le faire augmente visiblement aussi. Cela illustre le pouvoir normatif du factuel, qui fait que ce qui est devient de plus en plus ce qui devrait être.

Ce sont surtout les personnes qui estiment vivre plus sainement que les autres qui approuvent le calcul des primes en fonction du comportement (fig. 31). Le fait qu'elles surestiment en général leurs propres performances et capacités par rapport à la moyenne contribue également à ce que la majorité soit favorable au calcul des primes en fonction du comportement.

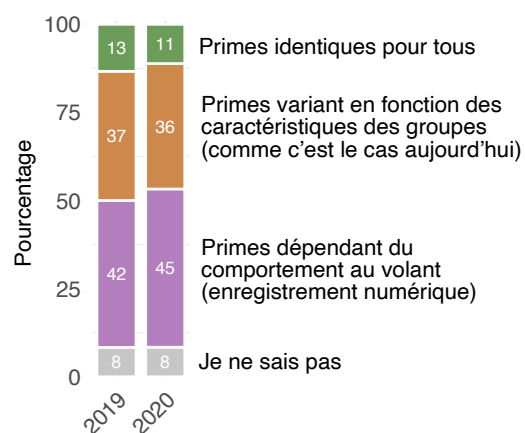


**Figure 32:** Influençabilité de la propre santé.

L'acceptation croissante du calcul des primes en fonction du comportement repose sur une conception libérale de la santé: chacun et chacune est en grande partie responsable de sa propre santé. Sept personnes interrogées sur dix partagent cette opinion. Comme le montre la figure 32, cette position varie légèrement en fonction du profil politique des personnes interrogées. La conception libérale d'une santé qui dépendrait principalement du propre comportement de la personne trouve cependant un écho impressionnant sur l'ensemble de l'échiquier politique.

Mais le secteur de la santé n'est pas le seul secteur pour lequel les primes sont calculées en fonction du comportement en s'appuyant sur la mesure connectée. C'est également le cas des assurances automobile. Ici aussi, il est aujourd'hui possible d'enregistrer le comportement réel au volant et d'adapter le montant des primes en conséquence. Cela laisse présager là aussi un changement des mentalités (fig. 33). En 2020, 45% de la population suisse est d'avis que les primes d'assurance automobile personnalisées sont la bonne solution – contre 42% en 2019. 36% considèrent que la méthode habituelle de calcul des primes en fonction de caractéristiques de groupe (p. ex. âge, nationalité) est la bonne

méthode. Ils ne sont plus que 11% à soutenir le principe d'assurance collective classique, avec une prime unique pour tous. L'avenir nous dira si ce début de changement de mentalité se confirmera.



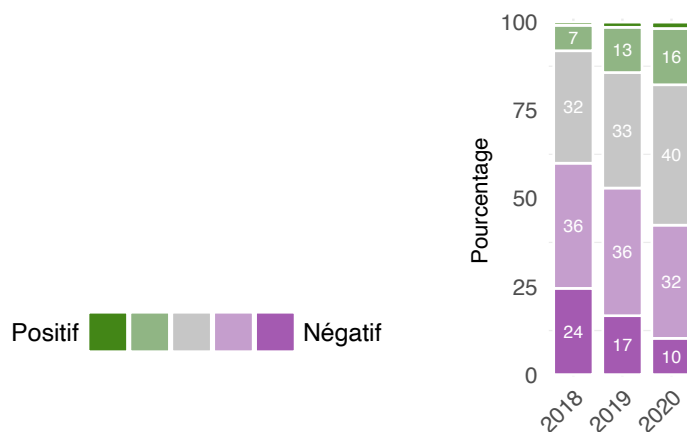
**Figure 33:** Modèle préféré pour les primes d'assurance automobile – Comparaison 2019 et 2020.

## 6 La solidarité dans la société numérique

Le virage numérique s'accompagne d'une augmentation de l'efficacité et des possibilités. Il entraîne également une multiplication des formes de mesure connectée personnalisée et donc aussi une augmentation de la pression en faveur d'un comportement conforme aux attentes propres ou des autres. Les personnes interrogées estiment en outre que les inégalités sociales existantes sont renforcées par la transformation numérique. Les jugements de valeur évoluent également: par exemple, les primes d'assurance calculées en fonction du comportement sont de plus en plus acceptées. Tout cela montre que le virage numérique influence la société et le vivre ensemble. Mais cela soulève également des questions de solidarité dans notre société. Dans ce qui suit, nous allons voir comment la population suisse évalue les conséquences du virage numérique pour la solidarité et comment la solidarité doit être vécue et organisée de son point de vue, dans le contexte de la société numérique.

### 6.1 Érosion de la solidarité et de la responsabilité individuelle?

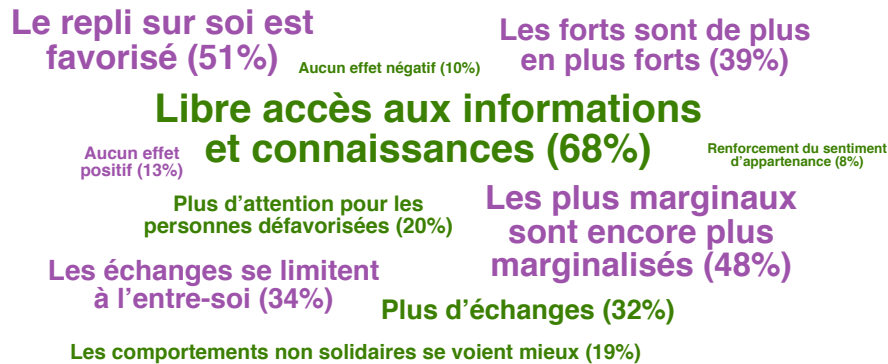
42% des habitants de Suisse partent du principe que le virage numérique aura des répercussions négatives sur la solidarité dans la société, et seulement 17% pensent le contraire. Ce qui pourrait être perçu comme du pessimisme se relativise avec le temps. Il y a seulement deux ans, 60% des personnes interrogées étaient d'avis que le virage numérique avait des répercussions négatives sur la solidarité dans la société, et seuls 7% pensaient le contraire (fig. 34).



**Figure 34:** Répercussions de la société numérique sur la solidarité – Comparaison de 2018 à 2020.

Il est peu probable que la pression sur le principe de solidarité ait diminué au cours des deux dernières années – les chiffres des chapitres précédents indiquent

plutôt le contraire. Si le nombre de personnes interrogées qui s'attendent à un recul de la solidarité diminue quand même, cela est probablement dû à un genre d'accoutumance. La mesure connectée est plus familière et plus répandue. Les méthodes qui tirent profit de ce principe, comme le calcul des primes en fonction du comportement, gagnent donc en normalité et en légitimité. Quand un nouveau phénomène s'établit de plus en plus, le changement attendu apparaît moins grave. De telles adaptations ne sont pas nouvelles. Cela se vérifie même pour la logique économique de mesure et de performances, dont la propagation avait commencé bien avant la généralisation de la mesure connectée. La mise en place du processus de Bologne dans les universités ou le New Public Management en sont des exemples assez anciens. Au début, ils ont fait l'effet de véritables dynamites politiques, puis ils étaient tout simplement là. Les conséquences de la mesure connectée et des données de performance semblent également changer dans la perception des personnes interrogées la définition de la normalité.

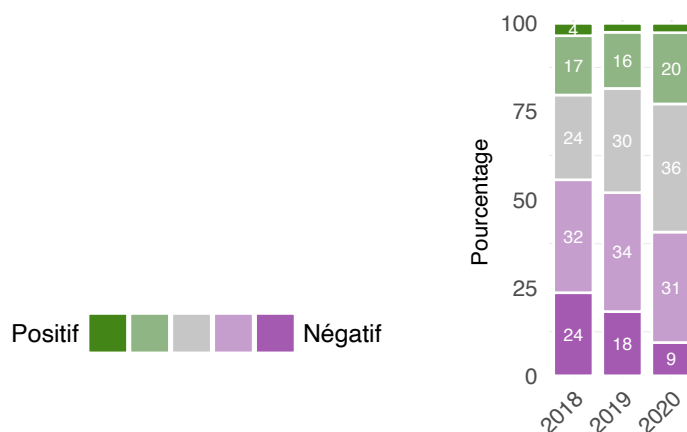


**Figure 35:** Quels sont les effets positifs (vert) et négatifs (violet) de la transformation numérique sur la solidarité dans la société?

Les répondants n'ont pas seulement été interrogés sur les effets du virage numérique sur la solidarité, mais aussi sur les raisons qui entraînent une augmentation ou une baisse de la solidarité (fig. 35). On observe que plus des deux tiers des personnes interrogées reconnaissent qu'un libre accès à l'information et à la connaissance s'accompagne d'une augmentation de la solidarité. Cela rappelle presque le discours optimiste sur la «société de l'information» des années 1990. À l'époque, la démocratisation de la connaissance et l'accès abordable à l'information, notamment dans les pays du Sud, étaient considérés comme d'importants potentiels de développement. Au temps des fake news et du flux d'informations apparemment sans limites, cet argument a, certes, perdu de son rayonnement, mais il est visiblement toujours aussi bien accepté. Sinon, les personnes interrogées nomment principalement des caractéristiques qui sont préjudiciables à la

solidarité: un repli sur soi plus important et un clivage croissant entre les forts et les faibles.

Même si la solidarité et la responsabilité individuelle semblent des notions très éloignées du point de vue de leur signification, elles sont interprétées de manière très proche dans le contexte de la société numérique. Comme pour la solidarité, une majorité (relative) considère que la responsabilité individuelle diminue en raison du virage numérique. Comme pour la solidarité, la propagation de cette façon de voir ralentit cependant depuis 2020 (fig. 36).



**Figure 36:** Répercussions de la société numérique sur la solidarité – Comparaison de 2018 à 2020.

Alors que l'érosion menaçante du principe de solidarité est principalement justifiée par l'isolement, l'inclusion et l'exclusion, la perte de responsabilité individuelle est associée à la perte d'autonomie décisionnelle (fig. 37).



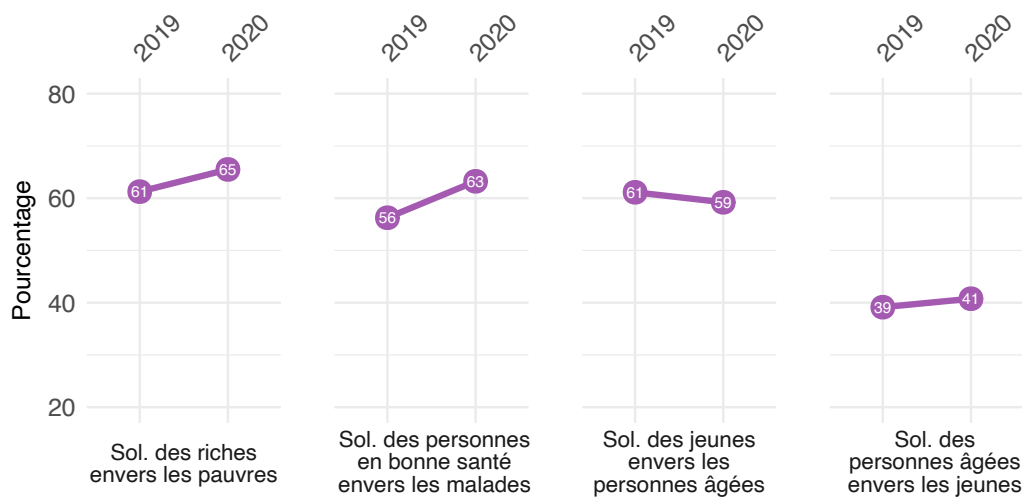
**Figure 37:** Quels sont les effets positifs (vert) et négatifs (violet) de la transformation numérique sur la solidarité dans la société?

Du point de vue des personnes interrogées qui craignent un recul de la responsabilité individuelle, le virage numérique entraîne un accroissement de la surveillance

et du contrôle et prive de plus en plus les personnes de leur capacité de réflexion et de décision. La compétence décisionnelle est alors transférée de l'humain à la machine ou à l'algorithme. Les possibilités de décider de manière autonome diminuent, ce qui peut être vécu comme une mise sous tutelle.

## 6.2 Que signifie la solidarité aujourd'hui?

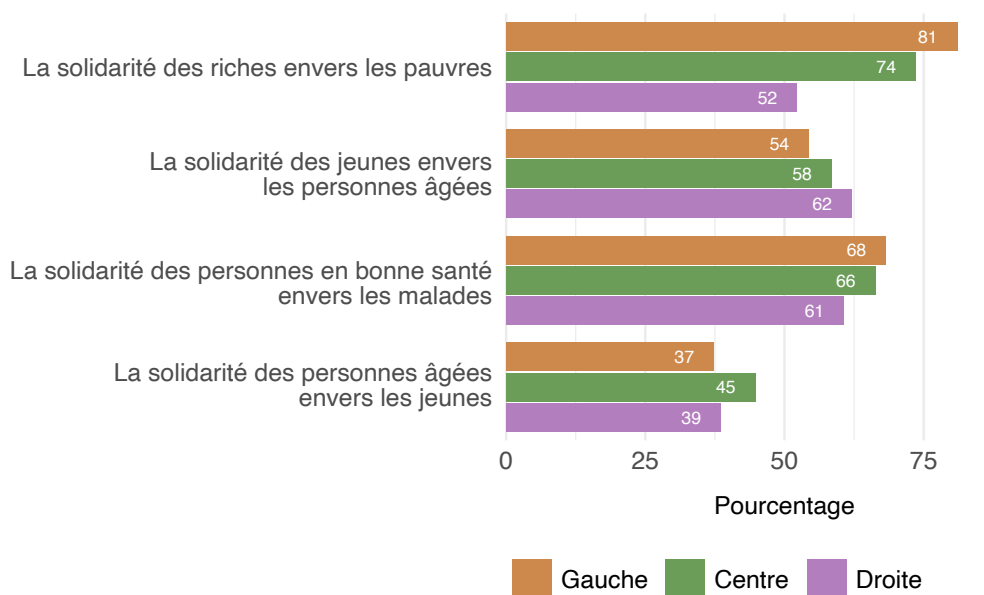
Même si la conception quotidienne varie peut-être, la solidarité bénéficie en principe d'une forte acceptation sociale. Pour les personnes interrogées, le transfert des personnes les plus performantes vers les personnes qui ont le plus besoin de protection devrait se faire dans trois domaines principaux: des plus riches vers les plus pauvres, des personnes en bonne santé vers les personnes malades et des personnes jeunes vers les personnes âgées (fig. 38). Les estimations restent assez stables au fil des ans. L'adhésion au principe central de la solidarité des personnes en bonne santé envers les malades a cependant augmenté de manière significative, passant de 56 à 63%. Il est encore trop tôt pour tirer des conclusions définitives de cette augmentation. On observe cependant que sur la même période, l'adhésion au principe de primes calculées en fonction du comportement a également augmenté. Peut-être est-ce le signe d'une prise de conscience de la nécessité de tenir compte du critère de solidarité dans la propagation du principe de mesure et de performance dans le domaine de la santé.



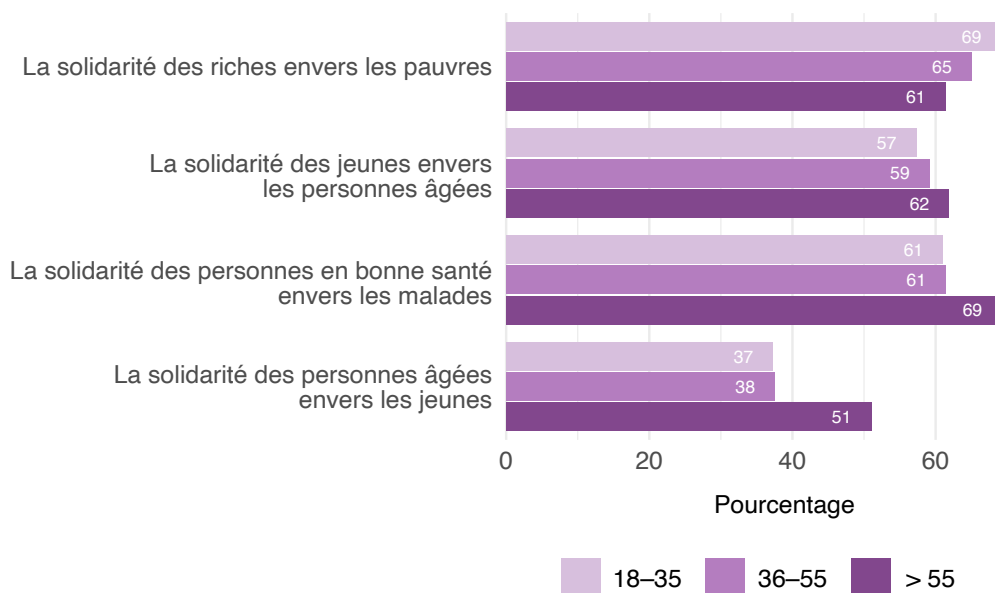
**Figure 38:** Domaines de solidarité considérés comme particulièrement importants – Comparaison 2019 et 2020.

La hiérarchisation des quatre principes de solidarité dépend bien sûr de l'orientation politique. La figure 39 montre les différences d'évaluation. C'est l'estimation de la solidarité des riches envers les pauvres qui varie le plus entre les personnes

de gauche et de droite. Le graphique montre cependant que la solidarité est considérée comme un principe important sur l'ensemble de l'échiquier politique.



**Figure 39:** Domaines de solidarité considérés comme particulièrement importants – par orientation politique.

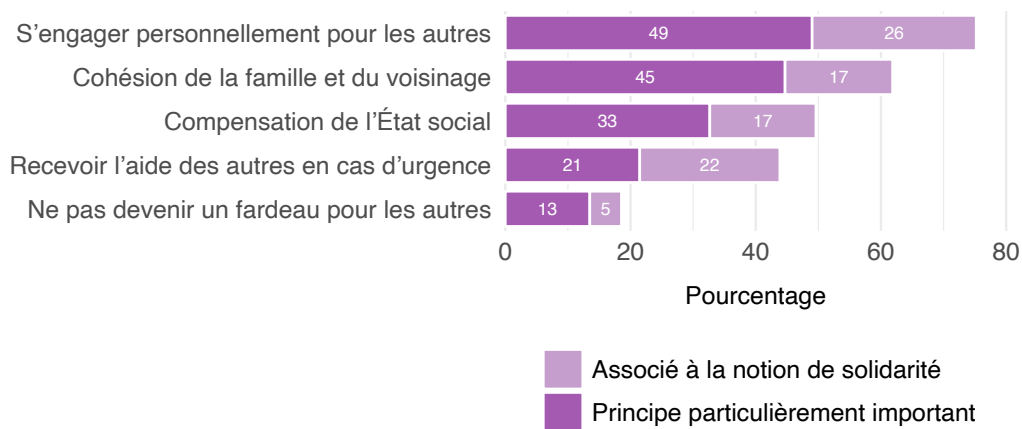


**Figure 40:** Domaines de solidarité considérés comme particulièrement importants – par âge.

Dans les relations entre les générations, la majorité des personnes interrogées considèrent la solidarité des jeunes envers les personnes âgées comme une question

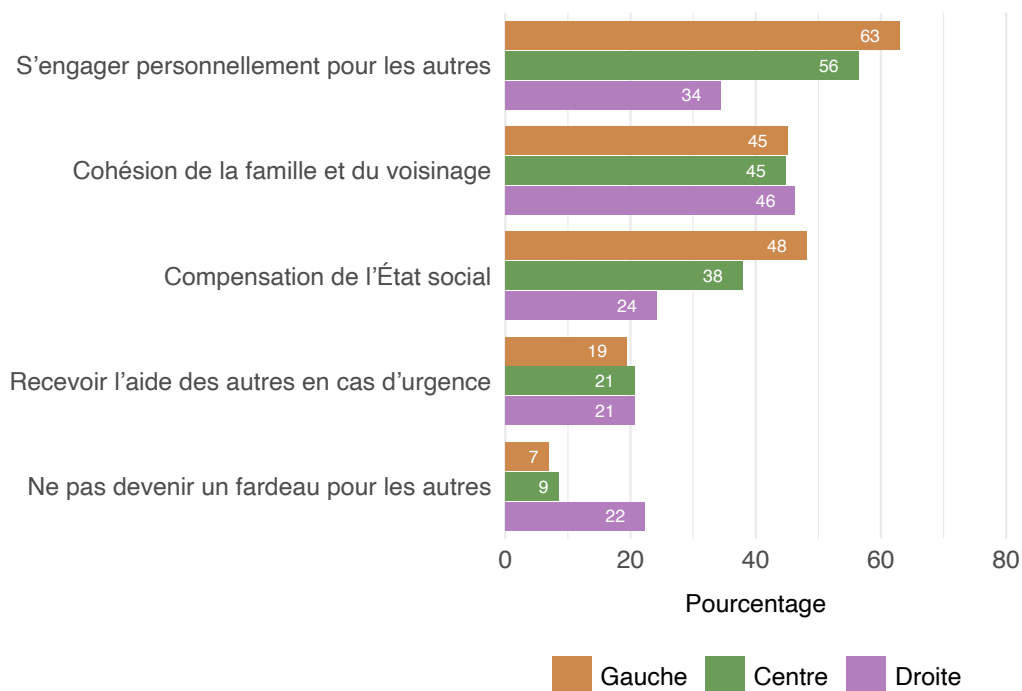
majeure. Malgré les débats sur la dette de la prévoyance vieillesse, l'exploitation des ressources et le changement climatique, qui touchent davantage les jeunes, la solidarité des personnes âgées envers les jeunes est considérée comme moins centrale. Cette vision n'a que très peu évolué depuis 2019. On observe cependant que ce sont surtout les personnes d'un certain âge qui considèrent que la solidarité des personnes âgées envers les jeunes fait partie des principes centraux de la solidarité (fig. 40).

Il s'agit d'un côté des dimensions du transfert de la solidarité et de l'autre côté de son organisation concrète. Il apparaît que la solidarité est principalement associée à un engagement personnel pour les autres. La compensation de l'État social au sein de la société est citée moins souvent (fig. 41).

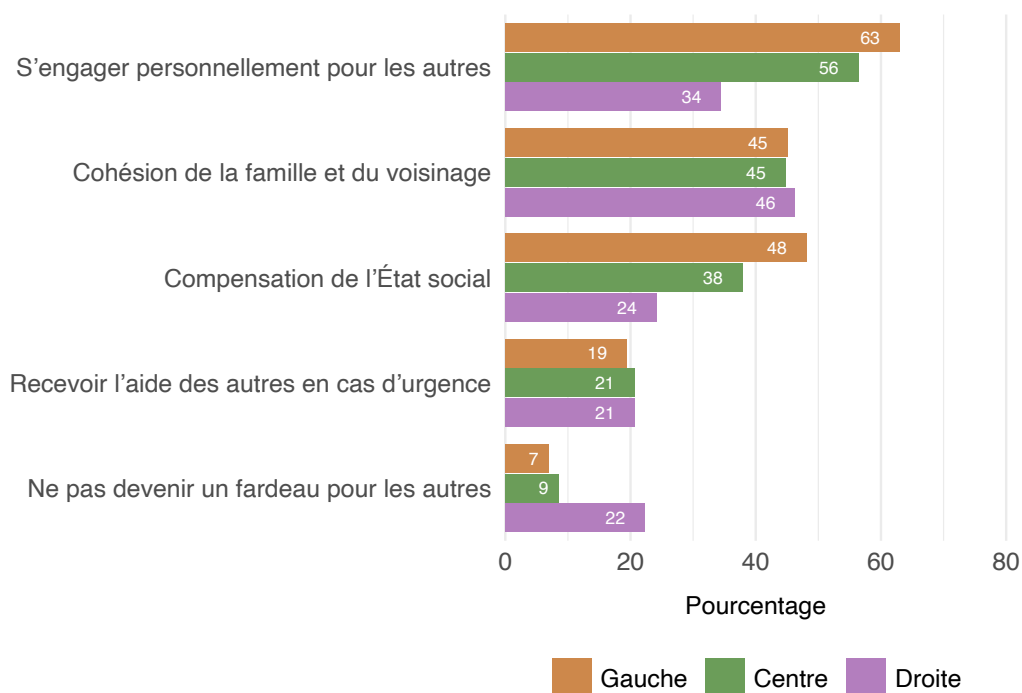


**Figure 41:** Qu'associez-vous à la notion de «solidarité», et quels principes sont particulièrement importants?

La figure 42 montre que l'orientation politique des personnes influence l'importance accordée aux différents principes de solidarité. Comme on pouvait s'y attendre, la compensation de l'État social est plus importante pour les personnes de gauche que pour les personnes de droite. On observe cependant une opposition gauche/droite comparable dans le domaine de l'engagement personnel pour les autres. Seule la cohésion de la famille et du voisinage bénéficie d'une importance égale sur tout l'échiquier politique.



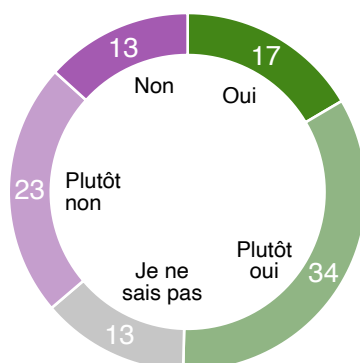
**Figure 42:** Parmi ces principes de la solidarité, lesquels sont particulièrement importants pour vous? Selon l'orientation politique.



**Figure 43:** Parmi ces principes de solidarité, lesquels sont particulièrement importants pour vous? Par âge.

On constate que les personnes d'un certain âge accordent beaucoup plus d'importance que les jeunes à la solidarité publique institutionnalisée. Il semble que ce n'est qu'en se rapprochant de l'âge de la retraite que les personnes prennent conscience que l'entraide de voisinage et la solidarité au sein de la famille ne suffisent pas à assurer une retraite (fig. 43).

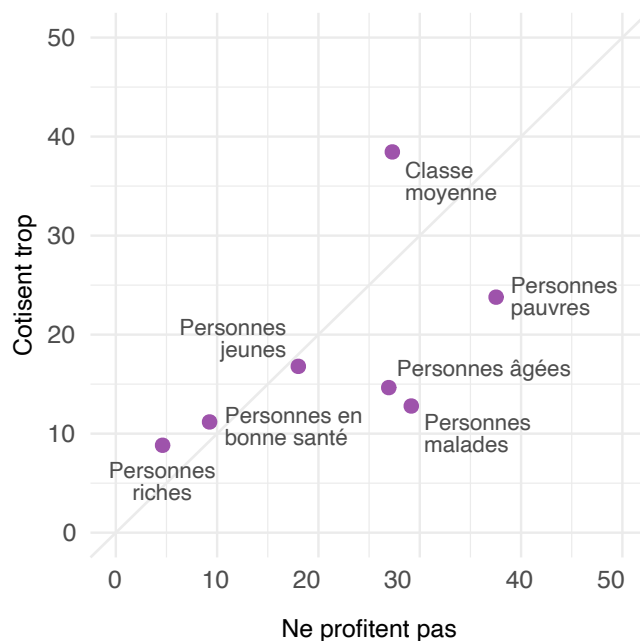
Une petite majorité des personnes interrogées estiment que le système d'assurance sociale publique n'est pas le seul à contribuer à la solidarité par une compensation collective, mais que les assurances privées y contribuent également (fig. 44).



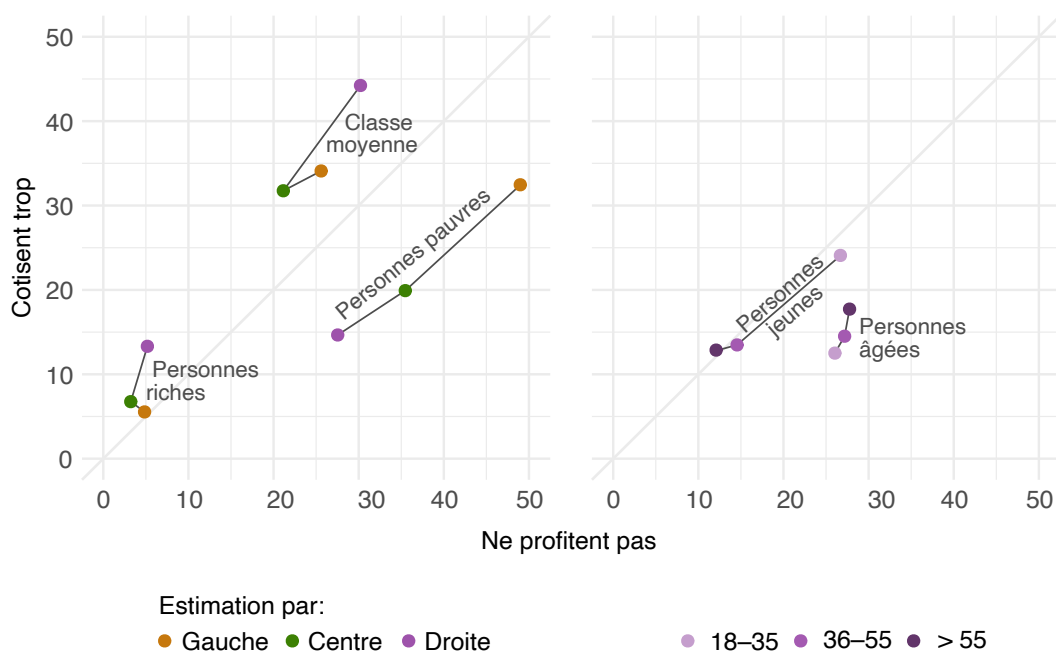
**Figure 44:** Les assurances privées (telles que les assurances responsabilité civile ou assurances ménage) contribuent-elles également à la solidarité dans la société par la compensation financière entre les personnes concernées et les personnes non concernées?

### 6.3 Soulagement et charge par les assurances sociales

Les systèmes d'assurance sociale sont un instrument de solidarité institutionnelle. Comment la population juge-t-elle le soulagement et la charge des principaux groupes sociaux par l'organisation actuelle des assurances sociales obligatoires (comme l'AVS, l'AI, l'AC)? Il n'y a pas de majorité à penser qu'un certain groupe cotiserait trop ou ne profiterait pas assez du système. L'opinion la plus répandue est cependant que la classe moyenne cotise trop (39%). L'idée selon laquelle les pauvres ne profiteraient pas du système est presque autant partagée (38%). Seule une toute petite minorité estime que les riches ou les personnes en bonne santé cotisent trop. Les personnes interrogées sont presque aussi peu nombreuses à penser que les jeunes cotisent trop qu'à estimer que les personnes âgées cotisent trop (fig. 45).



**Figure 45:** Existe-t-il en Suisse des groupes qui cotisent trop ou ne profitent pas des assurances sociales obligatoires (comme l'AVS, l'AI, l'AC)?



**Figure 46:** Existe-t-il en Suisse des groupes qui cotisent trop ou ne profitent pas des assurances sociales obligatoires (AVS, AI, AC, etc.)? Selon l'orientation politique et l'âge.

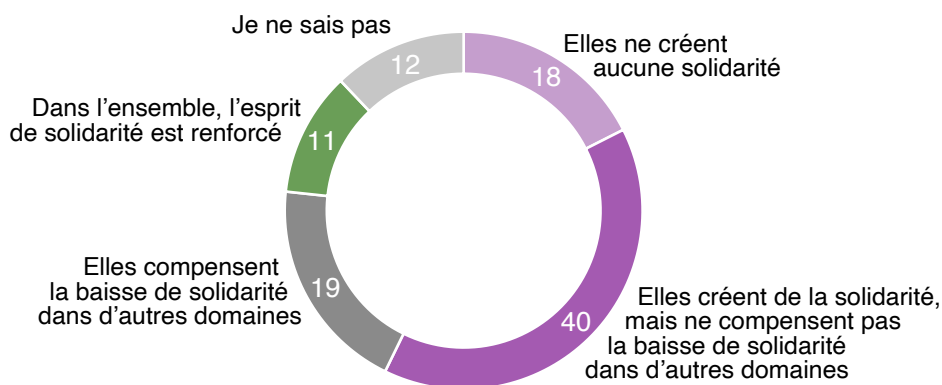
Alors que l'idée selon laquelle la classe moyenne cotise trop est principalement partagée par les personnes de droite et du centre, l'opinion selon laquelle les

pauvres ne profitent pas assez du système est surtout répandue à gauche. Nous avons vu plus haut que les personnes d'un certain âge sont d'avis que la solidarité des personnes âgées envers les jeunes est particulièrement importante. Mais quand on leur demande d'évaluer concrètement les assurances sociales, cette solidarité disparaît pratiquement. Pour les personnes d'un certain âge, les personnes jeunes ne supportent pas de charge particulière, alors de grosses sommes du deuxième pilier sont actuellement transférées de la jeune génération vers les plus anciennes, à l'encontre du principe de financement par capitalisation. Si le principe de solidarité ne se concrétise que très peu, les évaluations subjectives dépendent de plus en plus des propres intérêts des personnes interrogées.

#### 6.4 Vers de nouvelles formes de solidarité?

Pour une majorité relative, le virage numérique a des conséquences négatives pour la solidarité sociale. Mais dans quelle mesure les nouvelles formes de solidarité, comme le crowdfunding, créent-elles une nouvelle forme de cohésion sociale? Le libre accès à l'information et à la connaissance fait naître de nouvelles formes de participation.

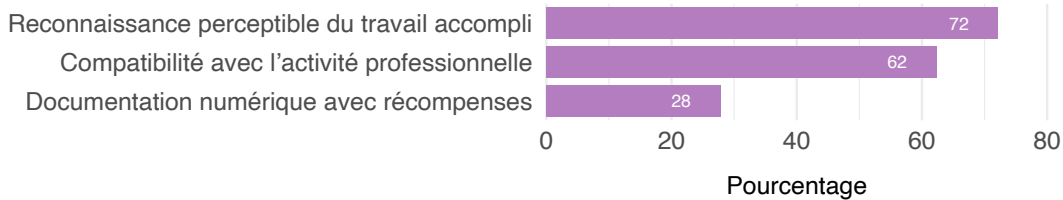
Seule une minorité de 30% est d'avis que les nouvelles approches numériques peuvent au moins contribuer à compenser l'érosion de la cohésion. 58% pensent que les nouvelles formes ne peuvent pas remplacer le lien social (fig. 47).



**Figure 47:** Opinion concernant l'impact des nouvelles possibilités d'entraide sur la cohésion sociale.

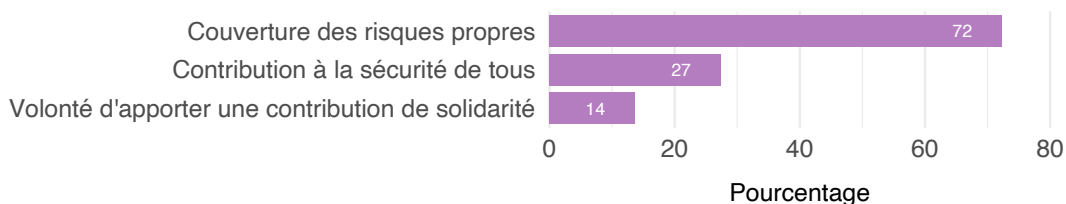
Qu'est-ce qui peut principalement contribuer à freiner l'érosion de la solidarité et de la cohésion sociale? Comme nous l'avons montré plus haut, les personnes interrogées conçoivent avant tout la solidarité comme un vivre ensemble. Le bénévolat est d'autant plus important. Que faut-il, selon les personnes interrogées, pour le renforcer? Premièrement, plus de reconnaissance et deuxièmement, une conciliation plus aisée avec le travail. Elles ne sont pas une majorité, mais tout

de même 28% à penser aujourd'hui que l'érosion de la solidarité dans la société numérique devrait être combattue avec les moyens de la société numérique. Elles se disent favorables à une saisie numérique de leurs propres performances sociales et à un système de récompense (fig. 48).



**Figure 48:** Comment la société peut-elle encourager le bénévolat?

L'acceptation croissante des primes calculées en fonction du comportement et donc de l'importance croissante du critère de performance dans le principe d'assurance remet au moins potentiellement en question le principe de solidarité. Pour de nombreuses personnes interrogées, ce n'est pas la notion de solidarité qui leur vient en premier à l'esprit quand il est question d'assurances (fig. 49). Ainsi, la majorité de la population suisse (72%) indique payer les primes d'assurances pour être couverte en cas de sinistre. Seuls 27% paient également leurs primes dans l'idée de satisfaire à un principe de solidarité supérieur («Contribution à la protection de tous»). 14% pourraient s'imaginer payer une contribution de solidarité volontaire en plus de leur prime d'assurance afin d'aider ceux qui en ont moins les moyens. Même s'il ne s'agit ici que d'une petite minorité, cette minorité accepterait bien au-delà de la norme actuelle de payer des contributions d'assurance uniquement pour se protéger contre des risques.



**Figure 49:** Position au sujet des primes d'assurance.

## 7 Le fossé numérique entre la classe politique et la base

L'observatoire «Société numérique et solidarité» analyse les implications sociales et donc politiques de la transformation numérique. Normalement, l'enquête se limite au point de vue de la population. Dans l'observatoire 2020, ce point de vue est complété par une confrontation de la classe politique et de la population. L'enquête s'appuie pour ce faire sur l'observatoire numérique 2019 de la Haute école spécialisée bernoise BFH.<sup>5</sup> Cet observatoire avait recensé, en amont des élections 2019, la position des candidates et candidats au Conseil national et au Conseil des États.<sup>6</sup> L'intégration d'une série de blocs de questions identiques dans la présente enquête permet pour la première fois une comparaison directe de l'opinion de la population et de la classe politique au sujet du numérique. Un fossé numérique considérable apparaît dans différents domaines.

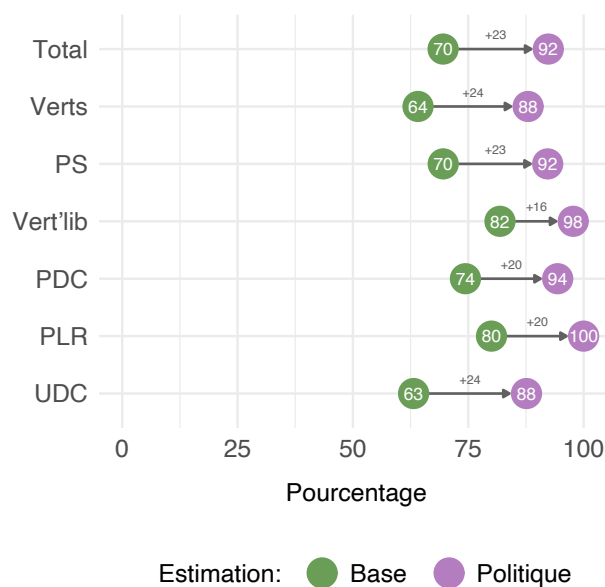
Dans les graphiques suivants, nous utilisons les termes «base» et «politique». La «base» désigne les personnes interrogées dans le cadre de la présente enquête avec leur préférence politique, et l'ensemble des personnes interrogées («Total»). La «politique» correspond aux candidates et candidats du parti correspondant au Conseil national et au Conseil des États. «Total» regroupe les candidates et candidats des six principaux partis en nombre de voix lors des élections au Conseil national de 2019.

### 7.1 Évaluation des conséquences de la transformation numérique.

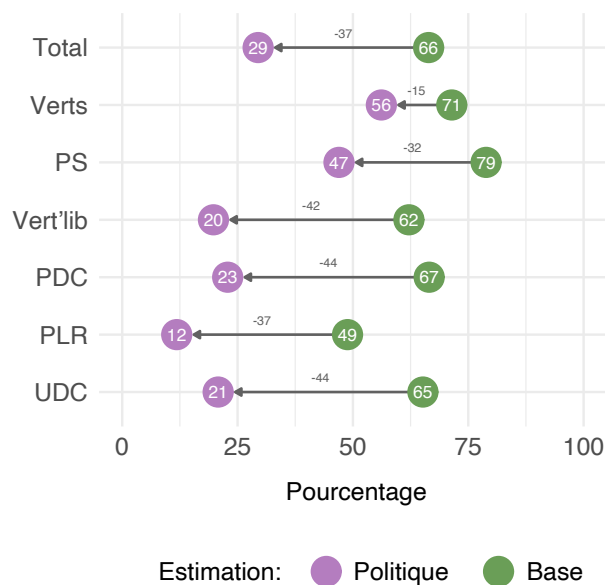
Comme le montre cette série d'études, l'optimisme envers le virage numérique a progressé au cours des deux dernières années. On constate cependant un fossé numérique substantiel entre la base et la classe politique. Dans la population, 70% des personnes interrogées pensent que les conséquences de la transformation numérique sont globalement positives, alors que la part des candidates et candidats à un mandat national en 2019 qui pensent la même chose atteint 92% (fig. 50). Ce fossé se confirme entre tous les grands partis et leur base électorale. Au-delà des limites des partis, on retrouve une position particulièrement positive envers la transformation numérique auprès de l'élite politique et de la base du PLR et des Vert'libéraux et une position plus sceptique chez les Verts et l'UDC. Un fait notable: le fossé entre la classe politique et la population est si profond que l'élite politique de l'UDC, plutôt sceptique, est plus optimiste au sujet des conséquences de la transformation numérique que la base du PLR et des Vert'libéraux.

<sup>5</sup>observatoire du numérique 2019 [données]. Haute école spécialisée bernoise BFH, Institut Public Sector Transformation (en collaboration avec les universités de Genève et Zurich et de l'association professionnelle pour le secteur des TIC Swico).

<sup>6</sup>Sur les 4736 candidats, 1221 ont répondu



**Figure 50:** Adhésion à l'idée que les conséquences de la transformation numérique sont globalement positives.



**Figure 51:** Adhésion à l'idée que la transformation numérique favorise les inégalités dans la vie économique.

Alors que les évaluations des conséquences générales de la transformation numérique ne varient que dans l'ampleur de l'optimisme, on observe des différences fondamentales en matière d'implications sociales de la transformation numérique. Parmi les hommes et femmes politiques, seulement 29% sont d'avis que la transformation numérique renforcerait les inégalités au travail, alors qu'une claire

majorité de 66% de la population partage ce jugement. Le fossé entre l'élite et la base est particulièrement profond chez l'UDC et le PDC (fig. 51).

Cette énorme différence montre que les craintes de la population liées aux conséquences sociales du numérique ne touchent pas encore les hommes et femmes politiques. Les candidates et candidats à un mandat national sont typiquement des personnes qui se sont imposées dans une procédure de sélection et qui ne font pas partie des perdants du virage numérique en raison de leur niveau de formation et de leur profession. En même temps, le processus de politisation de la transformation numérique n'en est qu'à ses débuts, contrairement aux thèmes tels que la migration ou la charge financière des primes d'assurance. La connaissance de la position de la base n'est pas encore fortement ancrée et les lignes des parties ne sont pas encore clairement définies. Au lieu d'essayer de marquer des points avec une position conforme à leur base, les candidats semblent davantage soucieux d'afficher des idées axées sur l'avenir.

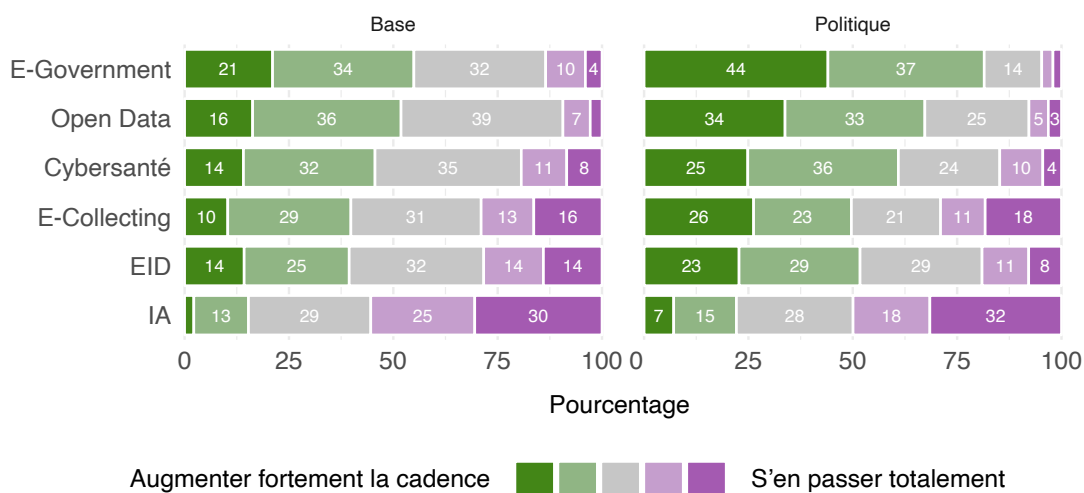
## 7.2 Rôle actif de l'État dans les projets de transformation numérique?

Il n'est pas étonnant que le fossé entre la classe politique et la population se traduise également par un enthousiasme très contrasté au sujet du développement numérique de l'État. Nous avons demandé, pour six domaines, si l'État devait accélérer ou ralentir la cadence du développement du numérique:

- E-government: «Offrir des services complets d'administration en ligne (canaux administratifs en ligne)»
- Open Data: «Mise à disposition de données publiques (Open Government Data: p. ex. statistiques, données environnementales ou de circulation)»
- Cybersanté: «Diffusion de la cybersanté (p. ex. dossier électronique du patient)»
- E-collecting: «Introduction de l'e-Collecting (collecte en ligne de signatures pour les initiatives / référendums)»
- E-ID: «Délivrance d'une identité électronique (E-ID) pour tous les résident·e·s»
- IA: «Utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour appuyer les décisions gouvernementales»

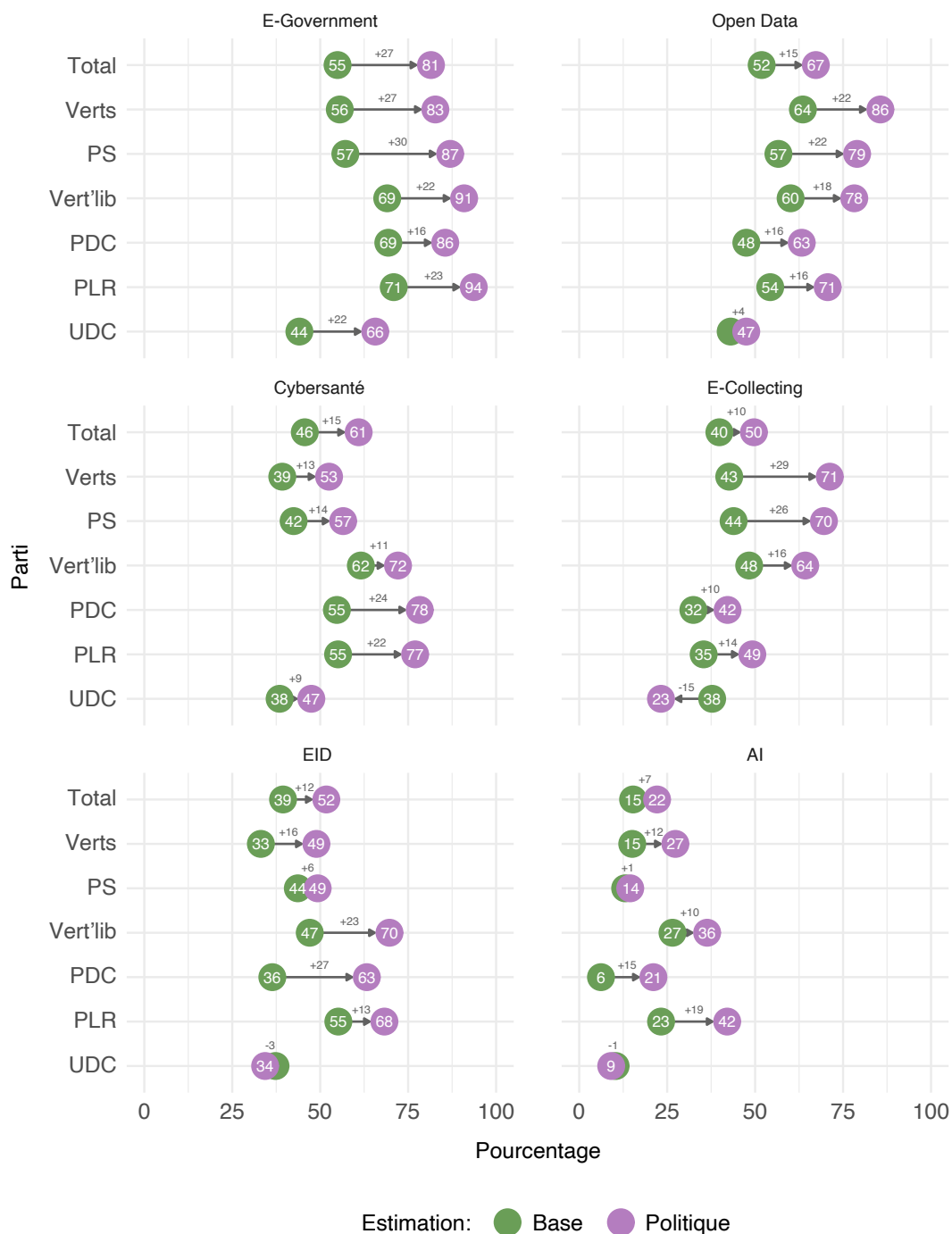
Alors que la classe politique souhaite accélérer la cadence dans cinq domaines sur six, la population n'est majoritairement de cet avis que pour deux domaines: elle souhaite accélérer le rythme dans le domaine de l'e-government et des Open Government Data. Du point de vue de la population, seules la cybersanté, l'e-collecting et l'identification électronique (e-ID) doivent progresser. En d'autres termes, un ralentissement de la cadence actuelle ne fait pas la majorité. Une

majorité n'est atteinte que dans le domaine de l'intelligence artificielle pour faciliter les décisions des autorités publiques.



**Figure 52:** Dans quels domaines de l'État souhaitez-vous une accélération du développement numérique?

Le fossé entre la population et la classe numérique dans le domaine des projets publics de transformation numérique semble tout à fait surmontable. L'ordre des priorités est pratiquement identique et ne concerne presque que la vitesse de l'évolution. Néanmoins, le fossé montré plus haut entre l'optimisme de la classe politique et celui de la base et entre leurs évaluations des conséquences sociales de la transformation numérique montre que ce phénomène soulève plus d'opposition dans la population qu'au sein de l'élite politique. Cela se traduit par exemple actuellement dans le référendum contre la loi sur l'identification électronique (e-ID) pour tous les habitants de Suisse.

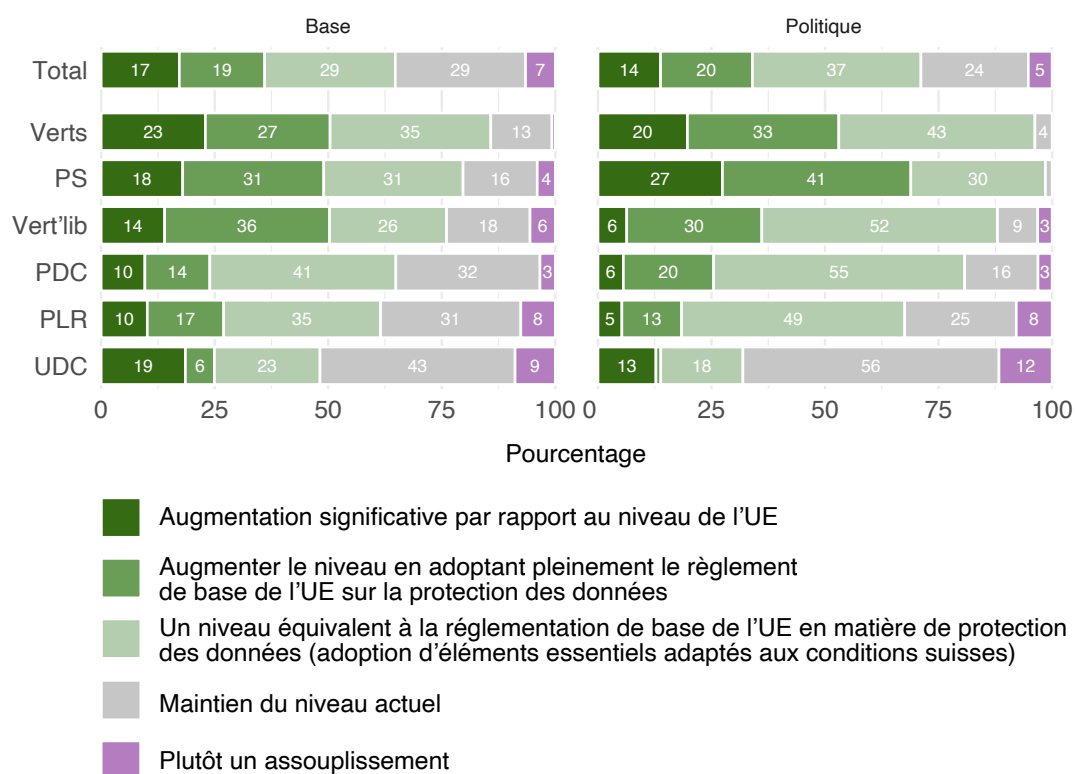


**Figure 53:** Dans quels domaines de l'État souhaitez-vous une accélération du développement numérique?

### 7.3 Renforcement de la protection des données?

Il existe au moins un sujet actuel dans le contexte de la société numérique pour lequel la classe politique et la population sont d'accord: la protection des données. La position moyenne dans la population correspond à la position

moyenne dans la classe politique et est conforme au pragmatisme suisse. Cela signifie que l'on souhaite un niveau équivalent au règlement européen sur la protection des données (RGPD), avec l'application de ses principaux éléments, adaptés aux conditions suisses. La figure 54 montre cependant que les lignes de conflit politiques sont plus marquées dans la classe politique que dans la population. Au niveau politique, on constate une forte opposition droite/gauche au sujet de la question de la protection des données. Plus on se déplace vers la gauche de l'échiquier politique, plus on observe d'adhésion à un renforcement net de la protection des données. L'opposition droite/gauche existe aussi dans la population, mais elle est moins marquée. Bien qu'il s'agisse ici aussi de savoir si et dans quelle mesure la loi suisse doit s'aligner sur les normes juridiques de l'UE, la position envers la loi sur la protection des données est beaucoup moins polarisée politiquement dans la population que pour les autres questions en lien avec l'UE (p. ex. Schengen/législation sur les armes).



**Figure 54:** À quel niveau de protection des données la Suisse doit-elle aspirer dans le domaine des produits et prestations numériques par rapport à l'état actuel?

## 8 Méthode

### 8.1 Collecte des données

La collecte des données a eu lieu en février 2019. Deux canaux de sondage ont été utilisés: d'une part, des participants à l'interview ont été recrutés à partir du panel de sondage de sotomo, et, de l'autre, du panel en ligne intervista. Au total, 1032 personnes interrogées du pool sotomo et 1042 du panel intervista ont participé. Le nombre total des participants au sondage se monte à 2074.

Un choix ciblé de personnes assure une répartition de l'échantillon représentatif de la population. De plus, l'échantillon a été pondéré (voir paragraphe «Pondération de l'échantillon»).

### 8.2 Échantillon

Sur les 2074 personnes qui ont participé à l'enquête, 1931 ont pu être prises en compte dans l'évaluation. Cet écart entre le nombre brut et le nombre net de participants résulte principalement des non-réponses partielles<sup>7</sup>.

Le présent échantillon repose sur une sélection non aléatoire. Cet aspect est déterminant pour l'estimation de l'intervalle (intervalle de confiance de 95%) indiquée à côté de l'estimation ponctuelle correspondante. Contrairement aux vrais échantillons aléatoires, une sélection arbitraire ne permet pas d'utiliser la formule classique<sup>8</sup> pour le calcul de l'écart type. Pour déterminer l'intervalle de confiance pour notre échantillon, nous avons, dans un premier temps, calculé le coefficient de variation des poids de sondage (CV). Celui-ci se calcule selon la formule suivante, où  $w$  correspond aux poids d'échantillonnage (voir chapitre suivant):

$$CV = \frac{\sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x_i - \mu)^2}}{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n w_i} \cdot 100$$

<sup>7</sup>Les non-réponses partielles sont les défauts partiels de réponse (la personne interrogée participe au sondage, mais refuse de répondre à certaines questions ou blocs de questions). Si ce refus partiel de réponse concerne des questions centrales, l'observation correspondante ne peut pas être prise en compte et n'entre pas dans l'analyse.

<sup>8</sup>L'écart type de la valeur moyenne se calcule selon la formule suivante:  $SE_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{n}}$

Nous avons ensuite calculé l'intervalle de confiance de 95% pour les valeurs unitaires selon la formule suivante:

$$\hat{p} = \pm \sqrt{\frac{1 + CV^2}{n}}$$

Pour l'échantillon total nous concernant, l'intervalle de confiance de 95% correspond à +/-3.94 points de pourcentage. Cet intervalle augmente cependant – ceteris paribus – proportionnellement à la diminution du  $n$  d'un sous-groupe.

### 8.3 Pondération de l'échantillon

Étant donné que le présent sondage repose en partie sur un autorecrutement et que l'échantillon n'est par conséquent pas représentatif de la population souhaitée au sens structurel du terme, il a été pondéré après coup selon la méthode IPF (*Iterative Proportional Fitting*, également appelée *Raking* ou *Raking Ratio*). Les personnes de toutes les sources du sondage ont été prises en compte de la même manière dans la pondération. La population du sondage correspond à la population résidente permanente de Suisse âgée de 18 ans et plus. Les critères de pondération sont notamment l'âge, le sexe, le niveau de formation et l'orientation politique (préférence pour un parti). Les distributions marginales de ces critères ont été prises en compte séparément pour la Suisse germanophone, francophone et italophone, la taille de chaque région linguistique entrant également dans la pondération. Cette pondération garantit une représentativité sociodémographique élevée de l'échantillon.

### 8.4 Différences d'arrondi dans les graphiques

Dans les graphiques de ce rapport, les pourcentages ont été arrondis à des nombres entiers. Par conséquent, la somme des pourcentages arrondis n'est pas toujours égale à 100%.

