



Observatoire «Société numérique et solidarité»

Opinion et comportement
de la population suisse 2019

Éditrice / mandante

Fondation Sanitas Assurance Maladie
Jänergasse 3, 8021 Zürich

Plus d'informations

www.sanitas.com/fondation

Concept et enquête

Institut de recherche sotomo
Dolderstrasse 24, 8032 Zürich

Impression

Ostschweizdruck, Wittenbach SG

Production

Institut de recherche sotomo

Auteurs (par ordre alphabétique)

Gordon Bühler
Michael Hermann
Michael Lambertus

Zürich, mai 2019



Avant-propos de la Fondation Sanitas Assurance Maladie

La Fondation Sanitas Assurance Maladie encourage le débat social sur la transformation numérique, et notamment son impact sur la solidarité. Pour recueillir l'avis de la population suisse à propos de ces questions, la Fondation s'est associée à l'institut de recherche sotomo afin de créer un observatoire. Cet observatoire réalise une enquête annuelle sur le comportement et l'opinion de la population suisse face à la transformation numérique et aux questions de solidarité, puis analyse les résultats sous l'angle de la sociologie.

Dans le prolongement de la thématique «Vie numérique» explorée en 2018, le présent rapport met en lumière d'autres aspects qui permettent d'évaluer la solidarité dans la société et dans le secteur des assurances.

Quel est l'impact de la transformation numérique sur la cohésion sociale ? Quelles facettes de la solidarité sont importantes aux yeux des citoyens ? Et quelles sont les conséquences d'une transparence accrue des individus sur le principe d'assurance ?

La Fondation Sanitas Assurance Maladie souhaite favoriser la discussion sur ces questions. Outre des experts, des responsables politiques et des représentants du monde économique, c'est à la population qu'elle donne la parole.

Avec l'observatoire «Société numérique et solidarité» 2019, nous sommes heureux de nourrir la réflexion et le débat public.

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

Dr. Isabelle Vautravers
Directrice de la fondation

Table des matières

1	Synthèse	5
2	Les perspectives de la société numérique	8
2.1	Léger recul de l'incertitude	8
2.2	Plus de possibilités ou plus de contrôle et de surveillance ?	10
2.3	Les gagnants et les perdants de la société numérique	12
2.4	Une menace pour certaines activités professionnelles seulement .	14
2.5	Plus de confiance dans les approches conventionnelles	15
2.6	La course à la performance	19
3	La solidarité dans la société numérique	21
3.1	La solidarité à l'épreuve	21
3.2	La place de la solidarité	22
3.3	Vers de nouvelles formes de solidarité ?	24
3.4	Le principe d'assurance dans la société numérique	26
4	Automesure : processus et estimations	30
4.1	État des lieux de l'automesure connectée	30
4.2	Renoncement et changements de comportement	33
4.3	Estimations du suivi de santé	35
4.4	Utilisation ultérieure des paramètres de santé	39
5	Traces de données et collecte de données	43
5.1	Utilisation d'appareils et de canaux numériques	43
5.2	Utilisation d'offres numériques	44
5.3	Consommation numérique et paiement	47
5.4	Attitude envers la collecte de données	48
5.5	Utilisation des traces de données pour une détection précoce . .	49
6	Méthode	52
6.1	Collecte des données	52
6.2	Échantillon	52
6.3	Pondération de l'échantillon	53
6.4	Typologisation	53

1 Synthèse

Mesurer, comparer et hiérarchiser les comportements humains est l'une des caractéristiques de la société numérique. Que cela nous plaise ou non, la transformation numérique est en train de changer notre façon de vivre ensemble au sein de notre société. Avec l'observatoire «Société numérique et solidarité», la Fondation Sanitas Assurance maladie étudie l'évolution des comportements et de l'opinion de la population suisse dans le contexte de la transformation numérique. Après une première enquête début 2018, un nouveau sondage en ligne a été réalisé en février 2019 auprès de 2074 adultes représentatifs de la population suisse.

Léger recul du scepticisme à l'égard du numérique

La première édition de cette étude, publiée en 2018, faisait état d'une grande incertitude face à la place grandissante du numérique. La mouture 2019 révèle une attitude un peu plus positive à l'égard de la transformation numérique et de ses répercussions sur la société. Un nombre croissant de personnes considèrent que ce changement apporte de nouvelles possibilités. Mais plus de personnes pensent aussi que l'on a tendance à surestimer la vitesse de la transformation numérique. Après d'intenses débats sur le caractère disruptif de cette évolution technologique, on assiste à un certain retour de balancier. Tous les aspects de la mutation en cours ne sont pas encore perceptibles, ce qui porte une partie de la population à croire que la question est montée en épingle. Ceux qui pensent que l'on surestime l'impact de la transformation numérique sont en majorité des hommes politiquement à droite, avec un niveau de formation plutôt bas. Ce groupe de personnes fait également preuve de scepticisme à l'égard des médias et du journalisme, ce qui n'est probablement pas un hasard. Malgré cette relativisation de la dynamique numérique, la plupart des gens s'accordent à dire que cette transformation a ses gagnants et ses perdants. Pour les personnes interrogées, le virage numérique bénéficie aux jeunes qui ont fait des études, sont flexibles et recherchent la performance. Les personnes plus âgées, plus pauvres et moins éduquées sont, en revanche, considérées comme désavantagées.

La solidarité et la responsabilité individuelle à l'épreuve

Selon les personnes interrogées, la transformation numérique favorise la recherche de performance dans la société. Mais la majorité d'entre elles estiment qu'elle menace le principe de la responsabilité individuelle. La mesure connectée établit en permanence de nouveaux repères, objectifs et critères de comparaison auxquels il faut se référer. Les algorithmes jouent un rôle croissant. Ils déterminent les

lignes à suivre et les objectifs à atteindre. La marge d'appréciation personnelle se réduit face à une «nounou numérique» qui montre comment mener un bon mode de vie.

Outre la responsabilité individuelle, les habitants de Suisse pensent également que la transformation numérique met à l'épreuve la solidarité. Dans ce domaine, il y a toutefois un fossé entre les idéaux et la pratique. L'attitude à l'égard de l'économie collaborative illustre bien ce clivage. Alors que, dans le débat politique, ce modèle est souvent associé à des conditions de travail précaires et dégradées, les personnes interrogées considèrent les offres telles qu'Uber, Airbnb ou les plateformes de freelances essentiellement comme une amélioration. Peu y voient une détérioration des conditions de travail. Même en ce qui concerne le principe d'assurance, la solidarité entre assurés est plus ou moins ouvertement remise en cause. C'est notamment le cas des primes d'assurance auto : les répondants estiment pour l'essentiel que leur montant devrait dépendre du comportement de chaque personne au volant, lequel peut être enregistré grâce à des outils numériques. Dans le domaine de l'assurance maladie, la majorité des personnes interrogées sont désormais favorables à des rabais sur les primes pour les assurés qui entretiennent leur santé et mangent sainement – ce qui n'était pas le cas en 2018. Si le principe de solidarité reste fondamentalement respecté, de plus en plus de personnes sont demandeuses d'offres personnalisées, caractéristiques de la société numérique. C'est donc au sein même de la population que le principe de solidarité est remis en question.

Mesure connectée et course à la performance

On observe une ambivalence similaire dans un autre domaine : la course à la performance induite par la société numérique. En Suisse, deux personnes sur trois déclarent que la collecte numérique de données sur leurs performances et sur leur vie crée une pression. Près de la moitié des personnes interrogées pensent également que la possibilité de recueillir en permanence des données sur leur santé est avant tout source de stress. Un tiers seulement considère qu'un suivi complet de l'activité physique peut accroître la responsabilité individuelle.

Malgré le scepticisme exprimé par de nombreuses personnes interrogées, près des trois quarts des habitants de Suisse enregistrent activement ou ont déjà enregistré des informations telles que leur nombre de pas ou la qualité de leur sommeil. Si c'était techniquement possible, les deux tiers des personnes interrogées souhaiteraient suivre encore plus d'aspects de leur vie, notamment leur consommation de ressources ou la qualité de leur alimentation. Adhésion active à la mesure connectée d'un côté, sentiment de stress et de course à la performance de l'autre : les jeunes adultes se trouvent souvent pris entre deux feux. Il s'agit, de fait, d'un groupe particulièrement exposé. Ils doivent lutter pour se faire une

place dans la société (numérique), mais ne connaissent pas d'autre modèle de vie et ne le remettent guère en cause.

Plus de confiance envers les collecteurs de données

En ce qui concerne l'utilisation des offres numériques et la mesure connectée, la situation est relativement stable par rapport à l'étude de 2018. On note que beaucoup moins de répondants enregistrent activement leurs itinéraires. En revanche, les personnes interrogées suivent autant leur nombre de pas, leur fréquence cardiaque ou la qualité de leur sommeil qu'il y a un an. Plus que les comportements, ce sont les opinions et les jugements qui ont changé. Cette évolution est probablement due au fait que l'enquête 2018 a été menée dans le contexte des scandales Facebook et Cambridge Analytica, au plus fort du débat sur le piratage et la divulgation non autorisée de données et sur les moyens psychologiques d'influer sur les décisions de vote. Ces scandales ont suscité un scepticisme généralisé vis-à-vis de la collecte de données personnelles par des tiers. Sur ce point aussi, la situation est un peu plus positive en 2019. Contrairement à l'année dernière, les personnes interrogées acceptent en majorité, avec certaines nuances, que les prestataires continuent à utiliser leurs données personnelles en contrepartie d'offres avantageuses ou gratuites. La population est également largement favorable à la collecte et à l'analyse de données par l'État, lorsqu'il s'agit d'identifier des modèles d'action risqués ou problématiques. Les activités qui recueillent le plus vaste soutien sont l'identification précoce des actes violents et la détection des fraudes à l'assurance et de la fraude fiscale. Tout cela montre que malgré de grandes ambivalences, la population suisse est entrée dans la société numérique.

2 Les perspectives de la société numérique

2.1 Léger recul de l'incertitude

Que pensent les habitants de Suisse des conséquences de la transformation numérique ? Quelles perspectives voient-ils pour eux-mêmes et pour la société dans son ensemble ? La première édition de cette étude, publiée l'année dernière, faisait état d'une incertitude et d'une ambivalence généralisées. Si la situation n'a pas fondamentalement changé en l'espace d'un an, on observe un certain recul du scepticisme dans de nombreux domaines. Dans la dernière enquête, plus de personnes considèrent que la transformation numérique apporte essentiellement de nouvelles possibilités et un peu moins se sentent déstabilisées par cette évolution.

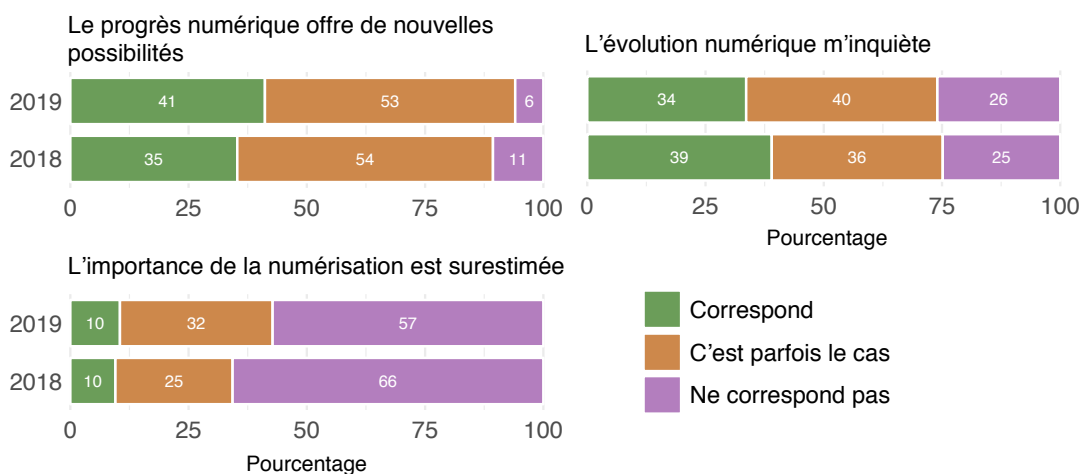


Figure 1: Évaluation des conséquences de la transformation numérique.

Le sexe, le niveau de formation et l'orientation politique des personnes interrogées ont une influence significative sur leur attitude à l'égard de la transformation numérique. Les femmes en ont une vision plus pessimiste que les hommes. Les personnes qui ont fait des études supérieures sont plus optimistes que celles qui ont un niveau de formation plus bas. En revanche, les personnes politiquement à gauche sont plutôt pessimistes. Détail intéressant : l'âge des personnes n'a pas d'influence significative sur leur opinion concernant la transformation numérique. Cela bien que, comme nous le verrons plus loin, les jeunes et les personnes plus âgées évaluent de manière très différente l'impact de cette évolution.

La figure 2 montre les facteurs qui favorisent une attitude optimiste ou pessimiste à l'égard de la transformation numérique. Les points à gauche de l'axe neutre représentent une influence négative, les points à droite une influence positive. Les lignes horizontales montrent la zone d'incertitude. Les facteurs statistiquement non significatifs apparaissent en gris.

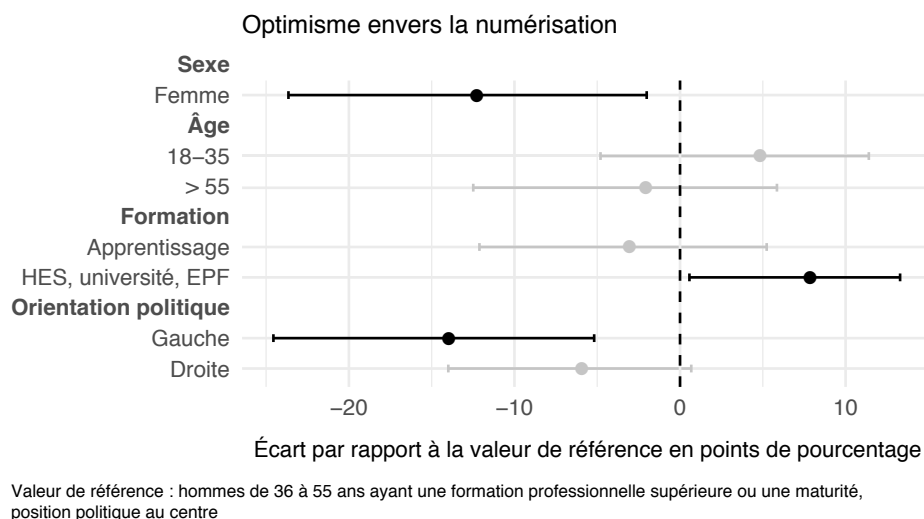


Figure 2: Facteurs influant sur l'attitude quant à la transformation numérique.

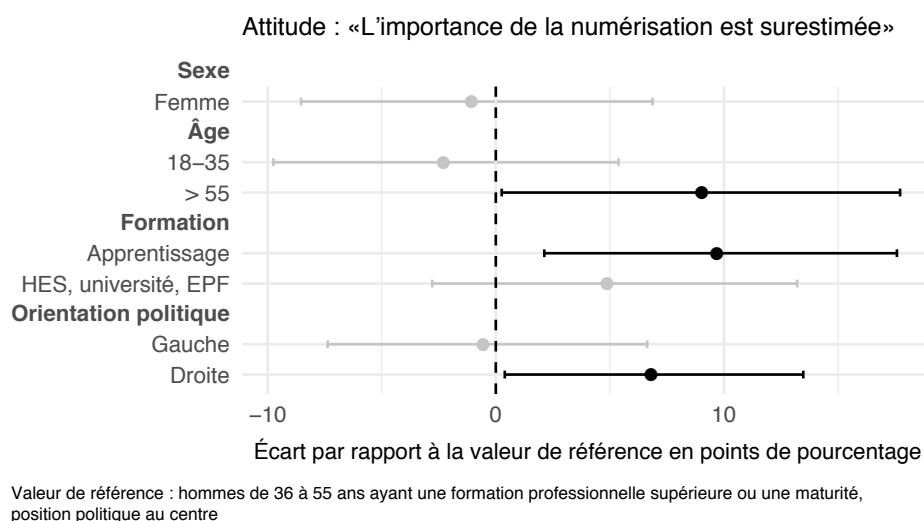


Figure 3: Facteurs influant sur l'attitude quant à l'importance de la transformation numérique.

On observe une certaine détente des perceptions concernant la transformation numérique, qui peut s'expliquer par les réponses apportées à une autre question : «L'importance de la numérisation est-elle surestimée?» En 2018, les deux tiers des personnes interrogées ont clairement répondu par la négative ; en 2019, leur proportion est tombée à 57% (fig. 1). Plus de la moitié des répondants restent tout de même d'avis que l'on a raison de prendre la transformation numérique très au sérieux. Une part croissante de la population suisse estime toutefois que l'on accorde trop d'importance à ce sujet. Après une période au cours de laquelle beaucoup ont constaté l'accélération de la transformation numérique, une nouvelle phase se profile. Une plus grande part de la population semble penser que les changements sur la société ne sont pas forcément aussi rapides et

radicaux qu'on le dit. Les personnes âgées, politiquement à droite et possédant un faible niveau de formation perçoivent souvent la transformation numérique comme une mode (fig. 3). Ce même groupe est connu pour son scepticisme vis-à-vis des médias et du journalisme.

2.2 Plus de possibilités ou plus de contrôle et de surveillance ?

Avec le développement de la société numérique, de plus en plus de données personnelles touchant tous les domaines de la vie sont enregistrées et reliées. Dans la dernière enquête auprès de la population suisse, l'idée d'une collecte généralisée de nos données personnelles reste majoritairement considérée avec scepticisme. Cette vision est le plus souvent associée au contrôle et à la surveillance, à la perte de l'individualité et à une pression pour la performance (fig. 4).

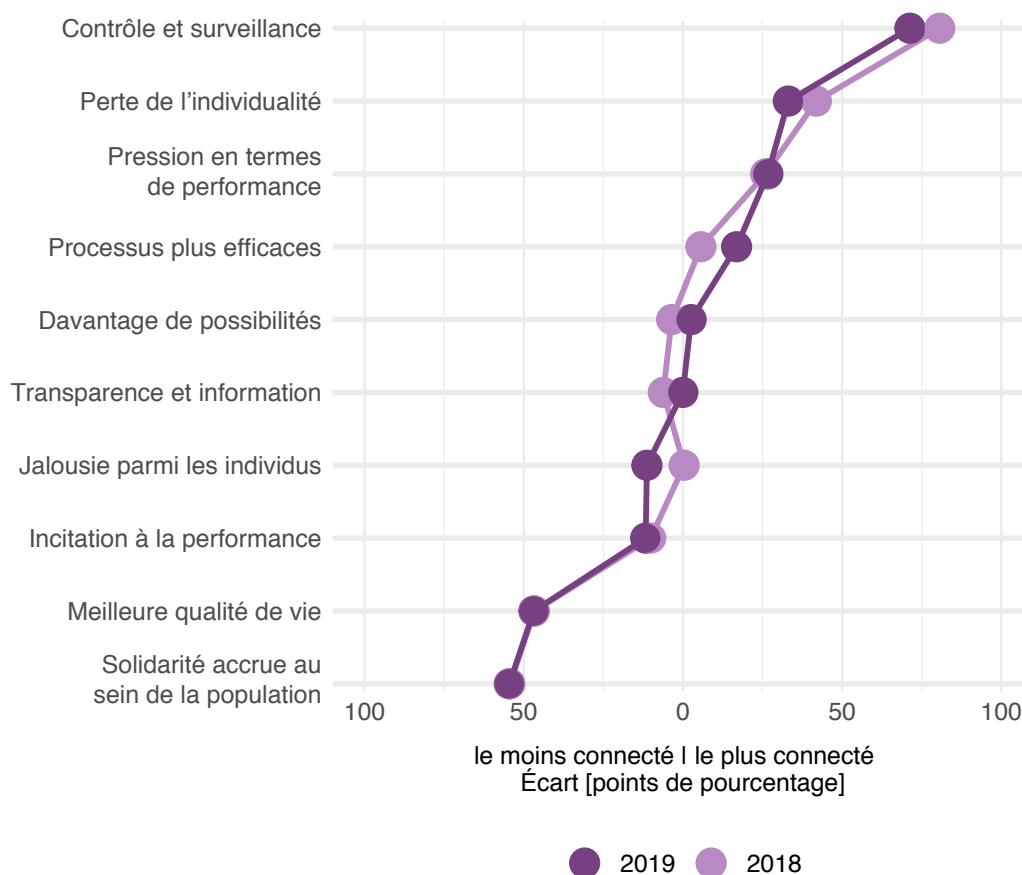


Figure 4: Notions associées à une collecte généralisée des données personnelles.

Sur ce point aussi, la perception de la population s'est légèrement améliorée depuis 2018. Moins de notions à connotation négative et plus de notions à connotation

positive sont associées à la vision d'une société totalement numérique. L'enquête de 2018 a été menée dans le contexte des scandales Facebook et Cambridge Analytica, au plus fort du débat sur le piratage et la divulgation non autorisée de données et sur les moyens psychologiques d'influer sur les décisions de vote. On note toutefois que les perceptions n'ont pas changé sur deux aspects. Dans l'enquête 2019, la pression pour la performance est aussi souvent associée à la société numérique qu'en 2018. De même, la solidarité reste aussi peu associée à cette conception de la société. L'image de «Big Brother» est donc un peu moins présente, mais pas la vision d'une société assujettie à la comparaison et à la performance.

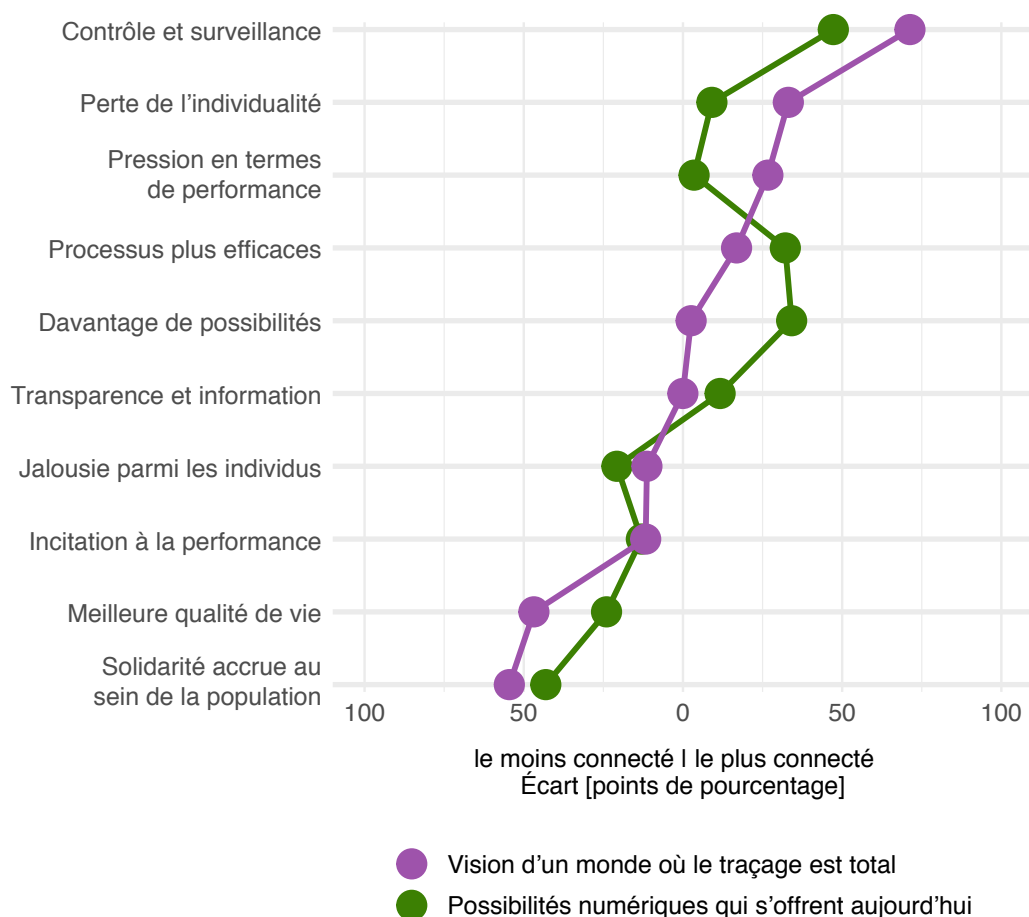


Figure 5: Caractéristiques associées à la société numérique actuelle par rapport à la vision d'une collecte généralisée des données personnelles.

En revanche, on observe une différence de jugement marquée entre la vision d'une société totalement numérique et la société numérique telle qu'elle existe déjà. La moitié des personnes interrogées a été invitée à évaluer cette projection, tandis que l'autre moitié a donné son avis sur la situation actuelle : «De nos jours, nombre de données de tous les domaines de la vie sont numérisées et reliées. Ainsi, les performances, les préférences et les risques peuvent être chiffrés et comparés.

Dans quels domaines les outils numériques dont vous disposez aujourd'hui vous sont-ils le plus (ou le moins) utiles?» La figure 5 montre que les possibilités actuellement offertes par la société numérique sont jugées de façon bien plus positive que la vision d'un monde de la traçabilité totale. Si les notions le plus souvent associées à la société numérique actuelle sont le contrôle et la surveillance, beaucoup de personnes interrogées y voient aussi davantage de possibilités et des processus plus efficaces. L'écart entre la vision et la réalité met en évidence la grande ambivalence qui règne à l'égard de la transformation numérique. C'est justement parce qu'elle est associée à plus d'efficacité et de possibilités qu'elle est accueillie positivement dans la vie quotidienne. Mais beaucoup s'inquiètent des mutations sociales profondes qui l'accompagnent. Dans la vision comme dans la réalité, la notion la moins associée à la société numérique est une solidarité accrue entre les personnes.

2.3 Les gagnants et les perdants de la société numérique

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. La figure 6 montre le fort contraste entre gagnants et perdants.

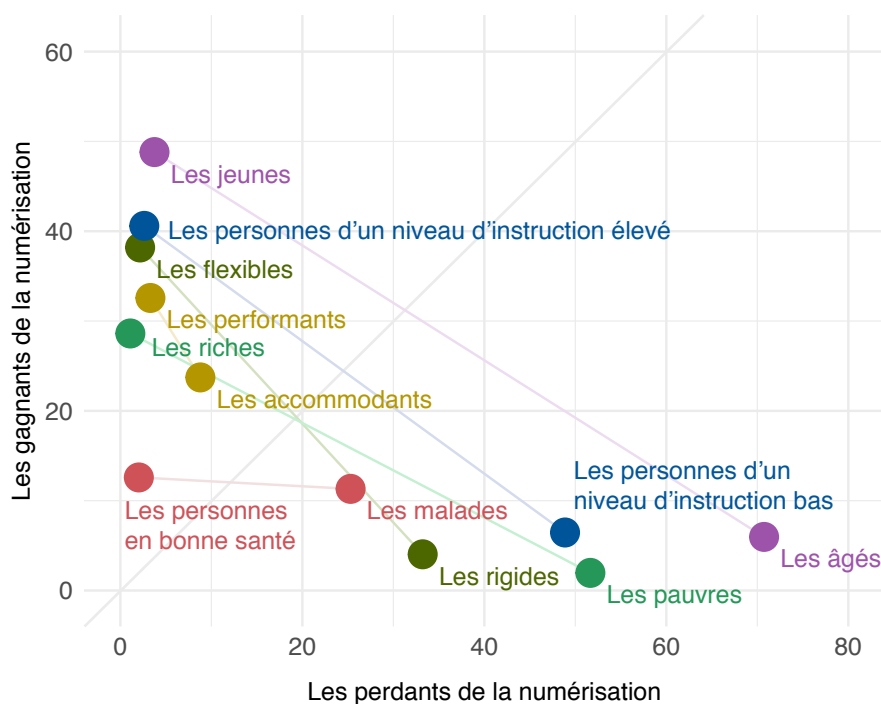


Figure 6: Principaux gagnants et perdants de la transformation numérique.

La plupart des groupes sociaux sont presque exclusivement classés parmi les gagnants (axe vertical) ou les perdants (axe horizontal). Le contraste entre l'opinion sur les jeunes et les personnes âgées est particulièrement frappant. Alors qu'ils resteront globalement plus longtemps dans la vie active et sont donc plus concernés par la transformation numérique que les plus âgés, les jeunes sont considérés comme les principaux gagnants. Manifestement, l'éventualité que les personnes d'âge plus avancé soient moins touchées par les conséquences négatives de cette transformation entre peu en ligne de compte. Les jeunes sont tout simplement perçus comme mieux armés face au changement.

Contrairement à la plupart des couples d'opposés, il n'y a pas de contraste évident entre les personnes en bonne santé et les malades. Si les malades sont plus perçus comme perdants de cette évolution, ils sont considérés comme gagnants presque autant que les personnes en bonne santé. Ce sont plutôt les personnes fortes et agiles qui sont vues comme les gagnantes de la transformation numérique. La numérisation creuserait donc le fossé social entre les forts et les faibles. Cette conception cadre avec le fait que la société numérique est associée à une certaine course à la performance et considérée comme peu propice à la solidarité.

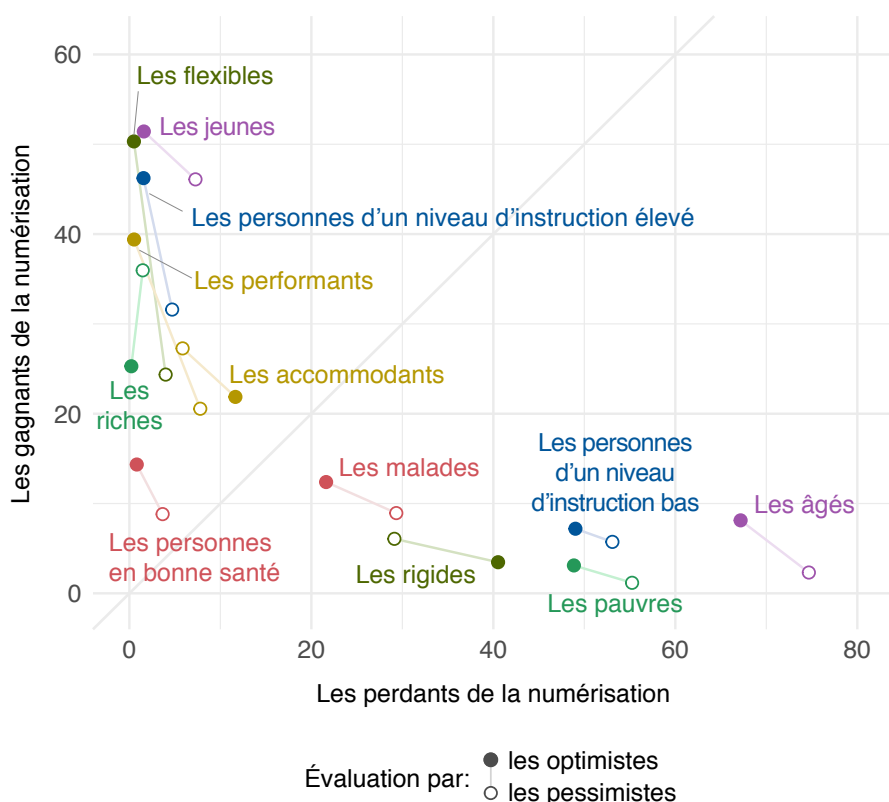


Figure 7: Principaux gagnants et perdants de la transformation numérique du point de vue des optimistes et des pessimistes.

Sans surprise, les personnes optimistes face à la transformation numérique voient plus de gagnants et moins de perdants. Sur la figure 7, la plupart des points remplis (évaluation des optimistes) sont plus proches de l'axe vertical des gagnants que les points vides (évaluation des pessimistes). On observe toutefois trois exceptions : les personnes rigides, les personnes accommodantes et les personnes riches sont plus perçues comme gagnantes par les pessimistes. Par rapport aux pessimistes, les optimistes sont bien plus nombreux à considérer les personnes performantes, flexibles et d'un niveau d'instruction élevé comme gagnantes. De toute évidence, une attitude positive à l'égard de la transformation numérique repose sur une vision du monde plutôt libérale. De ce point de vue, cette mutation bénéficie moins aux privilégiés (les riches) qu'à ceux qui investissent dans leur éducation, font preuve de flexibilité et sont axés sur la performance.

2.4 Une menace pour certaines activités professionnelles seulement

6% des personnes interrogées pensent que leur activité professionnelle actuelle pourra être effectuée par un ordinateur ou un robot dans dix ans. La moitié estime, au contraire, que c'est impossible. Si un nombre relativement faible de personnes en Suisse pensent que leur travail sera complètement remplacé par un ordinateur ou un robot dans un avenir proche, 38% supposent qu'il le sera au moins en partie (fig. 8).

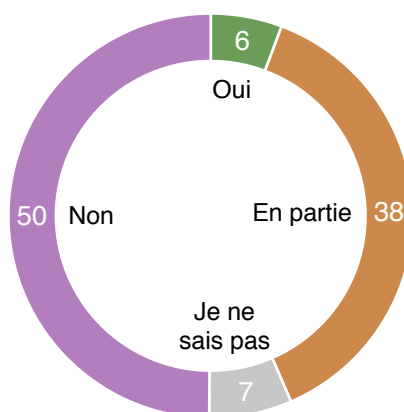


Figure 8: Votre activité professionnelle actuelle pourra-t-elle être effectuée par un ordinateur ou un robot dans dix ans ?

L'avis des répondants diffère considérablement selon leur domaine d'activité (fig. 9). Parmi les personnes qui travaillent dans la finance et le droit, quatre sur cinq pensent que leur métier pourra être effectué, au moins en partie, par

un ordinateur ou un robot dans dix ans. Viennent ensuite les transports, même si très peu de personnes de ce secteur estiment que leur activité sera complètement remplacée (par des voitures autonomes, par exemple). Les personnes qui travaillent dans le conseil et la vente sont particulièrement nombreuses à craindre un remplacement complet de leur activité (17%). Parmi les personnes interrogées, celles qui se considèrent les moins susceptibles d'être remplacées par des ordinateurs ou des robots sont celles qui travaillent dans les domaines de la santé, du social, de l'éducation et de l'enseignement.

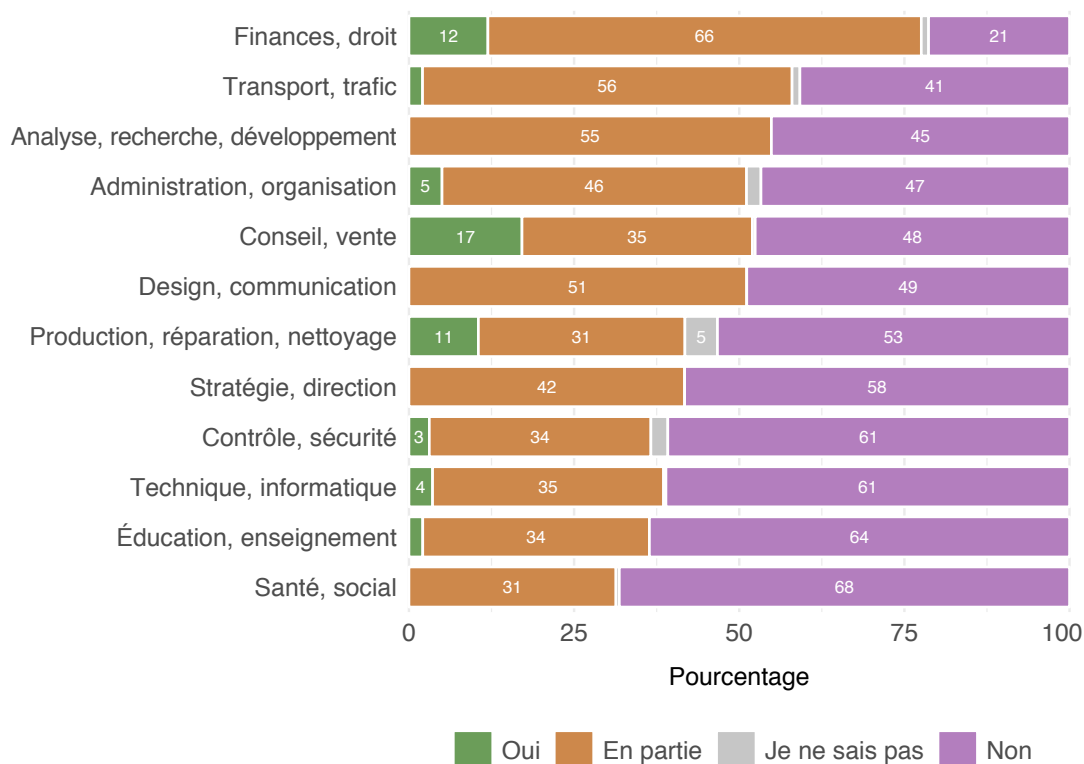


Figure 9: Votre activité professionnelle actuelle pourra-t-elle être effectuée par un ordinateur ou un robot dans dix ans ? Avis par domaine d'activité.

2.5 Plus de confiance dans les approches conventionnelles

Dans de nombreux domaines, il existe aujourd'hui des possibilités numériques susceptibles de remplacer les approches conventionnelles. Les informations conservées par les institutions pourraient être stockées et transmises sous forme numérique. Des algorithmes informatiques pourraient piloter les véhicules et réaliser des diagnostics médicaux. Dans quelle mesure le public fait-il confiance à ces solutions numériques ?

Dans l'immense majorité des domaines abordés dans le sondage, les gens font moins confiance à l'approche numérique qu'à l'approche conventionnelle. Ce

phénomène est particulièrement clair en ce qui concerne le diagnostic médical : aux yeux des personnes interrogées, l'humain est irremplaçable pour cette activité. Les répondants sont plus ouverts aux approches numériques pour le stockage et la transmission de données sensibles. À propos du dossier patient, on constate même que la majorité des personnes font plus confiance au dossier électronique qu'au dossier papier. En matière de vote et de paiement, les personnes interrogées restent plutôt sceptiques quant à l'approche numérique (fig. 10).

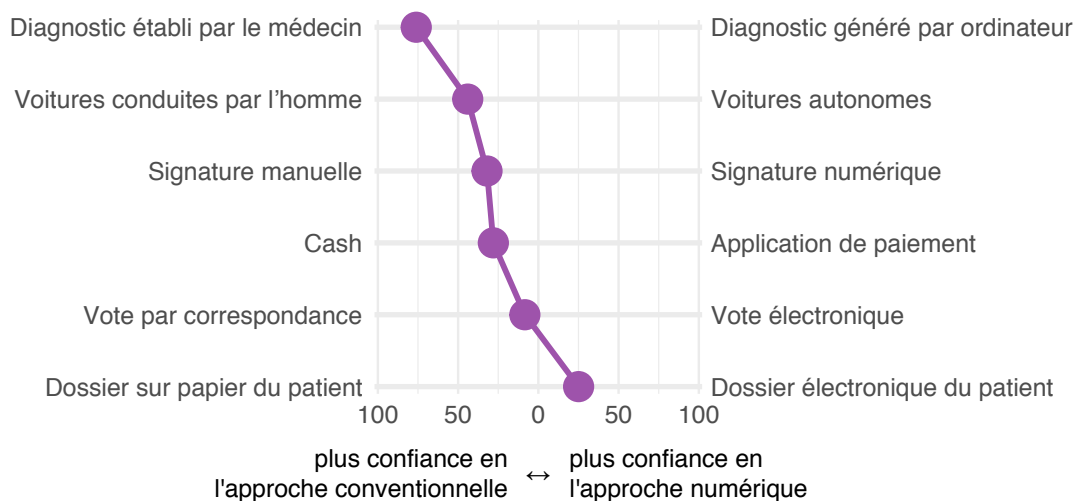


Figure 10: Confiance dans la sécurité et la fiabilité : différence entre l'approche conventionnelle et l'approche numérique.

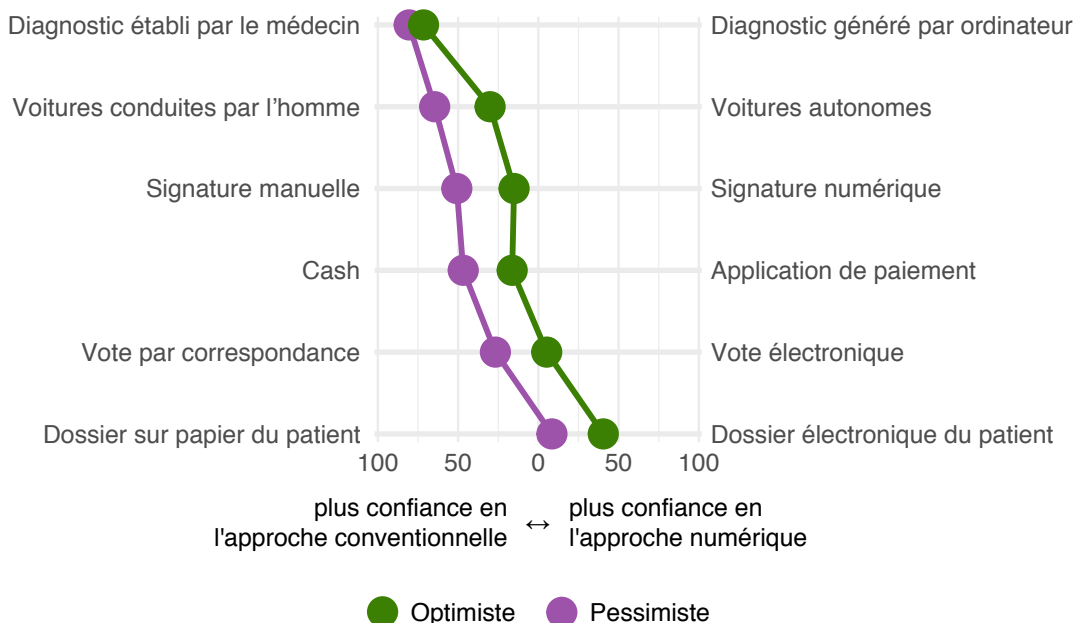


Figure 11: Confiance dans la sécurité et la fiabilité : différence entre l'approche conventionnelle et l'approche numérique – selon l'attitude quant à la transformation numérique.

Sans grande surprise, ceux qui considèrent le numérique avec optimisme sont globalement plus ouverts aux approches électroniques. Néanmoins, les seuls domaines dans lesquels ils font plus confiance à une solution numérique sont le dossier patient et (d'extrême justesse) le vote. Sur tous les autres sujets, même les optimistes sont généralement sceptiques. Concernant le diagnostic médical, on n'observe aucune différence entre les optimistes et les pessimistes : les deux groupes font très peu confiance à l'approche numérique dans ce domaine (fig. 11).

Les hommes sont plus ouverts que les femmes à l'approche numérique sur deux sujets : les voitures autonomes et la signature numérique. Dans tous les autres domaines, les différences entre les deux sexes sont minimales (fig. 12). L'âge a très peu d'influence sur le degré de confiance des personnes dans les technologies numériques. Les jeunes sont un peu plus ouverts aux voitures autonomes et au vote électronique (fig. 13). Parmi les personnes interrogées, celles qui ont fait des études supérieures ont nettement plus confiance que les autres dans les voitures autonomes et la signature numérique (fig. 14).

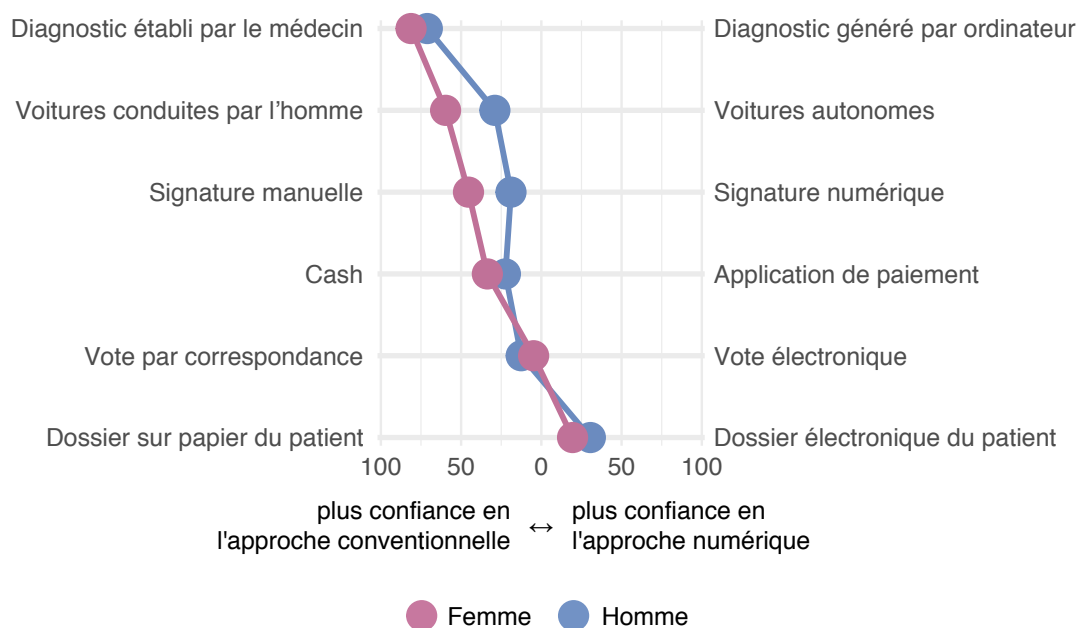


Figure 12: Confiance dans la sécurité et la fiabilité : différence entre l'approche conventionnelle et l'approche numérique – par sexe.

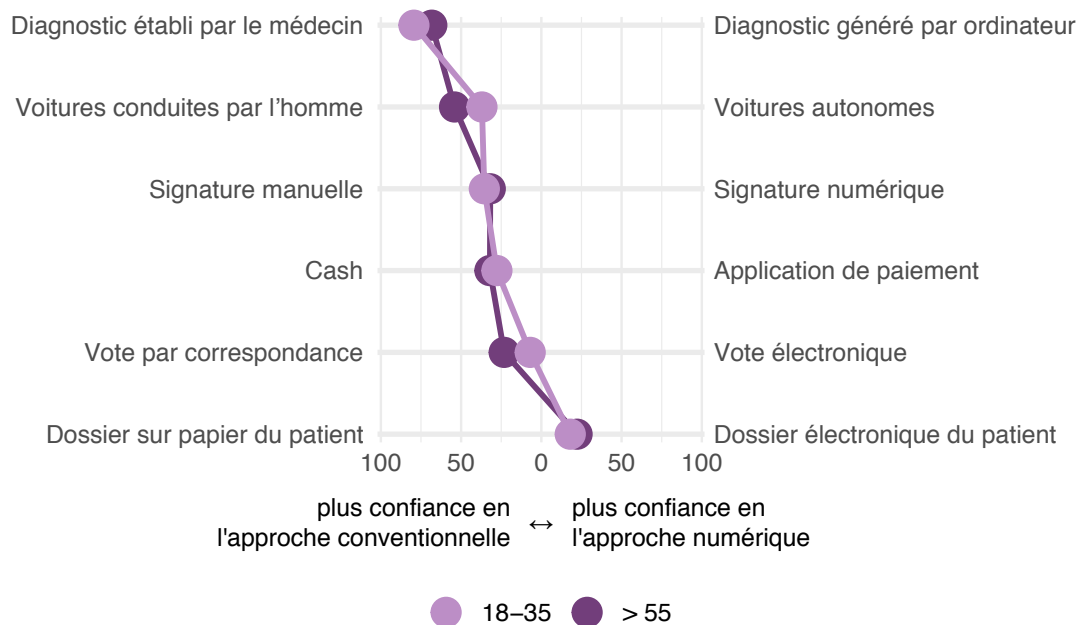


Figure 13: Confiance dans la sécurité et la fiabilité : différence entre l'approche conventionnelle et l'approche numérique – par tranche d'âge.

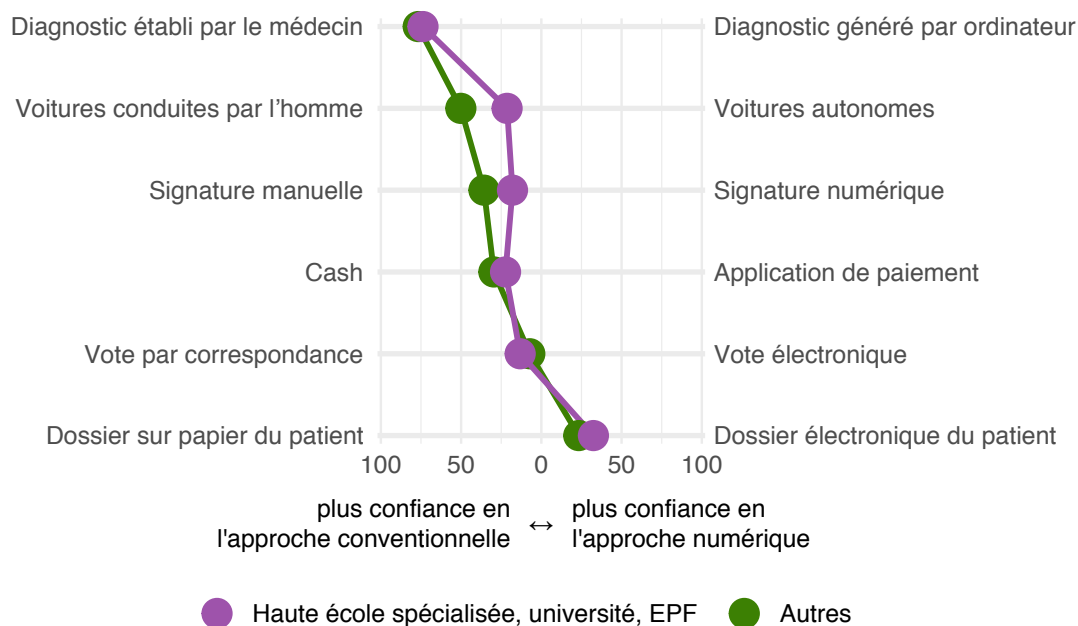


Figure 14: Confiance dans la sécurité et la fiabilité : différence entre l'approche conventionnelle et l'approche numérique – par niveau de formation.

2.6 La course à la performance

La course à la performance est l'une des principales caractéristiques de l'image que nous avons d'une société totalement numérique. En Suisse, près des deux tiers des personnes ont le sentiment que la mesure connectée représente une pression supplémentaire dans au moins un domaine de leur vie (fig. 15). Il s'agit le plus souvent du travail (41%). Un quart des personnes se sentent également contraintes de mener une vie saine. Presque autant ressentent une pression sur les réseaux sociaux.

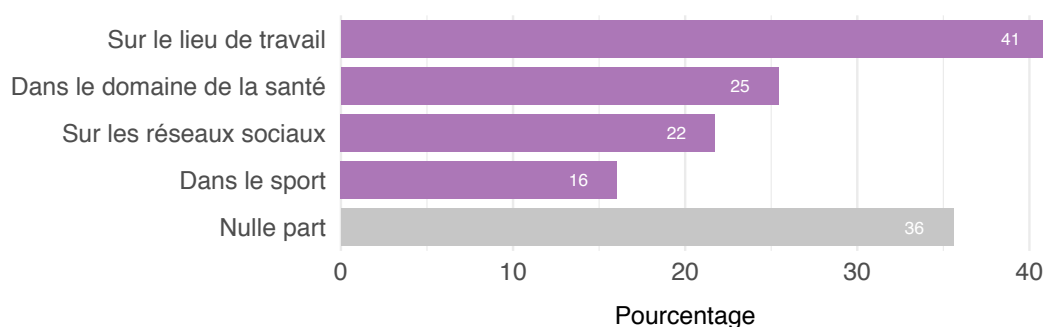


Figure 15: Pression ressentie du fait de la mesure connectée.

Sur cette question, l'âge joue un rôle particulièrement important (fig. 16). Les trois quarts des 18-35 ans ont le sentiment que la mesure connectée les soumet à une pression supplémentaire. Chez les plus de 55 ans, un peu plus de la moitié seulement partage cette impression. Les différences entre les groupes d'âge sont particulièrement marquées sur les réseaux sociaux et dans le sport.

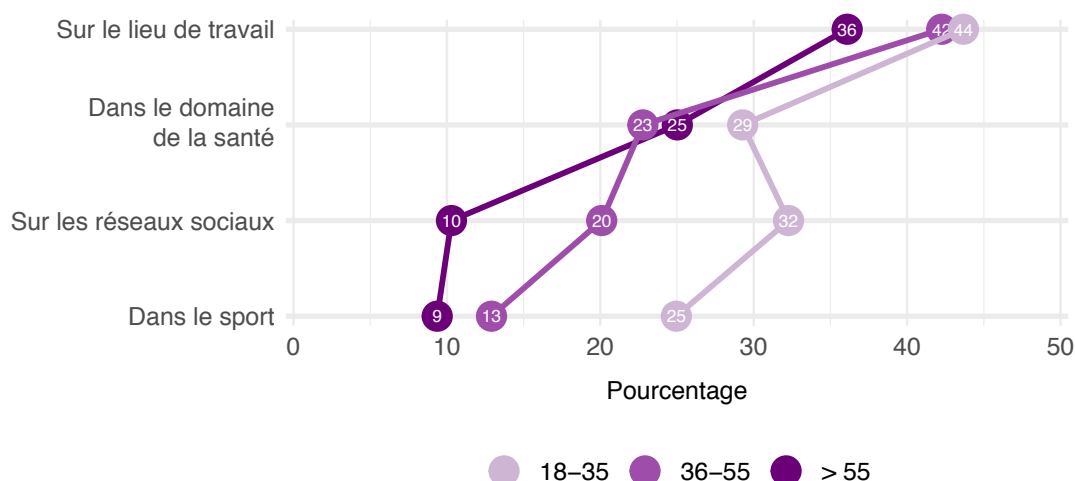


Figure 16: Pression ressentie du fait de la mesure connectée – par tranche d'âge.

Si les jeunes sont souvent considérés, y compris par eux-mêmes, comme les gagnants de la transformation numérique, ils sont également plus exposés à cette course à la performance. Une pression qui, pour eux, semble faire partie intégrante de la vie numérique.

3 La solidarité dans la société numérique

3.1 La solidarité à l'épreuve

Pour les personnes interrogées, la société numérique apporte de nouvelles possibilités. Cependant, beaucoup pensent aussi que la mesure connectée crée une course à la performance et un besoin accru de contrôle. Sans surprise, la majorité des personnes interrogées (53%) considèrent donc que la transformation numérique a un impact plutôt négatif sur la solidarité au sein de la société. 14% seulement y voient des effets positifs. Les réponses à la dernière enquête traduisent toutefois une attitude un peu plus optimiste : en 2018, 60% des personnes s'attendaient à ce que la transformation numérique ait des conséquences négatives sur la cohésion sociale (fig. 17).

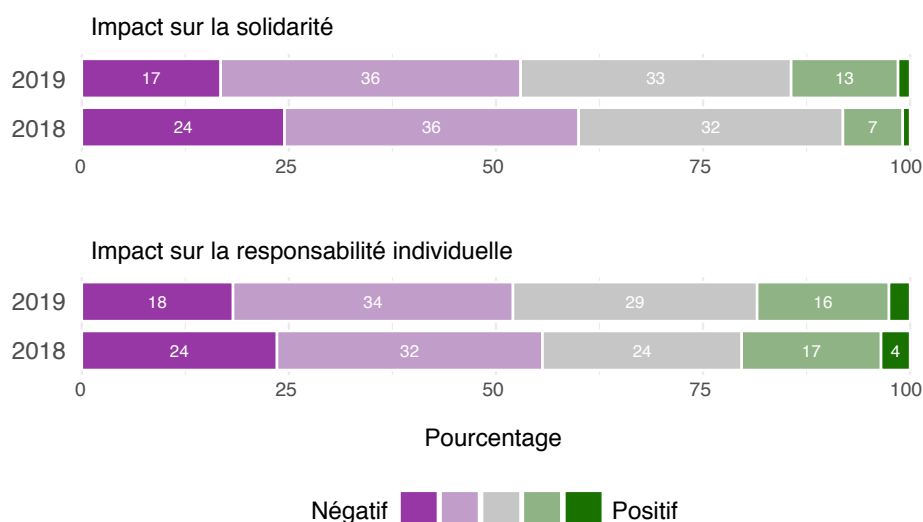


Figure 17: Impact de la société numérique sur la responsabilité individuelle et la solidarité.

Alors que beaucoup voient les personnes flexibles et performantes comme les gagnantes de la société numérique (cf. fig. 6), à peine un cinquième des répondants pensent que la collecte croissante de données personnelles renforce la responsabilité individuelle. Plus de la moitié des personnes interrogées estiment que la transformation numérique a tendance à nuire à la solidarité, mais aussi à la responsabilité individuelle (fig. 17). Pourquoi ces deux facettes ne sont-elles pas conciliables ? La notion de performance, que beaucoup associent à la société numérique, n'est-elle pas l'expression d'un ordre social libéral au même titre que la responsabilité individuelle ? En réalité, les deux principes sont liés, mais ils ne sont pas superposables. La mesure connectée établit en permanence de nouveaux repères, objectifs et critères de comparaison auxquels il faut se référer. Cette

situation renforce la concurrence et la recherche de performance. Dans le même temps, les algorithmes et les grands domaines de comparaison jouent un rôle croissant. Ils déterminent les lignes à suivre et les objectifs à atteindre. La marge d'appréciation individuelle se réduit face à une «nounou numérique» qui montre comment mener un bon mode de vie. Intuitivement, les personnes interrogées mettent le doigt sur un aspect qui échappe à de nombreux experts : l'importance croissante accordée à la performance ne renforce pas la responsabilité individuelle.

3.2 La place de la solidarité

Sur le principe, la majorité des personnes interrogées considèrent que la solidarité joue un rôle majeur dans la société. 6% seulement estiment qu'aucune des quatre formes classiques de solidarité n'est particulièrement importante. Deux formes de solidarité sont considérées comme très importantes par 61% des personnes : celle des riches envers les pauvres et celle des jeunes envers les personnes âgées. Pour 56% des répondants, il est très important que les personnes en bonne santé fassent preuve de solidarité envers les malades. Mais ils ne sont que 39% à penser la même chose de la solidarité des personnes âgées envers les jeunes (fig. 18).

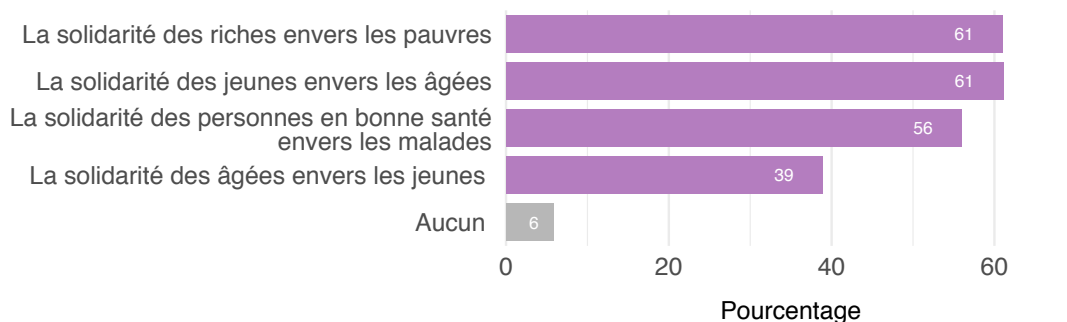


Figure 18: Types de solidarité considérés comme très importants.

Un de ces quatre principes de solidarité est étroitement lié à l'orientation politique des personnes interrogées. Il s'agit de la solidarité des riches envers les pauvres, qui est moins importante pour les personnes politiquement à droite que pour les autres (fig. 19). L'importance accordée aux autres types de solidarité est globalement identique de gauche à droite, avec de petites nuances. Ainsi, la solidarité des personnes en bonne santé envers les malades est un peu plus importante pour les personnes politiquement à gauche que pour celles qui se situent à droite. À l'inverse, les personnes de droite accordent un peu plus d'importance à la solidarité des jeunes envers les personnes âgées.

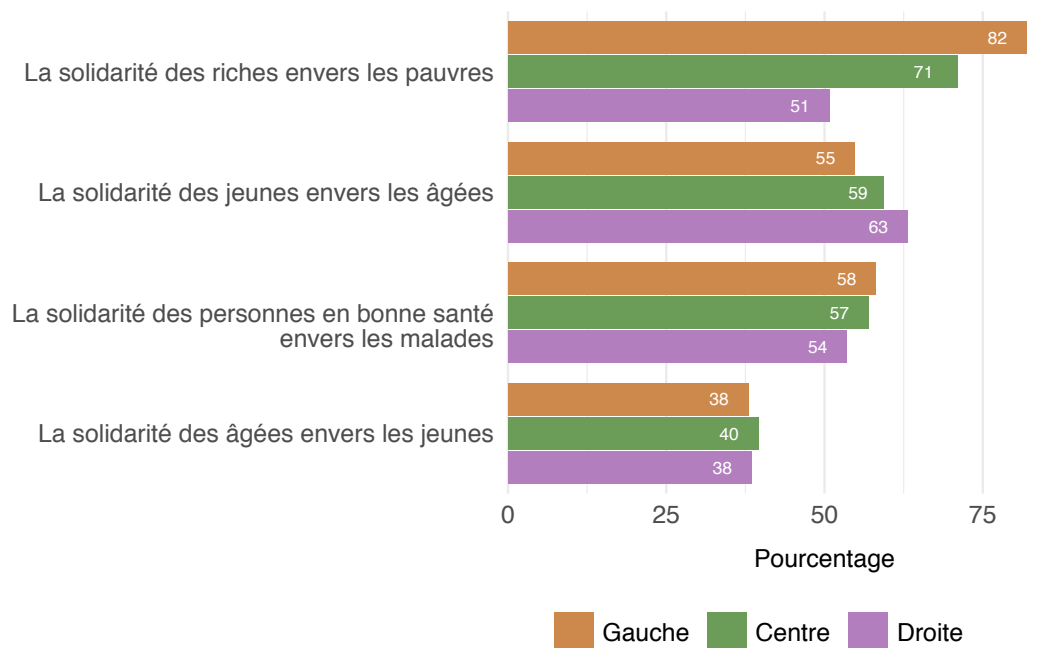


Figure 19: Types de solidarité considérés comme très importants – par orientation politique.

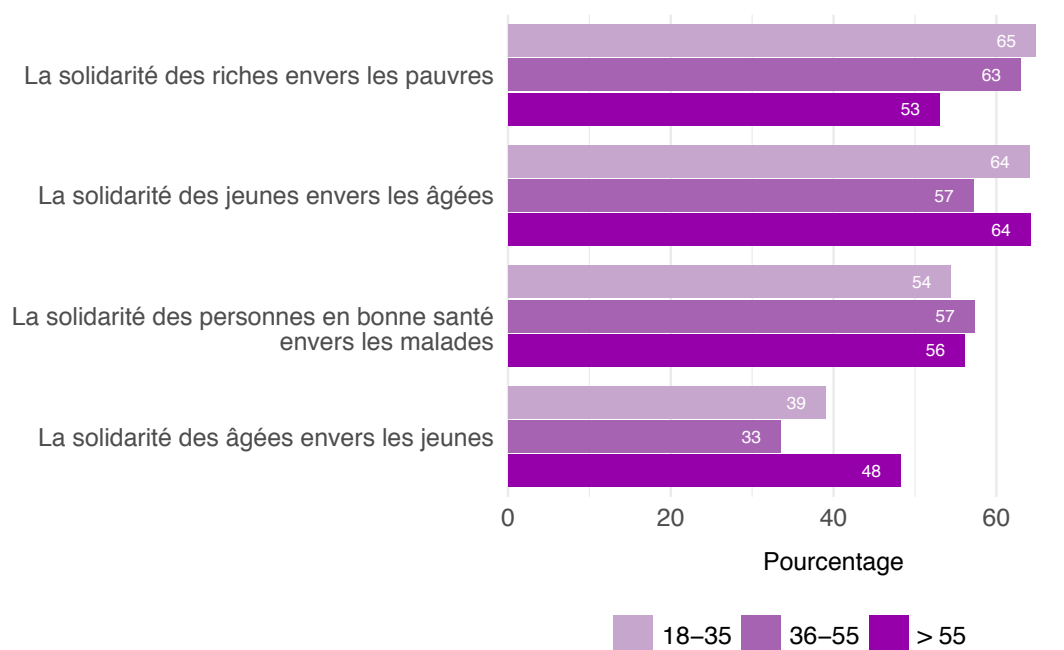


Figure 20: Types de solidarité considérés comme très importants – par tranche d'âge.

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. Sur ce point, il est intéressant de noter qu'il n'y a pas de conflit entre les générations (fig. 20). La solidarité des jeunes envers les personnes âgées est tout aussi importante pour les jeunes que pour les personnes âgées. Encore plus intéressant, on constate que la solidarité des personnes âgées envers les jeunes est majoritairement considérée comme très importante par les personnes âgées.

3.3 Vers de nouvelles formes de solidarité ?

La possibilité croissante de mesurer et de comparer des données met à l'épreuve les anciens principes d'équilibre et de solidarité. D'un autre côté, la transformation numérique crée de nouvelles possibilités d'échange et de soutien mutuel avec tout le domaine de l'économie collaborative, mais aussi de nouvelles formes de bénévolat et d'engagement dans la société civile. Le financement participatif, les groupes d'entraide en ligne ou des outils collaboratifs tels que Wikipédia en sont de bons exemples. De ce point de vue, le principe de solidarité évolue, mais ne recule pas fondamentalement. La majorité des répondants restent toutefois sceptiques face à ces nouvelles formes de soutien mutuel (fig. 21). 58% sont convaincus qu'elles ne peuvent pas compenser la perte de cohésion sociale dans d'autres domaines. 22% seulement pensent le contraire.

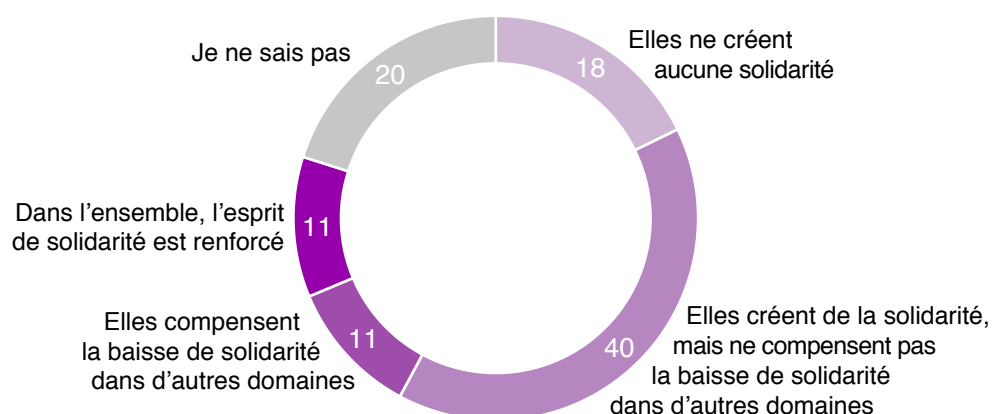


Figure 21: Opinion concernant l'impact des nouvelles possibilités d'entraide sur la cohésion sociale.

S'agissant de l'économie collaborative, soit l'aspect commercial des échanges rendus possibles par la transformation numérique, une tendance légèrement différente se dégage (fig. 22). Près de la moitié des habitants de Suisse considèrent l'économie collaborative (Uber, le couchsurfing, Airbnb, les plateformes de freelances, etc.) essentiellement comme une amélioration de l'offre. Ils font donc passer

en priorité leur point de vue de consommateur. Alors que les nouveaux modèles économiques favorisent le développement d'emplois précaires et sans protection, 28% seulement des personnes interrogées citent la dégradation des conditions de travail comme une conséquence majeure de l'économie collaborative. L'impact sur les interactions entre les personnes est encore moins souvent mentionné. Un peu plus d'un quart des personnes interrogées voient des effets plutôt négatifs ou plutôt positifs. 26% considèrent le concept d'utilisation partagée comme une tendance favorisant la serviabilité et l'échange entre les personnes. 27% craignent, en revanche, que le commerce du partage entraîne une marchandisation des relations humaines. Ces perceptions de l'économie collaborative montrent pourquoi, même si la question préoccupe, l'érosion de la solidarité dans la société numérique ne rencontre pas de résistance marquée. Le désir des consommateurs de bénéficier d'offres optimales à prix avantageux est plus fort que leur solidarité envers les personnes qui travaillent pour produire ces offres.

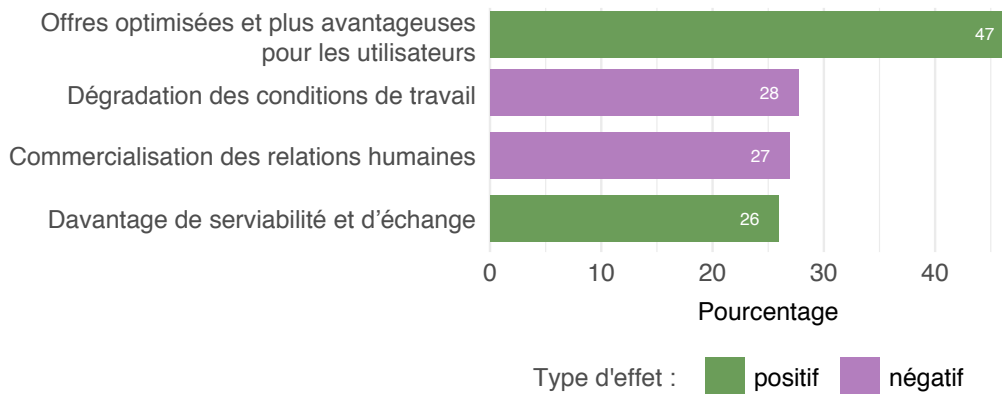


Figure 22: Principaux effets de l'économie collaborative.

Les figures 23 et 24 montrent les facteurs influençant la perception des effets de l'économie collaborative. Sans surprise, ce sont surtout les personnes politiquement à gauche qui voient dans l'économie collaborative une dégradation des conditions de travail. De façon moins évidente, cet aspect est plus important pour les hommes que pour les femmes. De fait, les femmes considèrent l'économie collaborative sous un angle beaucoup plus positif que les hommes. Elles pensent que ce modèle favorise la serviabilité et l'échange. Les raisons de cette perception sont difficiles à expliquer. Le fait que les jeunes associent l'économie collaborative à davantage de serviabilité et d'échange est, en revanche, plus facile à comprendre. En effet, ils sont plus enclins à en pratiquer des formes moins commerciales, telles que le couchsurfing.

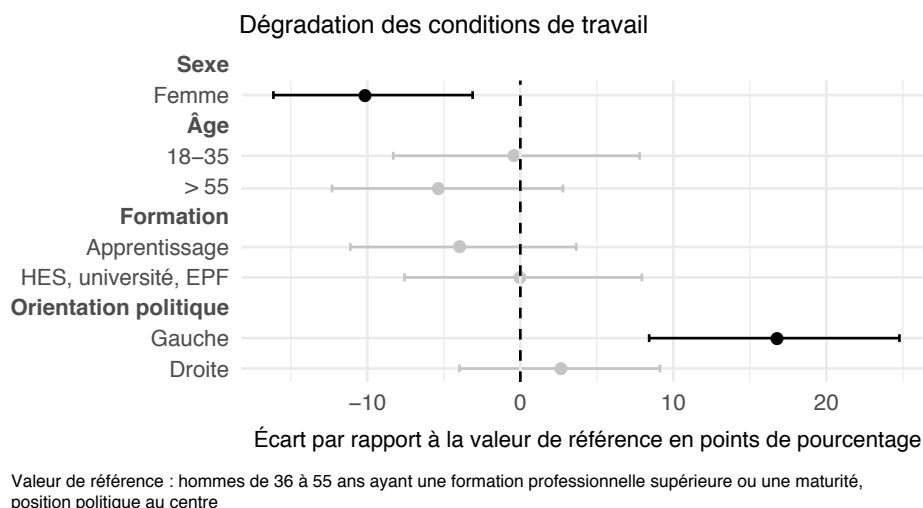


Figure 23: Facteurs influant sur l'idée que l'économie collaborative entraîne une dégradation des conditions de travail.

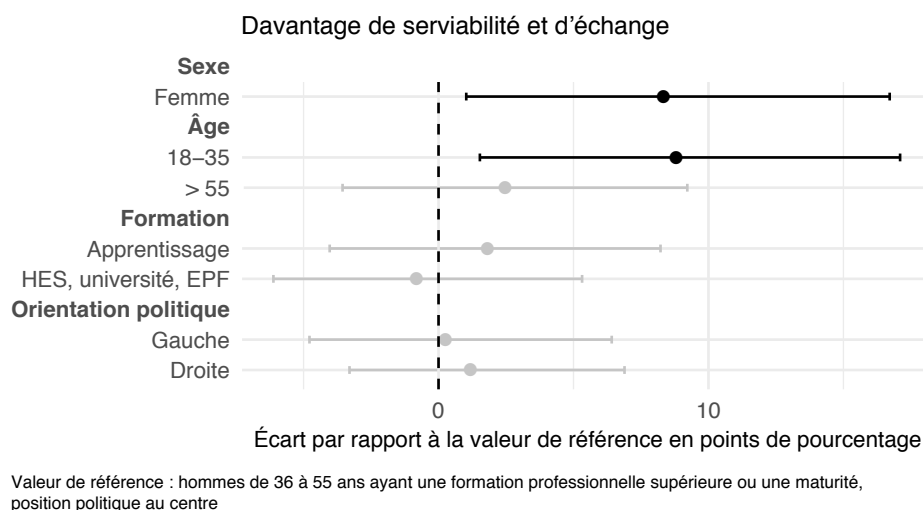


Figure 24: Facteurs influant sur l'idée que l'économie collaborative crée davantage de serviabilité et d'échange.

3.4 Le principe d'assurance dans la société numérique

Avec l'enregistrement numérique des comportements individuels, il devient de plus en plus possible de personnaliser l'évaluation des risques. Ce phénomène a des conséquences sur le principe d'assurance. Au lieu d'un taux unique, les primes peuvent être individualisées afin d'adapter leur montant au risque réel. Le philosophe John Rawls parle dans ce contexte d'un «voile d'ignorance» qui, selon lui, joue un rôle important pour la cohésion sociale. Selon Rawls, l'ignorance (consciente) est une base importante pour garantir l'équilibre entre les groupes plus ou moins privilégiés de la société.

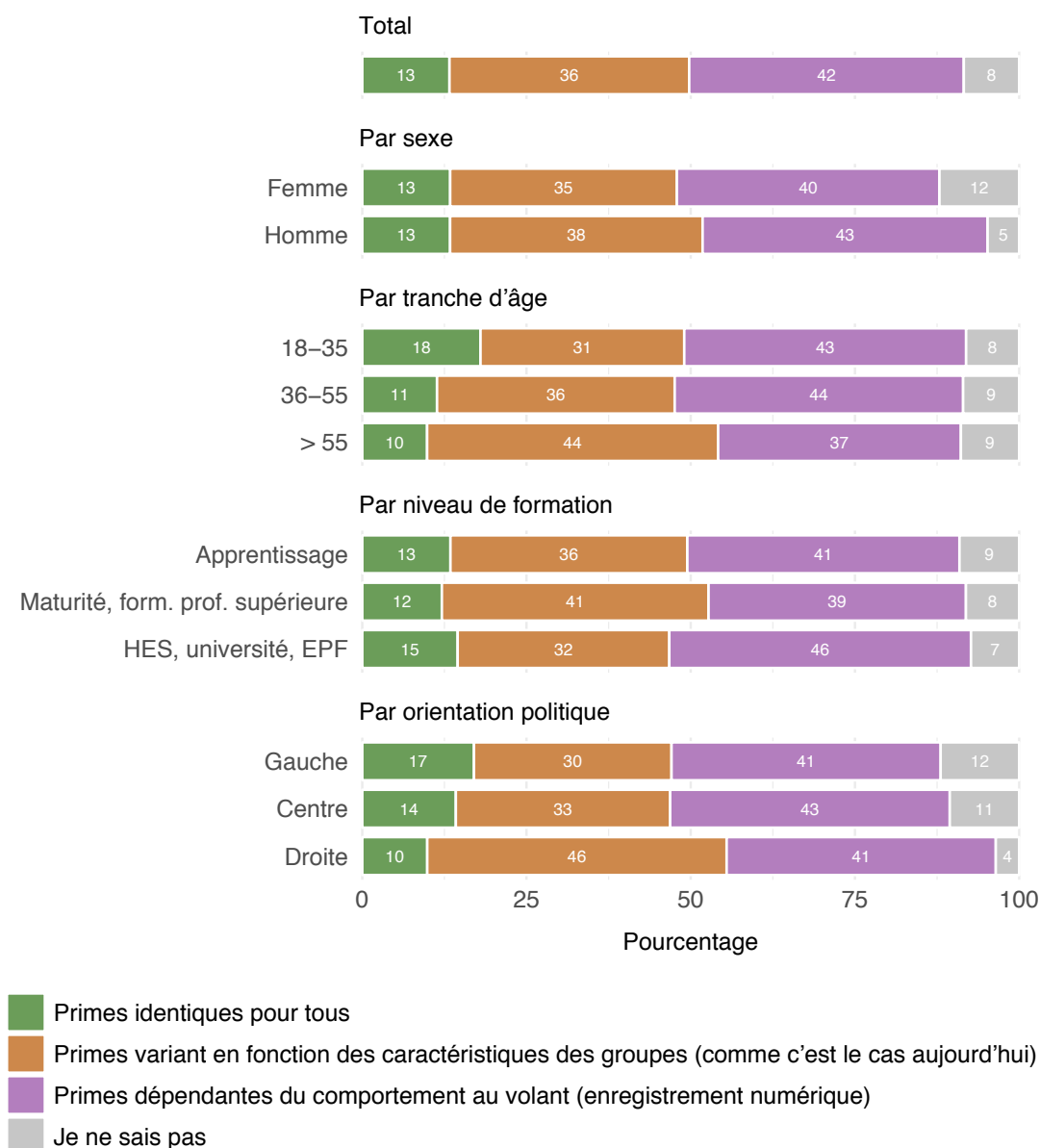


Figure 25: Modèle préféré pour les primes d'assurance auto.

Quelle est l'attitude des Suisses face à ce voile d'ignorance ? L'assurance auto constitue un cas pratique intéressant (fig. 25). Le voile d'ignorance est déjà partiellement levé en Suisse dans ce domaine. En règle générale, le montant des primes dépend de facteurs de risque spécifiques à un groupe, tels que l'âge, le sexe et la nationalité. 13% des personnes interrogées pensent que tous les groupes devraient payer les mêmes primes. Seule une petite minorité souhaiterait donc le retour du voile d'ignorance. Alors que 36% préfèrent le système actuel avec des primes adaptées à chaque groupe, 42% souhaiteraient lever totalement le voile d'ignorance. Ils voudraient un système de primes fondé sur le comportement individuel au volant, que l'on peut aujourd'hui déterminer grâce à l'enregistrement numérique. Un principe d'assurance basé sur les risques individuels tend à être

considéré comme plus juste qu'un principe basé sur les risques d'un groupe et donc, dans une certaine mesure, sur une «responsabilité collective».

Le système actuel de primes en fonction de caractéristiques de groupe, telles que l'âge, le sexe et la nationalité, est celui qui compte le plus de partisans parmi les répondants âgés et politiquement à droite. Les moins favorables à ce système sont les jeunes, les personnes politiquement à gauche et celles qui ont fait des études supérieures. On observe que, dans ces groupes, un grand nombre de personnes sont ouvertes à des primes identiques pour tous ou à des primes individualisées.

Une courte majorité relative au moins souhaiterait qu'on lève aussi le voile d'ignorance dans le domaine de l'assurance maladie (fig. 26). Environ la moitié des répondants pensent que les personnes qui entretiennent leur santé et mangent sainement devraient payer moins de primes maladie que les autres. Sur ce point, on observe une évolution marquée par rapport à l'enquête de 2018, où plus de la moitié des personnes interrogées rejetaient de tels rabais.

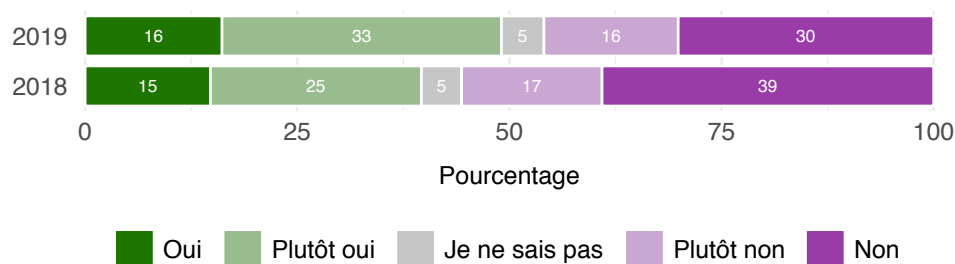


Figure 26: Les personnes qui entretiennent leur santé et mangent sainement devraient-elles payer moins de primes maladie que les autres ?

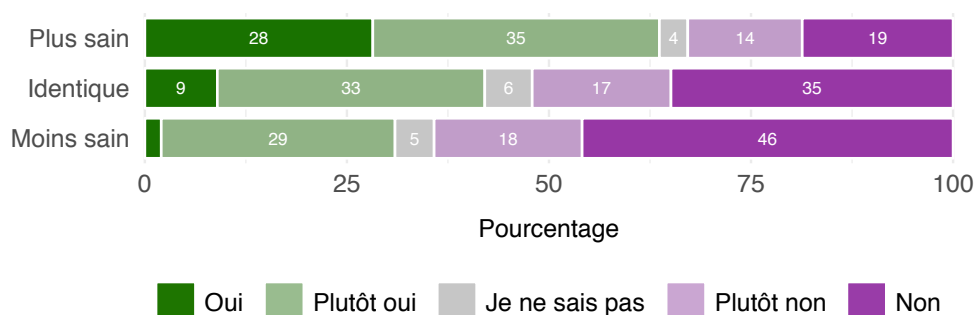


Figure 27: Les personnes qui entretiennent leur santé et mangent sainement devraient-elles payer moins de primes maladie que les autres ? Avis à la lumière de son propre mode de vie (par rapport aux autres personnes du même âge).

On constate par ailleurs que l'attitude à l'égard des primes individualisées dépend beaucoup de la perception que les gens ont de leur propre mode de vie (fig. 27).

Parmi ceux qui estiment avoir un mode de vie plus sain que les autres personnes du même âge, près des deux tiers sont favorables à des primes individualisées. Parmi ceux qui pensent avoir un mode de vie moins sain, près des deux tiers y sont opposés. Dans ce domaine aussi, on constate que le principe de solidarité, même s'il reste fondamentalement respecté, peut décliner face aux comportements concrets dans le contexte de la transformation numérique. Parmi ceux qui disent veiller à un mode de vie sain, 59% trouveraient approprié de bénéficier d'un rabais correspondant sur leur prime. Si l'on crée des solutions techniques pour mesurer le comportement des gens en matière de santé grâce à des outils numérique, l'on crée donc aussi un besoin d'évaluation individuelle.

4 Automesure : processus et estimations

L'automesure connectée occupe une place importante dans la société numérique. Cela concerne des activités qui sont sciemment enregistrées par les personnes, leur but étant de mieux se connaître afin d'adopter un mode de vie plus sain, de s'imposer des performances, voire de se mesurer aux autres. L'automesure connectée portant souvent sur des fonctions physiques, cet aspect de la numérisation revêt un intérêt particulier dans le domaine de la santé.

4.1 État des lieux de l'automesure connectée

Le nombre de pas est l'activité enregistrée par la plupart des personnes interrogées. Plus de la moitié a déjà testé cette fonction une fois tandis que trois sur dix l'utilisent régulièrement. De même, l'enregistrement de trajets a déjà été testé par environ 40% des répondants. Seuls 10% le font encore régulièrement aujourd'hui. Les trajets ne sont pas plus souvent enregistrés que d'autres états et activités tels que la fréquence cardiaque et le rythme du sommeil bien que ces activités aient en fait été testées par un nombre nettement inférieur de personnes interrogées. Environ un quart des participantes au sondage a déjà enregistré son cycle menstruel une fois, deux sur dix continuent de le faire régulièrement. En ce qui concerne le cycle menstruel, quand une femme a décidé de tester l'enregistrement de son cycle, elle continue de le faire régulièrement, ce qui n'est pas le cas des autres activités (fig. 28).

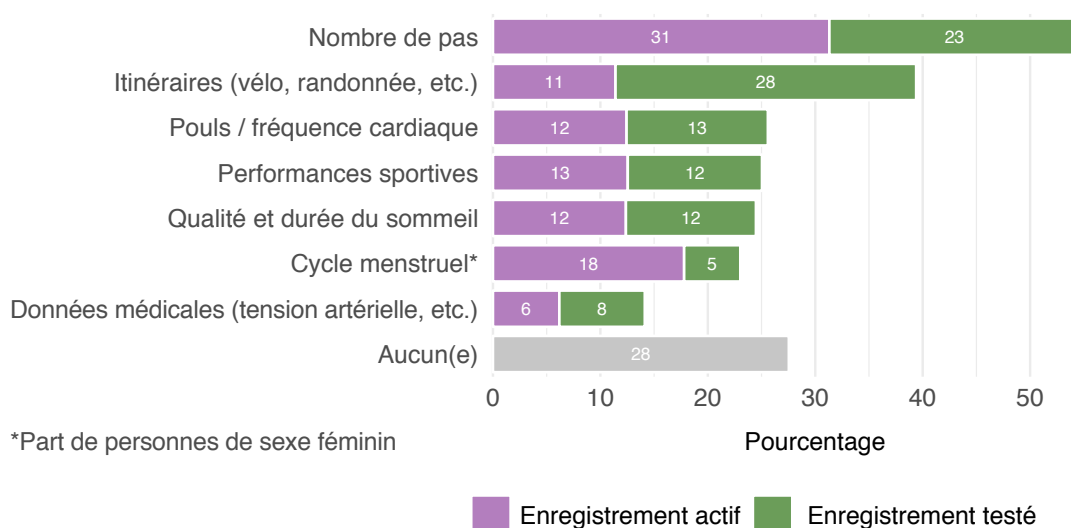


Figure 28: Fréquence de numérisation des différentes activités

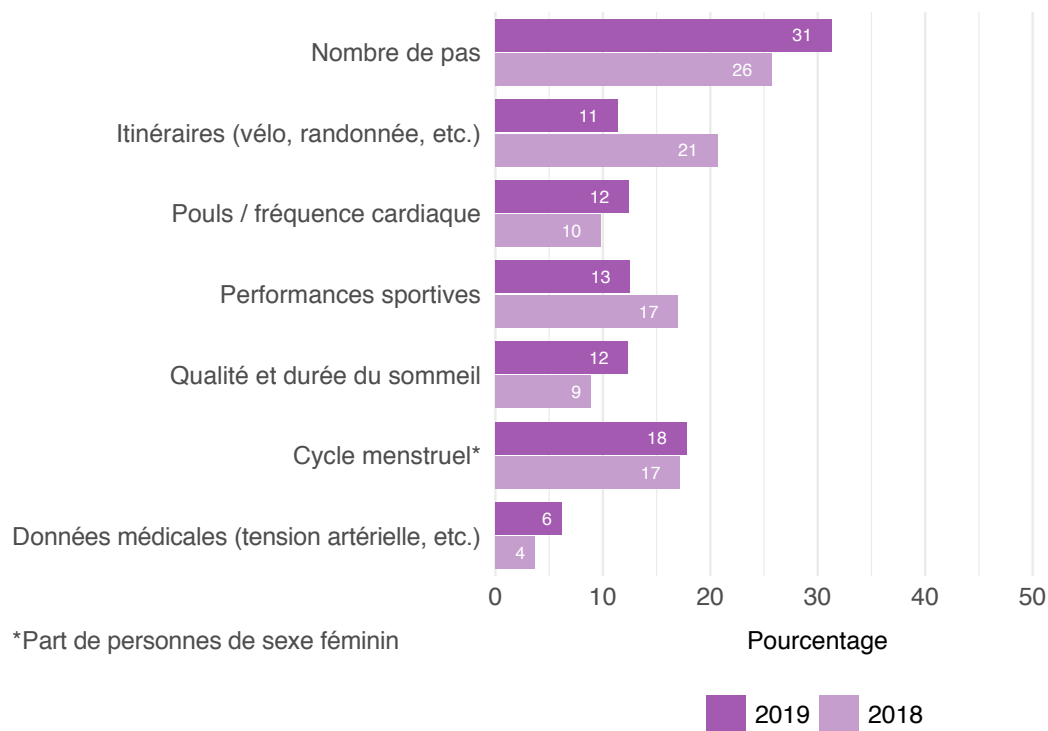


Figure 29: Numérisation régulière de diverses activités – comparaison entre 2018 et 2019.

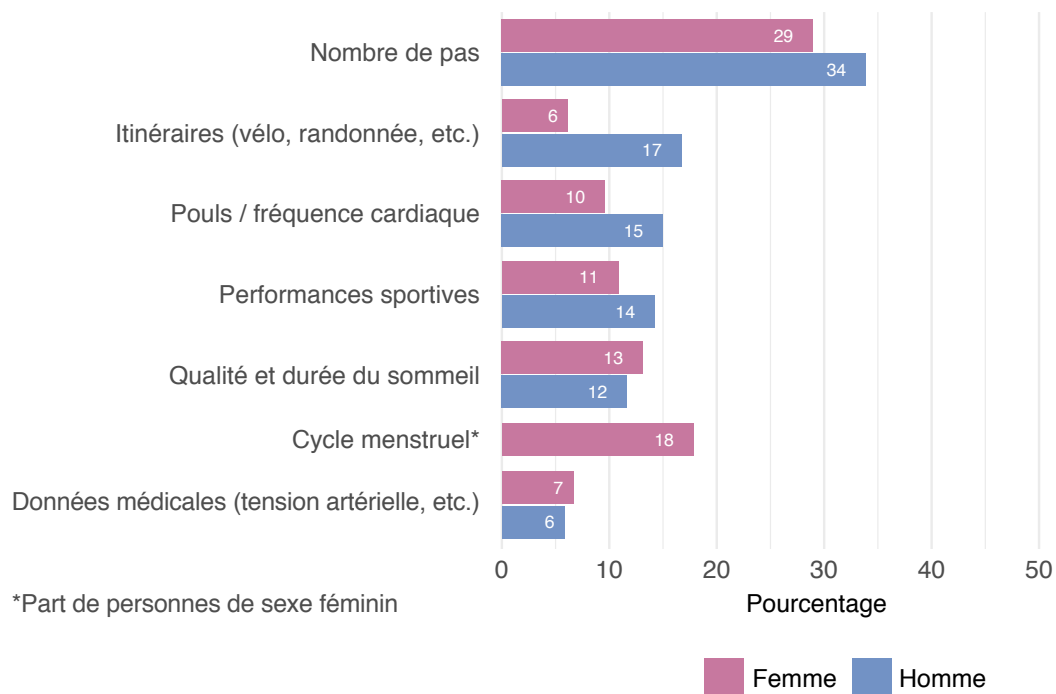


Figure 30: Numérisation régulière de diverses activités – par sexe.

Entre le relevé de 2018 et 2019, on constate seulement de légers écarts dans la fréquence des activités enregistrées. La plus grande différence apparaît en ce qui concerne l'enregistrement régulier de trajets. On observe en effet un recul de 10 points de pourcentage (fig. 29).

Les hommes ont tendance à être plus nombreux à enregistrer régulièrement diverses activités. C'est au niveau des trajets qu'on observe la plus grande différence entre les hommes et les femmes (fig. 30).

Tendance observée : ce sont plutôt les participants au sondage des catégories d'âge plus jeunes qui indiquent enregistrer régulièrement diverses activités. Cependant, les différences entre les groupes d'âge sont globalement infimes. La plus grande différence est observée au niveau de l'enregistrement du cycle menstruel. Cela réside en partie dans la nature des choses, mais révèle aussi une attitude plus ouverte des femmes de 18 à 35 ans qui souhaitent précisément suivre cet aspect de leur vie. Parmi les femmes de cette catégorie d'âge, 40% enregistrent régulièrement leur cycle menstruel (fig. 31).

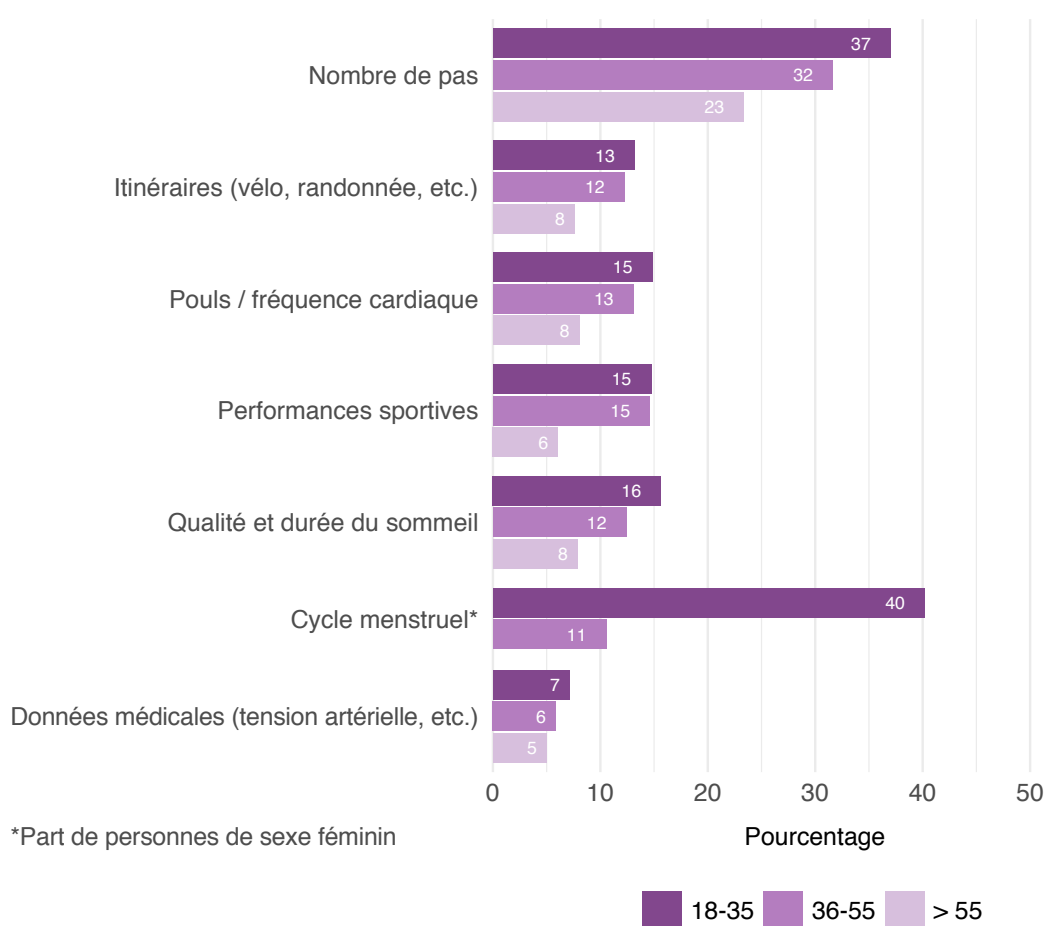


Figure 31: Numérisation régulière de diverses activités – par tranche d'âge.

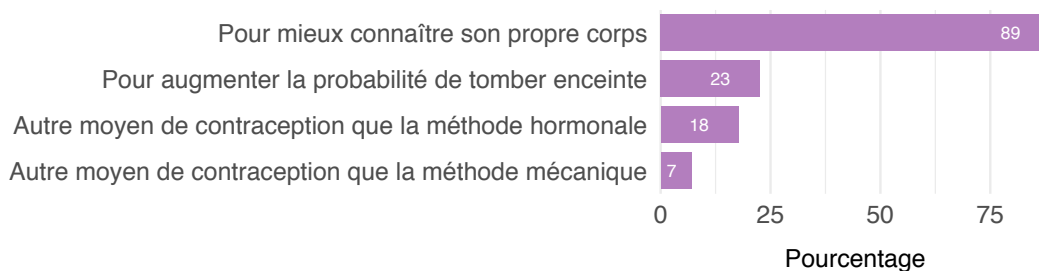


Figure 32: Motifs d'enregistrement du cycle menstruel.

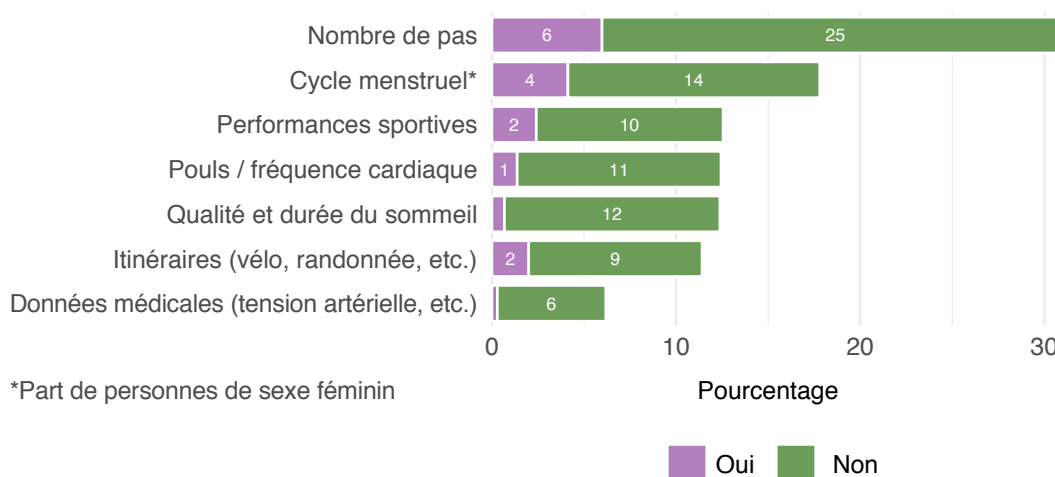


Figure 33: Partage d'activités enregistrées régulièrement sur Internet.

Près de 90% des femmes qui numérisent leur cycle menstruel précisent qu'elles le font pour mieux connaître leur corps. D'autres raisons (augmenter les chances de tomber enceinte, alternative à une contraception hormonale) sont nettement moins citées, à raison de 20% (fig. 32).

En termes absolus, les personnes interrogées sont très peu nombreuses à partager en ligne les activités et états qu'elles enregistrent. Le chiffre le plus partagé est celui du nombre de pas – bien que cela concerne seulement 6% des participants au sondage (fig. 33).

4.2 Renoncement et changements de comportement

Entre 25 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. En termes absolus, l'enregistrement du nombre de pas arrive en première position : 16% de tous les répondants mentionnent avoir expérimenté cet enregistrement et modifié durablement leur comportement (fig. 34).

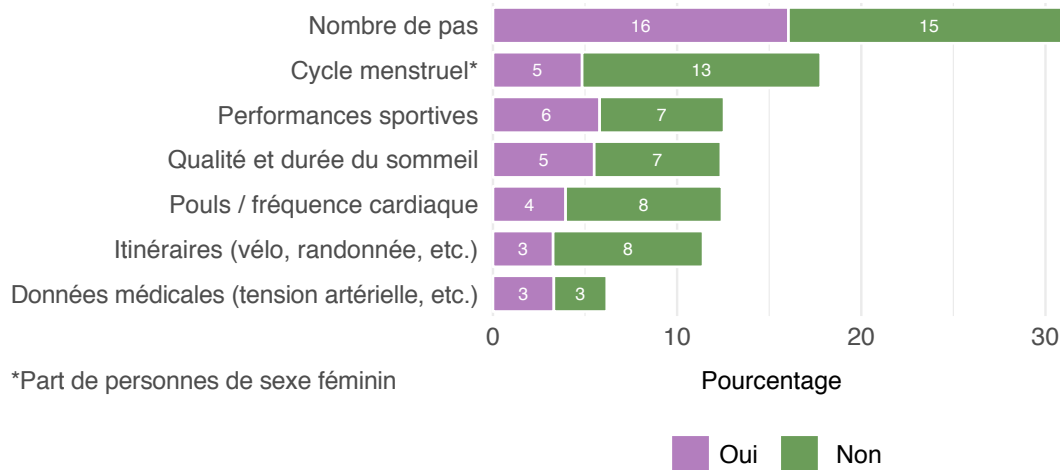


Figure 34: Influence d'un enregistrement régulier de diverses activités sur le comportement.

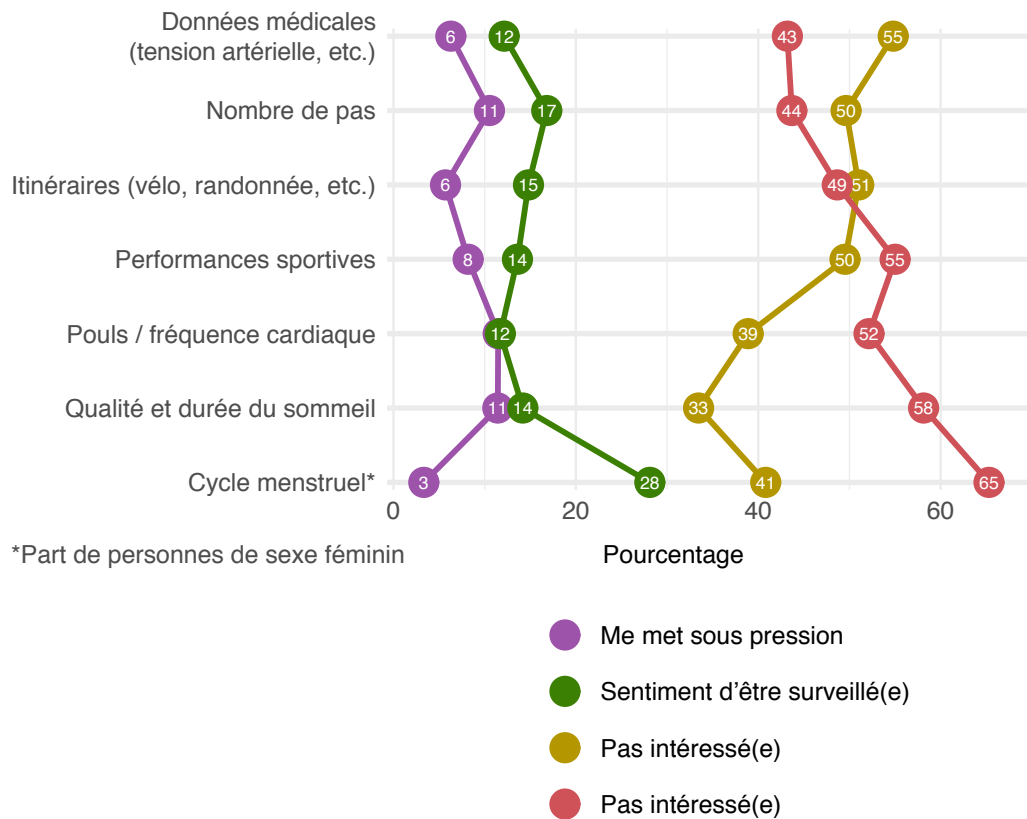


Figure 35: Raisons pour lesquelles diverses activités ne sont pas (plus) numérisées.

Plusieurs raisons peuvent expliquer qu'une personne a commencé à tester l'enregistrement d'une activité ou d'un état, mais 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. Le cycle menstruel constitue une exception : à cet égard, le sentiment de surveillance prédomine ; environ 30% des personnes interrogées le cite comme une raison de ne pas ou ne plus enregistrer ces informations de manière régulière (fig. 35).

4.3 Estimations du suivi de santé

Quels aspects et activités de la vie les personnes en Suisse aimeraient-elles enregistrer s'il était possible de le faire automatiquement ? Les personnes interrogées se sont vu soumettre cinq domaines de la vie dont l'enregistrement automatique n'est pas encore possible aujourd'hui, ou l'est de manière restreinte. Deux tiers des répondants indiquent s'intéresser à l'enregistrement d'au moins un des paramètres proposés (fig. 36). L'enregistrement automatique de la consommation individuelle d'électricité et de ressources est le plus fréquemment cité. 45% des personnes interrogées apprécieraient cette possibilité. Un peu moins d'un tiers aimerait enregistrer la qualité de l'alimentation, l'état de santé ou le nombre de calories consommées et brûlées. Autant de valeurs qui n'ont pas sensiblement changé par rapport au sondage mené en 2018.

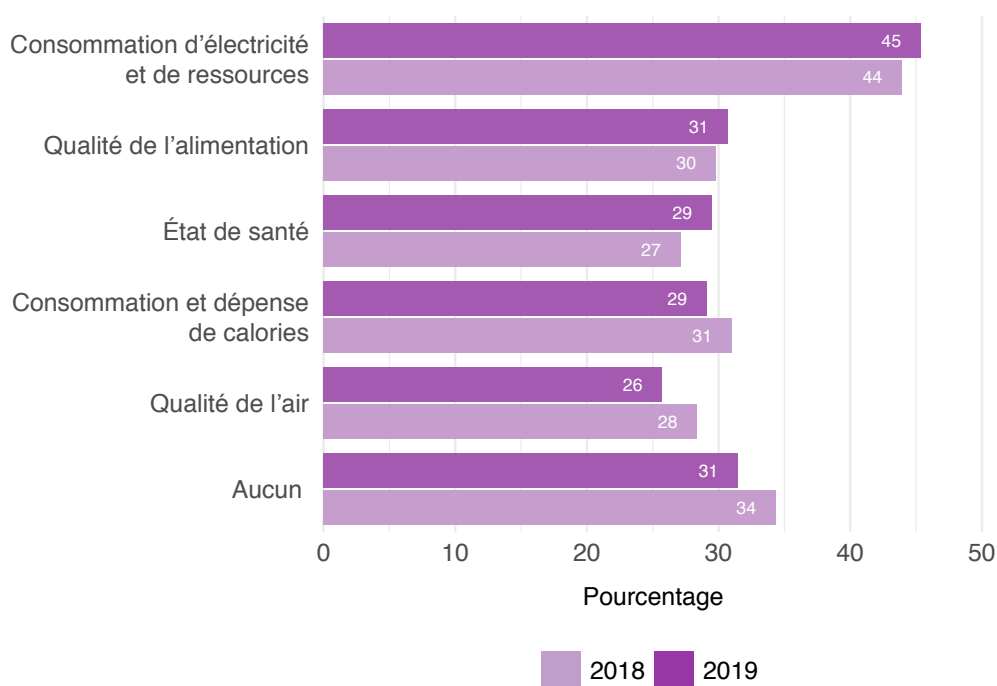


Figure 36: Éléments qu'on aimerait enregistrer automatiquement si c'était possible.

29% des personnes interrogées déclarent qu'elles aimeraient enregistrer leur état de santé en continu. Néanmoins, que pensent les personnes en Suisse de l'idée d'être en permanence informées de leurs propres indicateurs de santé (par exemple tension artérielle, taux de glycémie, cholestérol) par le biais d'un suivi numérique ? Seuls 13% des répondants indiquent que cela n'exercerait aucun impact personnel (fig. 37). Globalement, un nombre légèrement supérieur de répercussions positives a été cité. Cependant, cette question appelle le plus souvent un impact négatif. Près de la moitié des personnes interrogées (44%) déclare que l'enregistrement continu des indicateurs de santé accroîtrait le stress. À peine un cinquième redoute que cela leur donne mauvaise conscience. Globalement l'idée domine que la société numérique entraîne une diminution de la responsabilité individuelle (cf. fig. 17). Pourtant, 31% indiquent que la numérisation des paramètres de santé aurait précisément cet effet en les incitant à une responsabilité individuelle accrue. 27% semblent y voir avant tout une prise de conscience renforcée. 23% des personnes interrogées l'associent à un sentiment de sécurité accru.

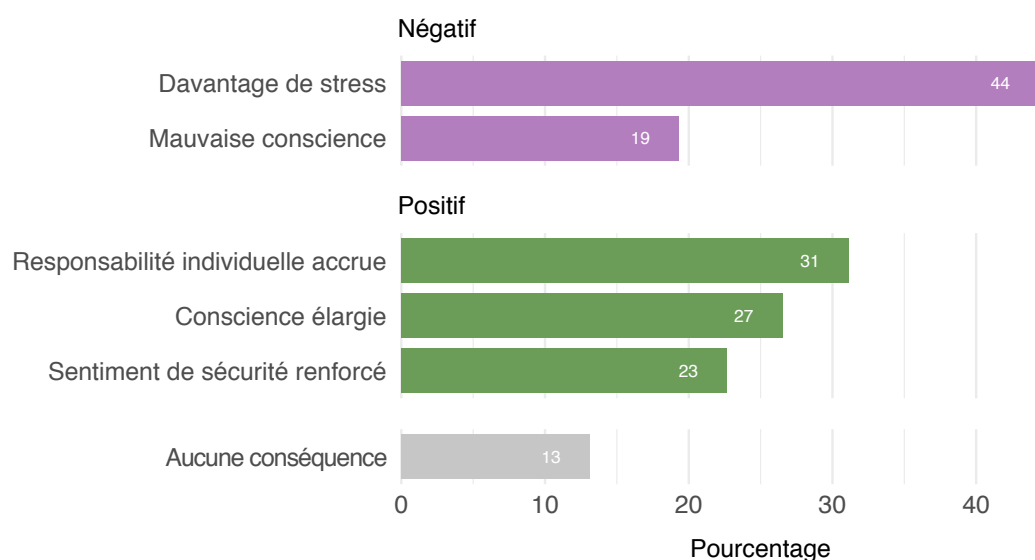


Figure 37: Estimation des répercussions du suivi des propres indicateurs de santé.

On constate ici des différences en fonction du sexe et de l'âge. Les femmes se montrent plus sceptiques envers le suivi de santé, une sur deux l'associant au stress. Les hommes sont 41% à le faire, et considèrent le suivi de l'état de santé comme un instrument plutôt positif. La principale différence concerne le renforcement de la prise de conscience. 30% des hommes et 23% des femmes l'associent au suivi de santé. En fonction de l'âge, l'approche est différente (fig. 38). Les jeunes associent le suivi de santé à une source supplémentaire de stress et à une mauvaise conscience. En même temps, ils y voient globalement autant d'aspects positifs que les plus anciens. En particulier, les jeunes citent nettement plus souvent le renforcement de la prise de conscience que leurs aînés.

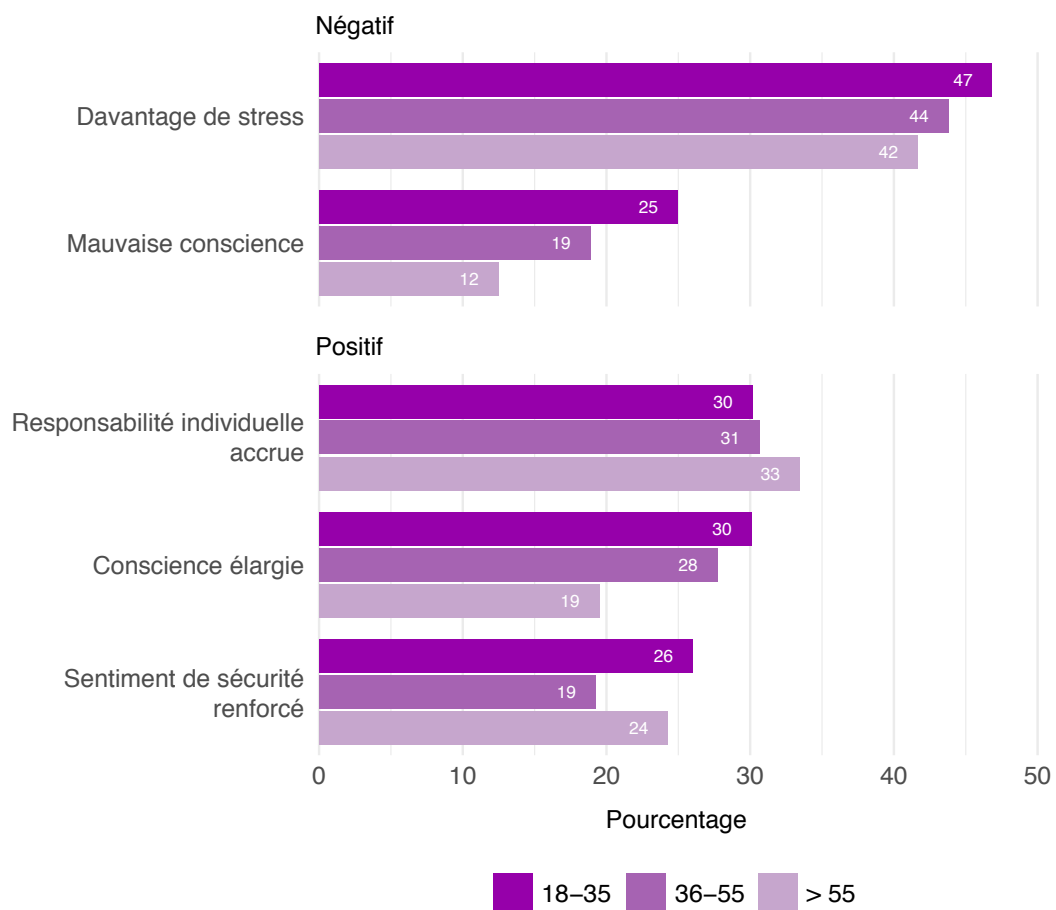


Figure 38: Estimation des répercussions du suivi des propres indicateurs de santé – par tranche d'âge.

En règle générale, le comportement au quotidien a seulement peu de rapport avec l'orientation politique. Toutefois, des tendances intéressantes se dessinent au niveau des répercussions personnelles du suivi de santé : les personnes politiquement à gauche y voient très souvent un facteur de stress. Les partisans du PLR et des Verts libéraux sont plus nombreux à y voir une incitation à la responsabilité individuelle. En revanche, l'électorat de base de l'UDC y voit bien plus un sentiment de sécurité renforcé (fig. 39).

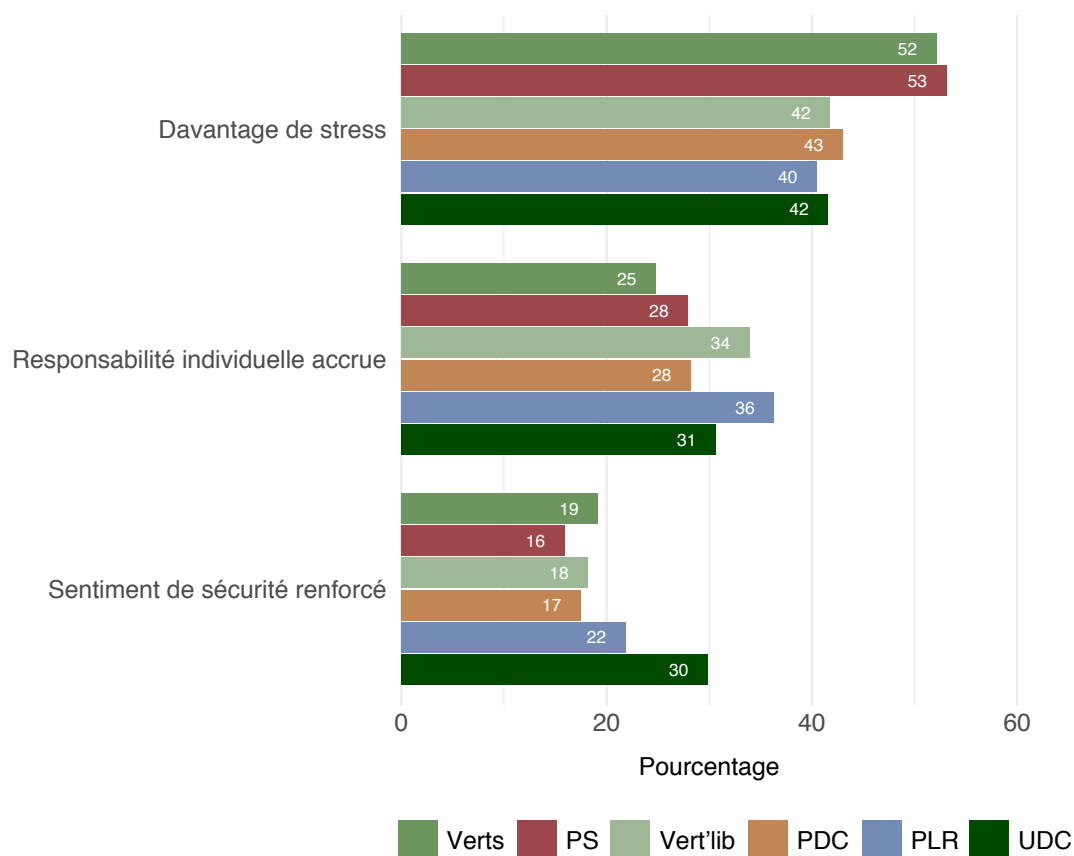


Figure 39: À votre avis, si vous étiez informé en continu sur vos résultats médicaux (p. ex. tension artérielle, taux de glycémie, cholestérol), quel effet cela aurait-il sur vous? Par adhésion à un parti.

4.4 Utilisation ultérieure des paramètres de santé

Trois personnes interrogées sur dix estiment qu'un enregistrement continu des paramètres de santé entraîne une amélioration des soins médicaux. La moitié des personnes interrogées approuve en partie cette déclaration et seulement 16% pensent que cela n'est source d'aucun progrès. Ce sont surtout les jeunes et les hommes qui font preuve d'optimisme envers le suivi de santé. De plus, les partisans du PLR et des Verts libéraux ainsi que les personnes ayant suivi une formation scolaire intermédiaire ont une approche positive à cet égard (fig. 40).

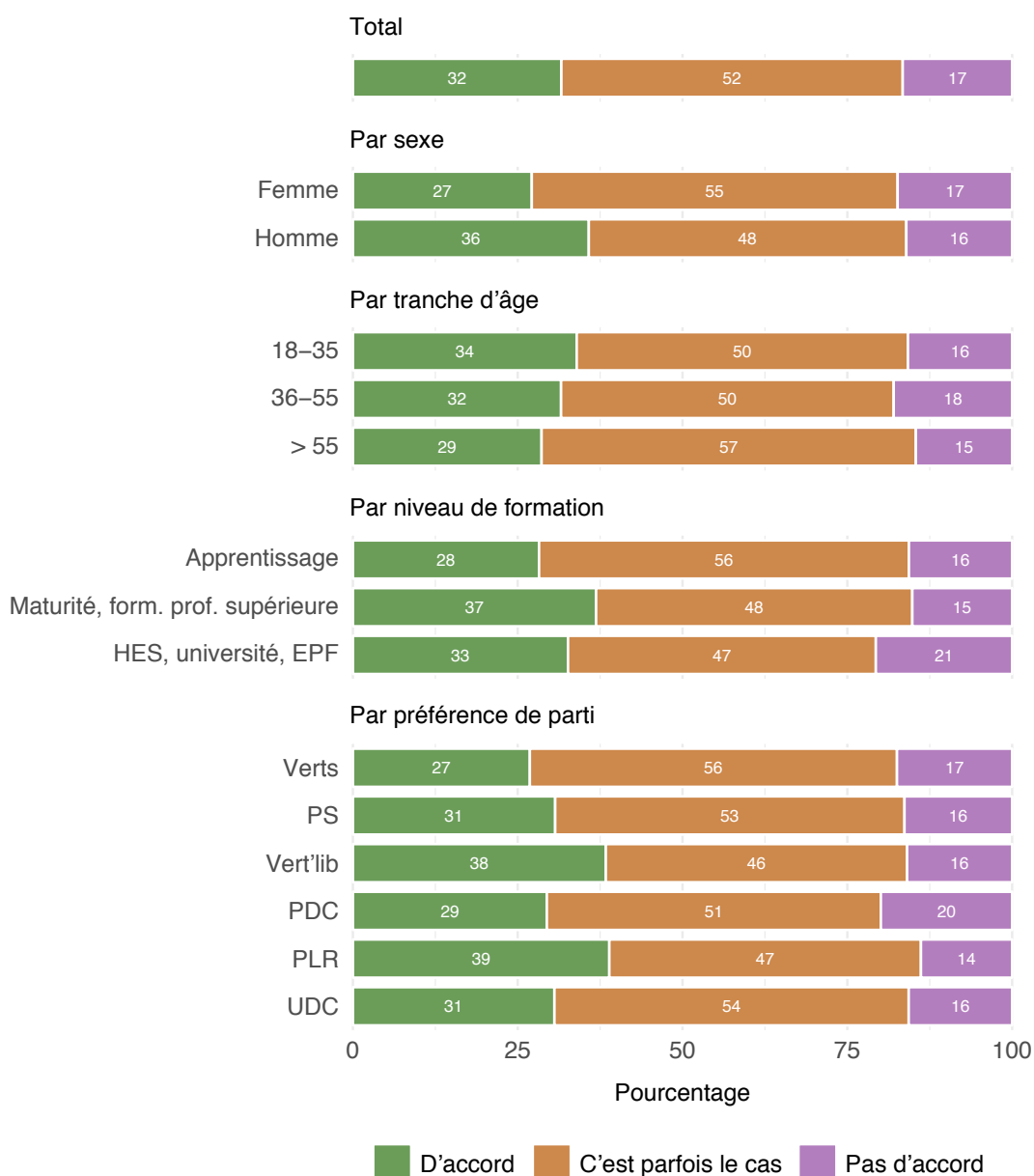


Figure 40: Approbation de la déclaration selon laquelle le suivi de santé contribue à améliorer la prise en charge médicale.

À qui les personnes interrogées seraient-elles prêtes à transmettre leurs données médicales numérisées ? 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 (57%). 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 (fig. 41).

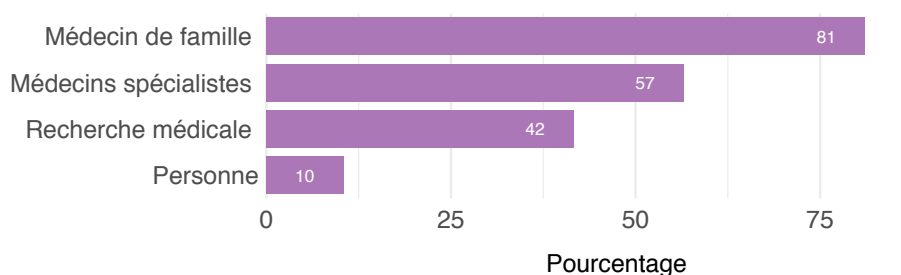


Figure 41: À qui les personnes interrogées confieraient-elles leurs paramètres de santé numérisés ?

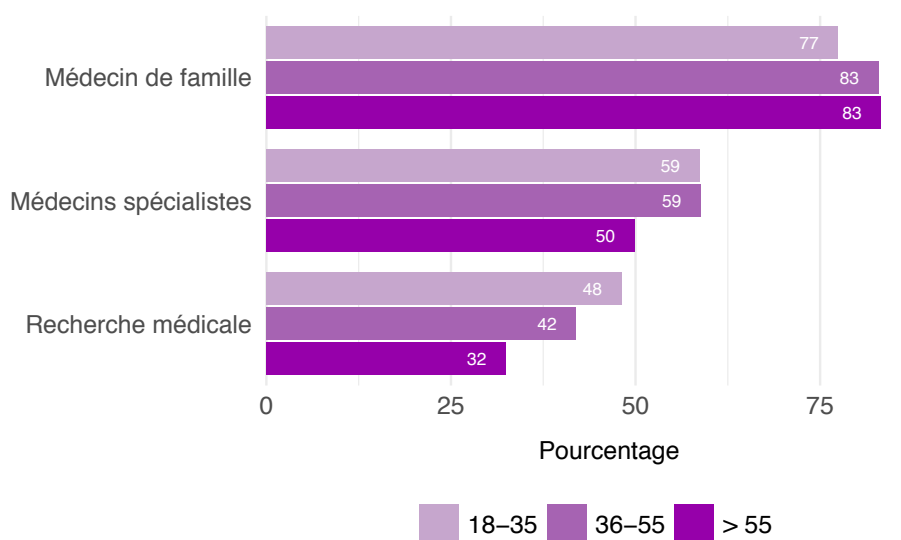


Figure 42: À qui les personnes interrogées confieraient leurs paramètres de santé numérisés – par tranche d'âge.

On remarque ici seulement de petites différences entre les sexes. Les hommes sont davantage prêts que les femmes à tenir leurs données à disposition de la recherche médicale (45 contre 38%). L'écart se creuse légèrement plus entre les

groupes d'âge (fig. 42). Les aînés semblent avoir davantage confiance dans leur médecin de famille tandis que les jeunes se fient nettement plus à la recherche médicale.

Si une personne tient ses paramètres de santé à disposition de la recherche médicale, elle compte en tirer un avantage personnel. Près de la moitié des personnes interrogées sont de cet avis. 43% sont convaincues du contraire. Environ un quart des participants au sondage pensent que l'avantage personnel devrait résider dans un dédommagement financier ou dans un accès privilégié aux médicaments (fig. 43).

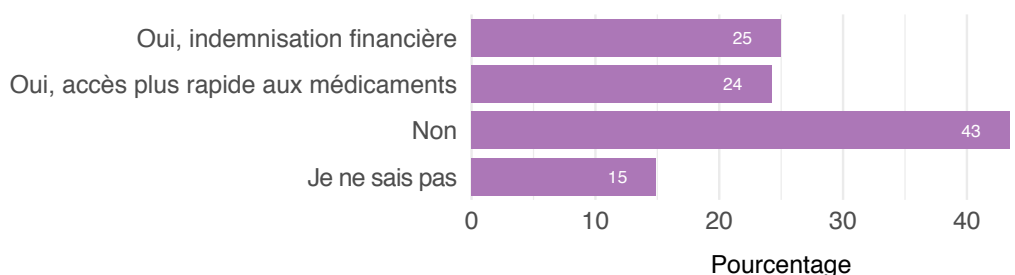


Figure 43: Avantage personnel pour les personnes qui mettent leurs paramètres de santé numérisés à la disposition de la recherche médicale.

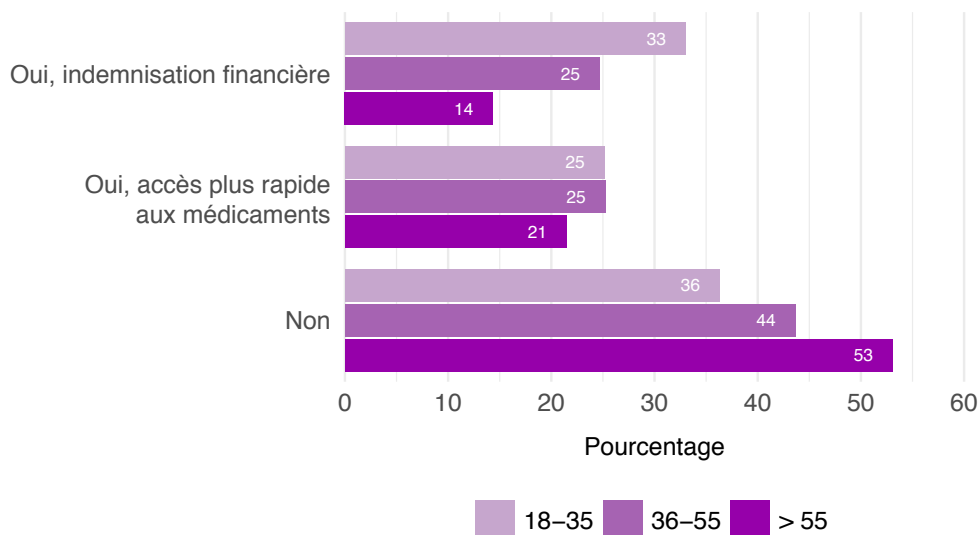


Figure 44: Avantage personnel pour les personnes qui tiennent leurs paramètres de santé numérisés à disposition de la recherche médicale – par tranche d'âge.

Ici, les jeunes adultes se montrent bien plus ouverts que leurs aînés quant à un accord entre la recherche médicale et ceux qui tiennent leurs données à disposition (fig. 44). Les jeunes sont bien plus souvent disposés à recevoir un dédommagement financier que les personnes plus âgées. Une fois de plus, ce

constat met en lumière la plus forte acceptation des conditions de la société numérisée par les jeunes bien qu'ils avouent plus souvent qu'un suivi de santé numérisé génère davantage de stress pour eux.

5 Traces de données et collecte de données

5.1 Utilisation d'appareils et de canaux numériques

Pratiquement tous les participants au sondage utilisent des appareils tels qu'ordinateur personnel, ordinateur portable, tablette et smartphone. Dans ce domaine, où l'utilisation concerne essentiellement l'information et la communication, la numérisation atteint pratiquement l'ensemble de la population. À l'inverse, des options techniques plus sophistiquées telles que l'enregistrement régulier de données ou la commande automatique d'appareils au quotidien sont rarement utilisées. 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 (fig. 45).

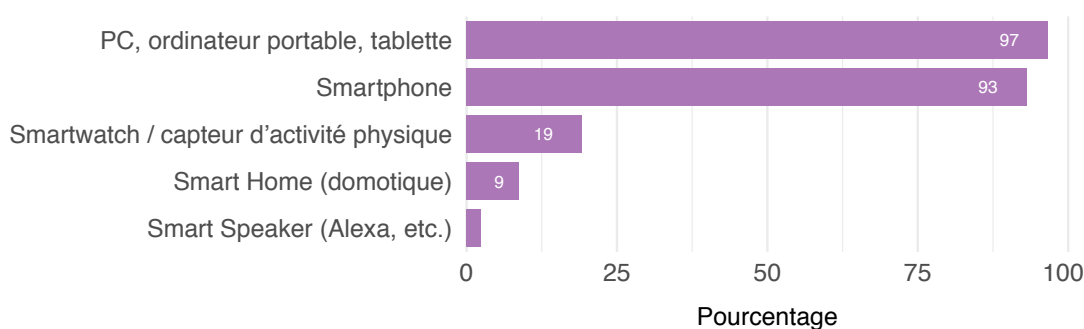


Figure 45: Usage régulier d'appareils numériques.

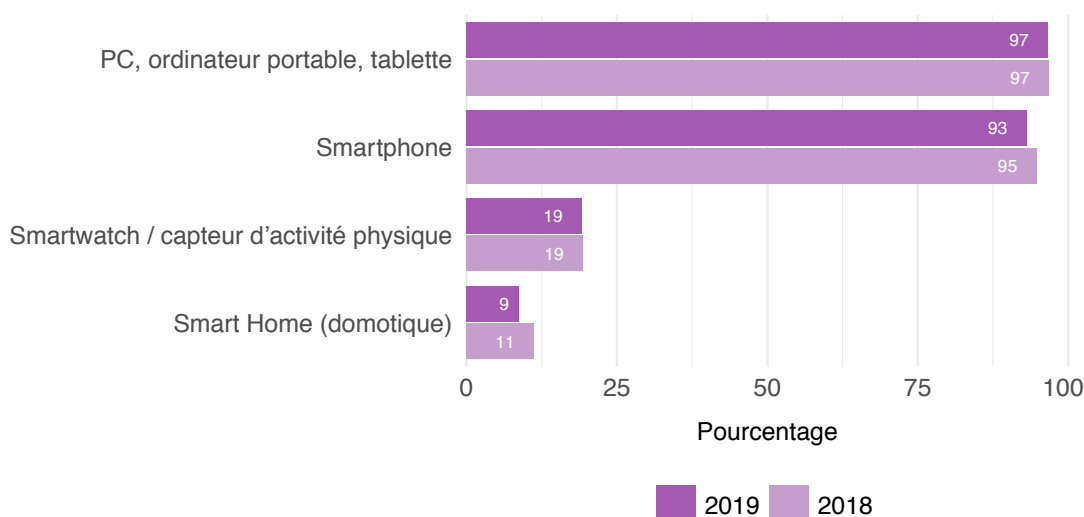


Figure 46: Usage régulier d'appareils numériques – comparaison entre 2018 et 2019.

Aucun changement important n'est observé par rapport au sondage de 2018 en ce qui concerne l'usage régulier de ces appareils ; le taux de pénétration n'a pas augmenté (fig. 46).

En ce qui concerne l'usage de canaux numériques, on observe un écart important entre les âges : les jeunes utilisent divers canaux de communication et de loisirs tandis que leurs aînés le font moins souvent. Seuls le téléphone et les SMS ainsi que le courriel payant ne sont pas concernés. La différence entre les âges est particulièrement marquante dans l'usage des services de streaming comme Spotify et Netflix (fig. 47).

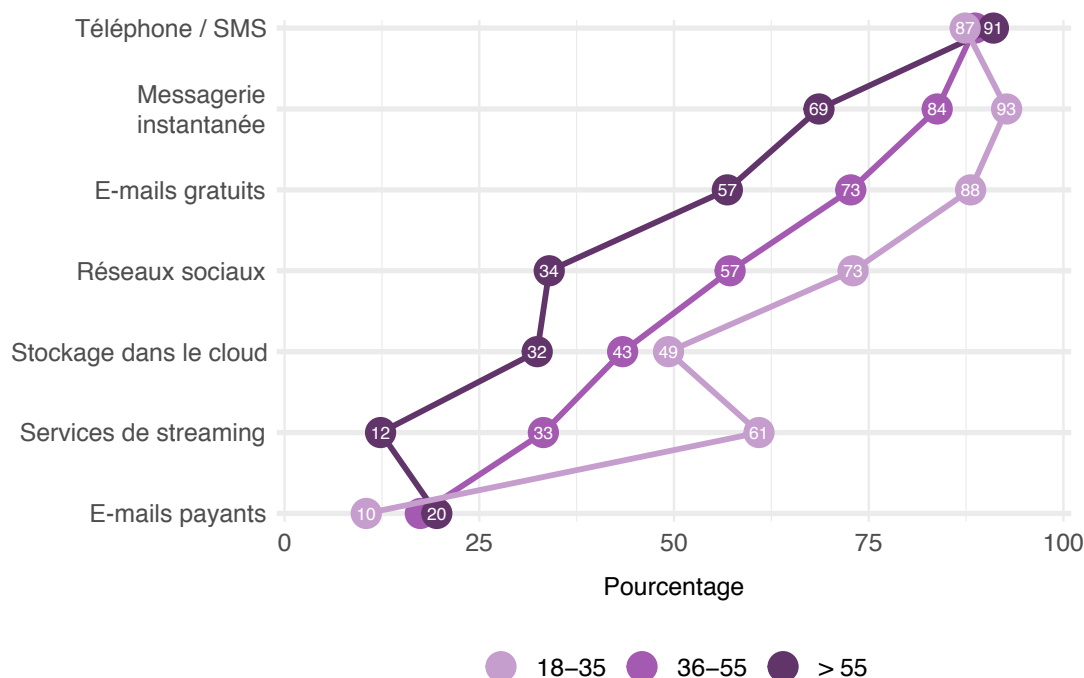


Figure 47: Utilisation régulière de canaux – par tranche d'âge.

5.2 Utilisation d'offres numériques

Environ 86% des répondants lisent régulièrement l'actualité, une majorité le faisant essentiellement en ligne (fig. 48). Le tableau est identique pour d'autres activités comme la gestion de calendriers pour les rendez-vous, les réservations, l'achat de billets de train ou la préparation de la déclaration fiscale. Parmi toutes les activités abordées dans le sondage, la part relative des personnes remplissant leur déclaration fiscale en ligne est la plus élevée. En revanche, la lecture de livres se situe à l'autre extrémité. Seulement 55% des personnes interrogées disent le faire régulièrement tandis que la majorité le font essentiellement sous forme papier. Seuls 15% des participants au sondage déclarent lire régulièrement des livres électroniques. Autre exemple dans un domaine qui se déroule essentiellement

sous forme analogique : la saisie de listes de courses. Si on les rédige, c'est essentiellement avec un bout de papier et un stylo.

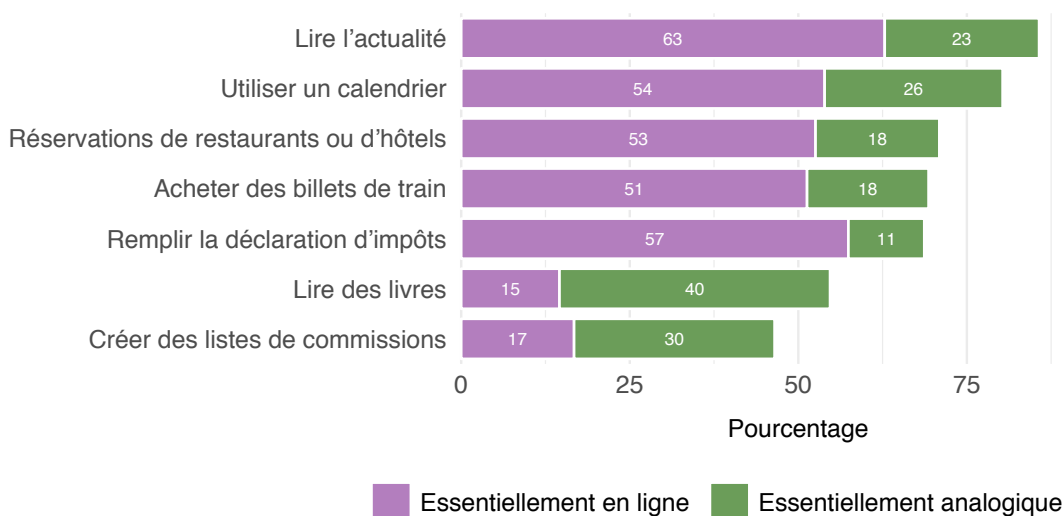


Figure 48: Activités qui sont exercées – sous forme analogique et numérique.

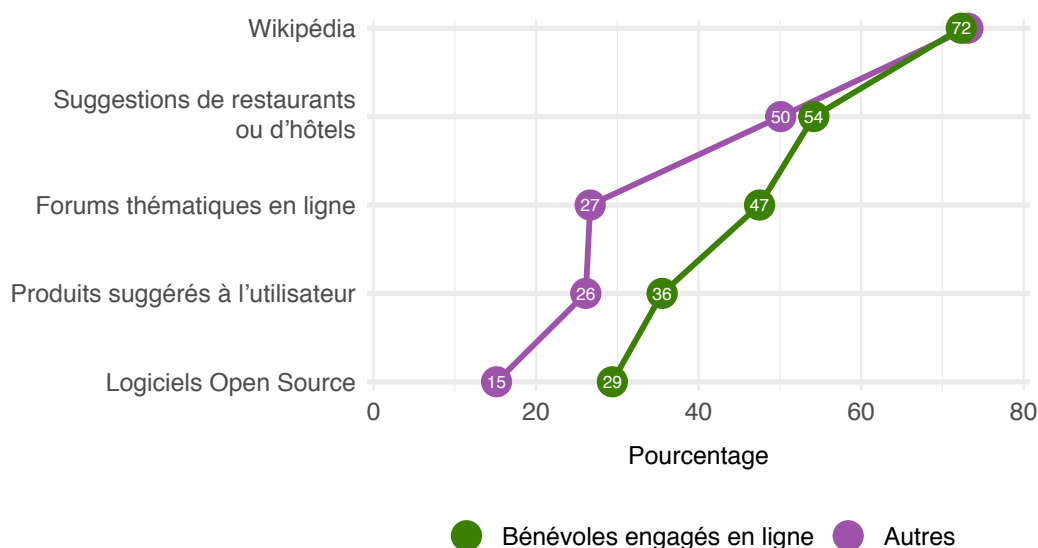


Figure 49: Utilisation d'offres en ligne qui sont établies par des bénévoles – pour les personnes interrogées qui s'engagent sur Internet à titre bénévole, et les autres.

De nombreuses offres sur Internet sont officiellement établies et proposées par des bénévoles. Cela concerne notamment des forums thématiques, des conseils aux consommateurs, encyclopédies et logiciels. Trois quarts des répondants utilisent le plus souvent l'encyclopédie en ligne Wikipedia, suivie des recommandations de restaurants et d'hôtels consultées régulièrement par la moitié des personnes interrogées. Les participants au sondage qui s'engagent eux-mêmes sur Internet

à titre bénévole (par exemple dans des forums Internet ou dans l'évaluation de produits) déclarent plus souvent que les autres qu'ils utilisent aussi eux-mêmes des forums Internet, des conseils de produits et des logiciels ouverts (fig. 49)

Les recommandations personnelles sont devenues monnaie courante. Les personnes utilisant des offres en ligne se voient présenter des recommandations personnalisées automatisées – dans les boutiques en ligne, sur les portails de réservation ou dans les services de streaming. Il est important de noter qu'environ la moitié des personnes interrogées avouent ne pas utiliser sciemment ce type de recommandations personnalisées. Dans chaque domaine, seules trois personnes sur dix, voire moins, utilisent sciemment les recommandations personnalisées. Les participants ne voient aucun avantage suffisamment important dans l'utilisation de telles recommandations.

Les plus jeunes personnes interrogées sont plus nombreuses à utiliser sciemment les recommandations personnalisées. La différence d'âge ressort surtout dans l'univers de la musique et des films (fig. 50). En revanche, le groupe d'âge des 18-35 ans consomme davantage les services de streaming comme Spotify ou Netflix dans lesquels sont intégrées des recommandations personnalisées (cf. fig. 47).

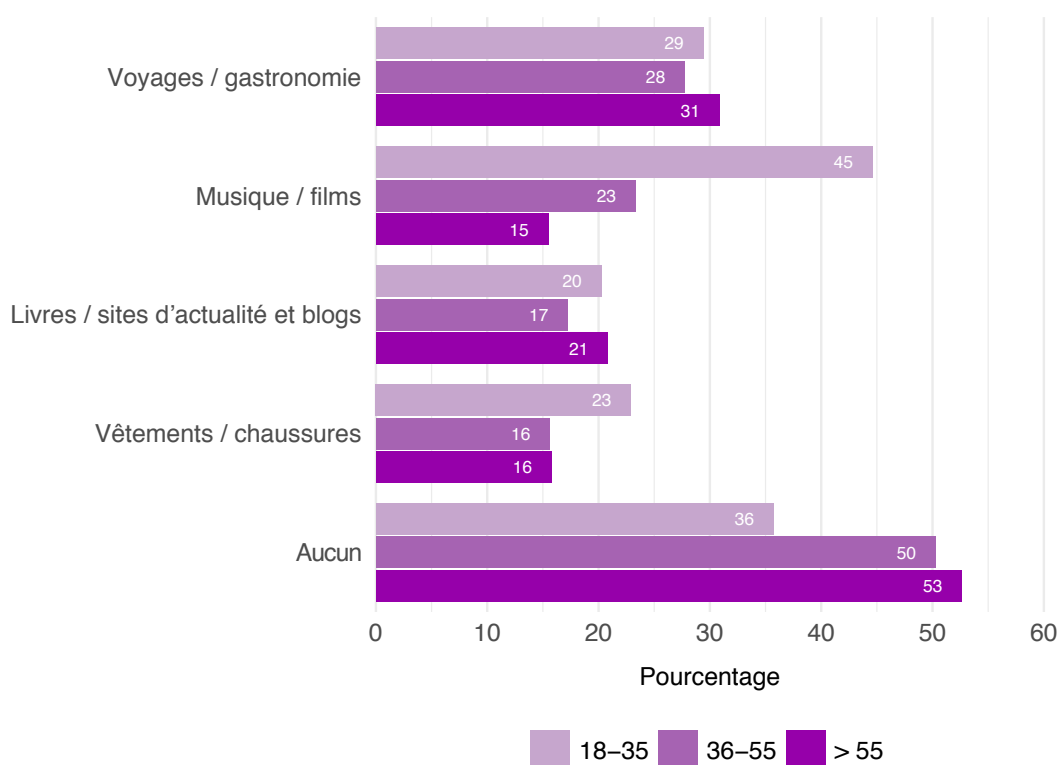


Figure 50: Utilisation consciente des recommandations personnalisées – par tranche d'âge.

5.3 Consommation numérique et paiement

La plupart des personnes interrogées effectuent l'essentiel de leurs achats dans un magasin. Les plus jeunes sont plus nombreux à indiquer qu'ils effectuent la plupart ou une grande partie de leurs achats en ligne, bien qu'ils soient moins de la moitié à le faire dans le groupe d'âge des 18-35 ans (fig. 51).

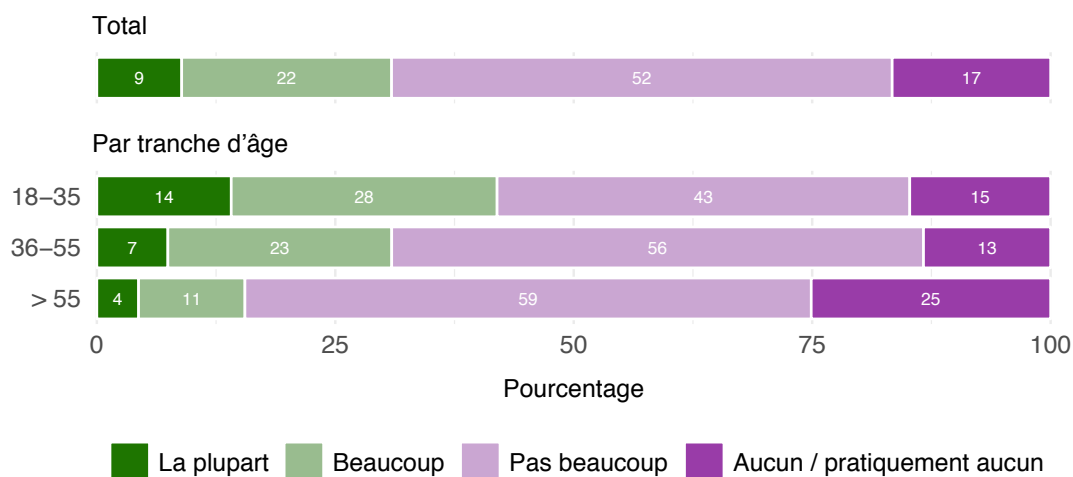


Figure 51: Part d'achats effectués en ligne – dans l'ensemble et par tranche d'âge.

Presque toutes les personnes interrogées utilisent les possibilités de paiement numériques. L'e-banking et l'utilisation de la carte de crédit en ligne sont le plus répandus. Le paiement sans contact, les services de paiement en ligne tels que PayPal et les applis de paiement comme Twint sont utilisés par moins de la moitié. Les cryptomonnaies : un phénomène marginal (fig. 52).

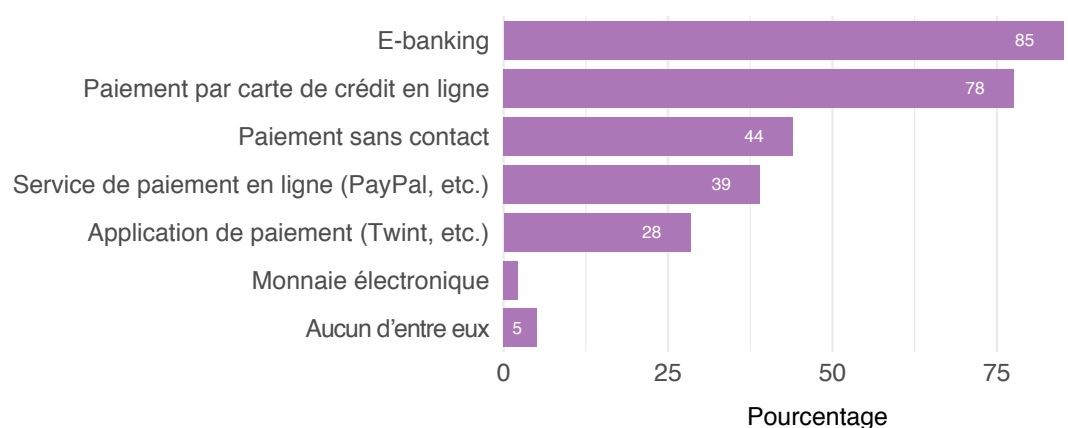


Figure 52: Utilisation de possibilités de paiement.

Le paiement sans contact et les applis de paiement sont utilisés nettement plus souvent par les jeunes que par les anciens. Ici, une tendance pourrait se dessiner pointant vers un usage accru de ces possibilités à l'avenir (fig. 53).

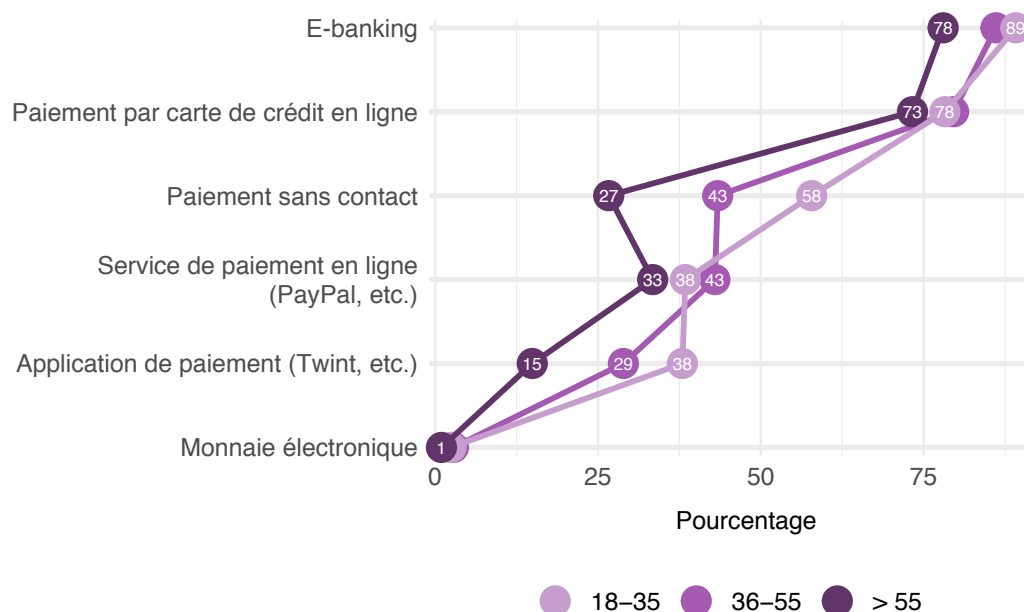


Figure 53: Utilisation de possibilités de paiement – par tranche d'âge.

5.4 Attitude envers la collecte de données

Le sondage 2018 a souligné une grande différence dans l'attitude des personnes interrogées quant à l'importance accordée aux données personnelles : environ la moitié trouve normal que leurs données personnelles soient recueillies à condition de recevoir en contrepartie des offres mieux adaptées. Seuls 14% accepteraient que leurs données soient utilisées à condition de bénéficier en échange d'offres à prix avantageux ou gratuites. Ces comportements se sont quelque peu harmonisés dans le questionnaire sous revue (fig. 54). Toutefois, les personnes interrogées sont plutôt disposées à divulguer leurs données personnelles pour bénéficier d'offres mieux adaptées. Cette constatation mérite d'être soulignée vu l'usage relativement restreint des recommandations personnalisées (cf. fig. 50). Dans l'ensemble, les participants au sondage sont légèrement plus détendus quant à la divulgation de leurs données personnelles : Ils ont plutôt l'impression de garder le contrôle de l'enregistrement de leurs données – et pensent qu'ils n'ont de toute façon rien à perdre. Le scepticisme continue toutefois de l'emporter sur la crédulité.

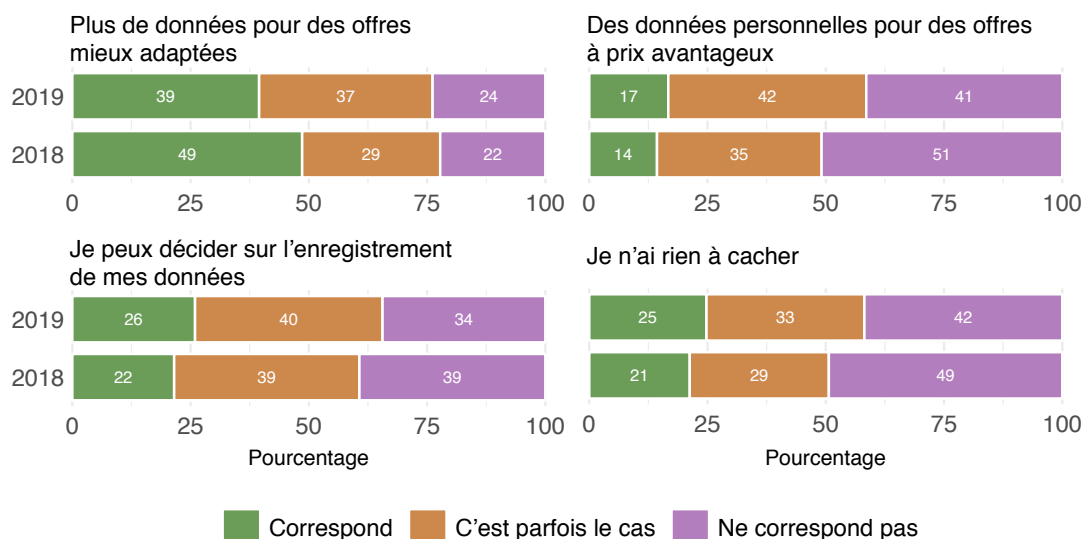


Figure 54: Approbation de diverses déclarations sur la numérisation – comparaison entre 2019 et 2018.

5.5 Utilisation des traces de données pour une détection précoce

Les participants au sondage font preuve de scepticisme envers l'enregistrement de leurs propres données par des tiers. Les traces de données numériques peuvent également être exploitées par l'État afin de détecter précocement des domaines d'action risqués ou problématiques. La sphère privée et la liberté personnelle de la population sont restreintes afin de rendre la société globalement plus sûre et plus conforme. Que pensent les répondants de ces possibilités ?

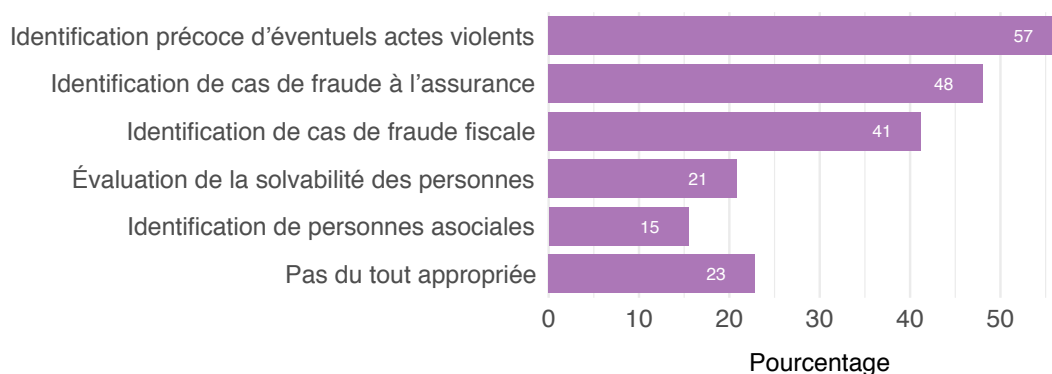


Figure 55: Domaines dans lesquels il est approprié d'utiliser les traces de données numériques pour estimer les domaines d'action risqués ou problématiques.

Une majorité des personnes interrogées estiment que l'utilisation des traces de données numériques est justifiée pour identifier précocement d'éventuels actes

violents. Environ la moitié l'approuve pour l'identification de cas de fraude à l'assurance et ils sont 41% à l'accepter pour l'identification de cas de fraude fiscale. Environ un quart des participants au sondage jugent fondamentalement non appropriée l'utilisation de traces de données numériques pour estimer des comportements types (fig. 55).

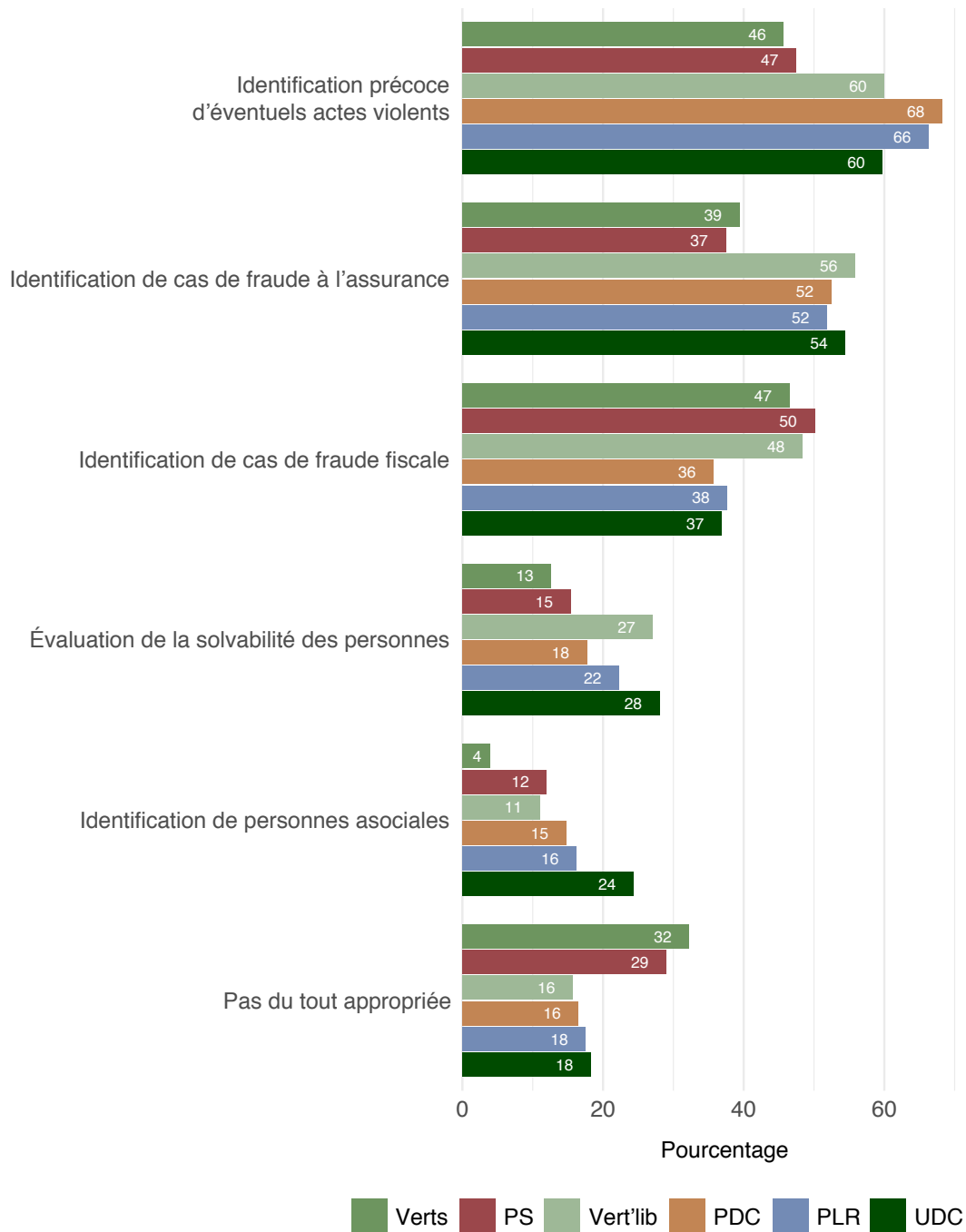


Figure 56: Domaines dans lesquels il est approprié d'utiliser les traces de données numériques des personnes pour estimer des domaines d'action risqués ou problématiques – par préférence politique.

Les partisans des partis modérés et des partis bourgeois trouvent plutôt juste d'utiliser des traces de données numériques pour l'identification précoce d'éventuels actes de violence et l'identification de cas de fraude à l'assurance. Les partisans des partis de gauche trouvent cette méthode plutôt appropriée pour l'identification de cas de fraude fiscale. Sur dix partisans des partis de gauche, trois trouvent qu'il ne faudrait pas du tout utiliser les traces de données numériques pour l'estimation des comportements types (fig. 56).

6 Méthode

6.1 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»).

6.2 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 partielles¹.

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 classique² 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) :

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

¹Les 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.

²L'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.

6.3 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.

6.4 Typologisation

Afin de mieux saisir et mieux comprendre les prédispositions des personnes interrogées en termes de contenu, des types ont été établis pour les types de position envers le numérique. La position envers la numérisation indique si une personne voit le virage numérique d'un œil plutôt positif ou sceptique. On distingue les personnes optimistes, neutres et pessimistes envers la numérisation. Le typage repose sur la position fondamentale et non sur le comportement de l'utilisateur. Le score repose sur le niveau d'approbation de la première affirmation et de rejet de la deuxième affirmation des deux affirmations ci-dessous. En fonction de son score, chaque personne a été classée dans l'un des trois types de position envers la numérisation.

- «La transformation numérique engendre avant tout des progrès et apporte de nouvelles possibilités.»
- «L'évolution numérique m'inquiète, car nous sommes de plus en plus à la merci de programmes informatiques.»

