



Vie numérique et solidarité

Comportement et opinion
de la population suisse

rapport abrégé

Mandante

Fondation Sanitas Assurance Maladie
Jänergasse 3
8021 Zurich

Mandataire

Forschungsstelle sotomo
Dolderstrasse 24
8032 Zurich

Auteurs (par ordre alphabétique):

Lorenz Bosshardt
Gordon Bühler
Michael Hermann
David Krähenbühl
Matthias Mahrer

Zurich, juin 2018

Avant-propos de la Fondation Sanitas Assurance Maladie

La mesure connectée gagne du terrain. Elle se manifeste dans notre quotidien sous forme d'une multiplication des possibilités de saisir, d'évaluer et de comparer des données personnelles sur des appareils mobiles ou sur internet à l'aide d'applications. Il s'agit par exemple d'informations de mobilité, des habitudes d'achat ou du comportement en matière de santé, de l'utilisation des médias, de l'engagement politique et d'autres domaines de la vie.

Nous contribuons parfois nous-mêmes à accélérer l'essor de la numérisation, mais aussi certaines organisations qui collectent et traitent les données. De nombreuses questions se posent: quels sont les opportunités et les risques pour les individus concernés? Les individus changent-ils alors leurs conceptions et leur comportement par rapport aux communautés et envers la société? La solidarité est-elle menacée ou de nouvelles communautés solidaires voient-elles le jour?

La Fondation Sanitas Assurance Maladie encourage le débat pour répondre à ces questions. Elle ne donne pas seulement la parole aux experts, hommes politiques et représentants du milieu économique, mais aussi à la population. La Fondation Sanitas Assurance Maladie a donc élaboré avec l'organisme de recherche sotomo une série de consultations permettant, dans le cadre d'un projet s'étendant sur plusieurs années, de sonder l'opinion de la population en Suisse et de l'exploiter du point de vue sociologique.

Nous sommes heureux de publier dans ce rapport les résultats du premier sondage sur le thème «Vie numérique et solidarité» qui, nous l'espérons, générera un large débat public.

Felix Gutzwiller
Président du Conseil de fondation Sanitas

Isabelle Vautravers
Directrice de la fondation Sanitas

En bref

La controverse actuelle autour du scandale des données de Facebook et Cambridge Analytica témoigne de l'importance d'un large débat sur l'utilisation des profils de données personnelles. La présente étude, réalisée par l'organisme de recherche sotomo pour la Fondation Sanitas Assurance Maladie, a pour objet l'état de la numérisation en Suisse. Avec des questions telles que «les habitants de ce pays participent-ils activement à la numérisation de leur vie?» et «comment gèrent-ils la collecte de leurs données personnelles par des tiers?», cette étude ne traite pas seulement de la vie numérique, mais aborde aussi par exemple l'évaluation des conséquences pour la cohésion sociale. À cet effet, 4269 personnes ont été interrogées en ligne sur différents canaux entre le 19 et le 30 janvier 2018. Les réponses ont ensuite été pondérées. Les résultats présentés dans cette étude reposent sur les réponses de 3055 personnes et sont représentatives de la population de plus de 18 ans résidant en Suisse.

Contributeurs actifs

Environ la moitié des adultes en Suisse enregistrent aujourd'hui les activités et l'état de leur vie avec leur smartphone ou un autre appareil mobile. 20% supplémentaires ont au moins déjà testé une application de mesure. Les paramètres les plus mesurés sont les pas réalisés quotidiennement, suivis de l'enregistrement de trajets et de performances sportives. La mesure des paramètres personnels de fitness amène presque la moitié des utilisateurs à modifier leurs comportements. Les mesures liées à la santé, comme la durée de sommeil ou la fréquence cardiaque, sont (à l'heure actuelle) moins répandues et contribuent moins souvent à des changements de comportement. La tendance à l'automesure connectée est cependant encore loin d'avoir atteint ses limites. Deux tiers des personnes interrogées aimeraient pouvoir faire des mesures automatiques beaucoup plus poussées, comme celles de leur consommation d'énergie et de ressources ou des calories ingérées.

La protection de la vie privée est souvent reléguée au second plan

De nombreux habitants de Suisse s'inscrivent dans la tendance à l'automesure connectée. Plus de 70% admettent pourtant désactiver certaines fonctions de leur smartphone, comme la géolocalisation, afin de protéger leurs données personnelles. Généralement, on constate cependant que la protection de la vie privée est principalement avancée comme argument pour les applications dont on peut aisément se passer. Ainsi, presque 20% admettent renoncer à une sauvegarde sur le cloud pour des raisons liées à la protection des données. Il s'agit principalement

de personnes qui utilisent peu les applications numériques. Par contre, presque personne ne renonce à utiliser des moteurs de recherche, la messagerie instantanée (comme WhatsApp) ou le courriel gratuit pour ces mêmes raisons, alors que les groupes internet sont accés aux données personnelles via les recherches et les courriels gratuits et que WhatsApp fait partie du groupe Facebook. Mais ce sont les réseaux sociaux qui sont le plus souvent boycottés pour des raisons liées à la protection des données, à raison d'une personne sur trois. Apparemment, le fait que les groupes internet accèdent à des informations personnelles soulève moins d'indignation au quotidien que l'idée que ces informations puissent être largement publiées via les réseaux sociaux.

Méfiance envers la collecte de données par des tiers

Environ la moitié des personnes interrogées est d'avis que plus on saisit de données, plus les offres sont personnalisées. Par contre, la collecte de données personnelles par des tiers est jugée avec un œil critique. Ainsi, si 70% des personnes interrogées utilisent les courriels gratuits et plus de 80% les services de messagerie instantanée, seuls 14% estiment qu'il est acceptable que leurs traces numériques soient utilisées en contrepartie pour élaborer des offres gratuites. L'idée qu'une prestation de service requiert une contrepartie est très peu conscientisée dans le contexte d'internet.

Beaucoup sont pourtant fatalistes: 22% seulement des personnes interrogées estiment qu'elles maîtrisent quelles données personnelles sont collectées. Les jeunes adultes sont encore plus fatalistes que les plus anciens.

L'idée selon laquelle «je n'ai rien à craindre, car je n'ai rien à cacher» est partagée par une majorité des personnes politiquement de droite, mais pas par les personnes du centre ni de gauche. À gauche, il semble que l'on craigne davantage que des personnes puissent être discriminées sans raison.

Il n'est pas non plus étonnant que les personnes interrogées voient d'un œil très critique que des données puissent tomber dans les mains de «hackers et criminels». Il est notable que le fait que l'État suisse ait accès aux données personnelles pose moins de problème que si des voisins ou des connaissances avaient accès aux mêmes données. Outre les hackers et criminels, les banques et assurances, services de renseignements étrangers et les supérieurs hiérarchiques ou l'environnement professionnel sont considérés comme des destinataires sensibles.

Méfiance au plus haut niveau

Une grande partie de la population suisse utilise intensément des offres numériques au quotidien, en général sans se préoccuper de la protection de leurs données

personnelles. Malgré cette ouverture pour la collecte de données numériques, les conséquences personnelles de la numérisation sont évaluées de manière ambivalente. La perspective d'une vie intégralement numérique est perçue avec un grand pessimisme. Un tiers seulement des personnes interrogées approuve l'affirmation suivante: «Le virage numérique engendre avant tout des progrès et apporte de nouvelles possibilités.» La majorité (54%) approuve «en partie» et y voit certes des opportunités, mais aussi des risques. Trois quarts des personnes approuvent au moins en partie être déstabilisées par le développement numérique, car l'Homme deviendrait le jouet de programmes informatiques.

Une large majorité des personnes interrogées part du principe que ceux qui ont accès à des données personnelles gagnent en pouvoir et en influence. Elles savent qui gagne le plus en influence et qui perd le plus. Deux tiers partent du principe que les groupes internationaux gagnent le plus en influence. 74% estiment que ce sont les citoyens qui perdent le plus. Même si on ne considère que l'automesure connectée, le bilan est pessimiste. Seuls 15% estiment que ceux qui enregistrent eux-mêmes leurs données gagnent plus en influence. Il est presque paradoxal que les gagnants et les perdants de l'automesure connectée soient désignés par ceux qui la pratiquent activement. 39% de ceux qui pratiquent activement l'automesure connectée partent du principe que les personnes qui pratiquent l'automesure connectée sont les plus grands perdants de la tendance à l'automesure connectée. Seuls 21% d'entre eux pensent qu'ils sont ceux qui gagnent le plus en influence. Alors que l'automesure connectée est pratiquée spontanément et activement au quotidien, la réflexion à son sujet génère des associations principalement négatives.

Craintes de perte d'individualité

Une liste de dix mots a été présentée aux personnes interrogées, qui devaient sélectionner les trois mots qu'ils associaient le plus avec un monde de saisie totale des données et les trois mots qu'ils associaient le moins avec cette vision. La plupart des mots associés à cette perspective étaient négatifs, principalement «contrôle et surveillance», suivis de «perte d'individualité». Et ce, bien que l'individualisation de la publicité, l'information sur mesure et les produits personnalisés fassent partie des principales promesses de la numérisation. Manifestement, beaucoup accordent plus de poids à l'aspect de la normalisation et de la standardisation. Le progrès technique apporte certes des offres personnalisées, mais celles-ci sont le plus souvent fournies dans de nombreux domaines par un très petit nombre de groupes mondiaux tels que Facebook et Google. Une mesure systématique des comportements sert en outre de base à une normalisation des critères de performance imposés à la population. L'individualisation sur la base d'algorithmes de plus en plus universels est perçue par la plupart des personnes comme une vaine promesse.

Un défi pour la solidarité et la responsabilité individuelle

Une majorité des personnes interrogées (60%) pense que l'accumulation de données numériques personnelles a une influence négative ou très négative sur la solidarité au sein de la société. Un monde de ce genre est souvent associé à des notions de contrôle, d'efficacité et de pression. Les personnes interrogées estiment également que l'enregistrement des données personnelles nuit presque autant à la responsabilité individuelle qu'à la solidarité.

En politique, on oppose souvent la responsabilité individuelle et la solidarité. L'appréciation clairement négative de ces deux aspects montre qu'une baisse de solidarité n'entraîne pas automatiquement une augmentation de la responsabilité individuelle dans la perception de la population. On associe généralement la numérisation à la responsabilité de l'Homme sur la machine. Il en ressort un genre de nounou numérique qui apprend aux Hommes à vivre correctement.

La majorité des personnes interrogées trouve que la solidarité et la responsabilité individuelle sont entravées par la numérisation dans la société. Une majorité trouve également que des contre-mesures s'imposent. Le résultat le plus spectaculaire réside dans le fait que la majorité des personnes interrogées considèrent que la responsabilité d'une amélioration de la situation n'incombe ni à l'État ni aux entreprises, mais à chaque individu. Ainsi, trois quarts des personnes pensent que les individus sont responsables du renforcement de la responsabilité individuelle (notamment).

Les personnes interrogées dessinent une image très sombre d'une société dans laquelle la solidarité et la responsabilité individuelle s'érodent sous l'effet de la numérisation. Malgré une appréciation négative des conséquences de la collecte des données numériques, une grande majorité participe activement à la mesure numérique de la vie, en espérant en tirer des impulsions positives.

