

**COMMUNIQUÉ DE PRESSE****Étude sur la numérisation en Suisse : une grande volonté - peu de mouvement**

*Zurich, le 4 Octobre 2022* – **La confiance de la population suisse dans ses propres compétences numériques ne progresse que lentement. Plus d'un cinquième des personnes ne se sentent toujours pas en mesure de suivre le rythme des progrès technologiques. L'utilité de la numérisation est néanmoins considérée comme élevée dans tous les domaines de la vie. La disposition à fournir des données personnelles pour des services numériques augmente, et ce malgré une prise de conscience accrue des cyber-risques. Dans ce contexte, la satisfaction vis-à-vis des services numériques est variable. C'est ce qui ressort de la sixième édition de l'étude «Switzerland's Digital DNA», publiée conjointement par le cabinet international de conseil en stratégie Oliver Wyman et digitalswitzerland dans le cadre des Journées suisses du digital.**

Actuellement, 75 % de la population considère internet et la technologie comme une chance pour la Suisse - une valeur stable par rapport à l'année précédente. La part des personnes qui ne se sentent pas capables de suivre le progrès reste également stable : avec 22%, elles représentent plus d'un cinquième des personnes interrogées. Les personnes interrogées estiment que le plus grand besoin de rattrapage en matière de compétences numériques réside dans le développement de compétences technologiques telles que la programmation (44 %) et l'utilisation de nouvelles technologies telles que les smartphones ou les lunettes VR (18 %). Ce point de vue est partagé par les personnes interrogées dans presque tous les groupes d'âge. Seul celui du groupe des plus de 70 ans est différent - 36 pour cent des personnes interrogées pensent qu'elles n'ont pas de retard à rattraper en matière de connaissances numériques.

L'aptitude numérique perçue varie fortement selon le secteur : alors que 15 % des banquiers s'estiment incompetents à cet égard, 29 % des professionnels de la santé et du social pensent que leurs compétences ne sont pas suffisantes. Les professionnels du commerce de gros et de détail (30 %) ainsi que les employés de l'hôtellerie et de la restauration (36 %) sont les plus critiques à l'égard de leur manque de compétences numériques.

**Un regard différencié sur les chances et les risques**

«Les Suisses regardent les bouleversements technologiques avec un optimisme assagi», commente Nordal Cavadini, partenaire d'Oliver Wyman, à propos des résultats. «Mais nous n'avons guère assisté jusqu'ici à des sauts quantiques dans cet état d'esprit». Ainsi, selon l'enquête, seuls 29 pour cent confient leurs données personnelles aux grandes entreprises tech avec un bon sentiment. Les commerçants en ligne (36) font également pâle figure en comparaison en matière de confiance. En revanche, l'utilisation des données par les hôpitaux, les médecins et les caisses maladie fait largement l'unanimité - 68 % des personnes interrogées font confiance à ces prestataires de services. Il peut paraître étonnant que les banques (64) et les universités (61) jouissent d'une confiance encore plus grande en matière de transmission de données que le gouvernement et les services publics (53).

La volonté de divulguer des données s'accompagne d'une prise de conscience des cyber-risques. 74 % des personnes interrogées pensent qu'internet et les technologies vont

entraîner une augmentation de la cybercriminalité. La cybersécurité est un sujet de préoccupation général. 30 % des personnes interrogées déclarent avoir déjà été victimes d'un cybercrime ou d'une attaque équivalente. «Même si la peur de telles attaques est constamment élevée, la volonté de transmettre ses données à des tiers et d'utiliser des services augmente», explique Nordal Cavadini. L'associé d'Oliver Wyman interprète de manière pragmatique ce que l'on pourrait considérer comme un paradoxe : le bénéfice perçu dépasse le risque perçu.

«La volonté d'apprendre tout au long de la vie est une constante dans la société suisse», déclare Diana Engetschwiler, Deputy Managing Director digitalswitzerland. Selon un sondage, 75% de la population estime qu'internet et la technologie facilitent cet apprentissage tout au long de la vie - une approbation qui se maintient au même niveau depuis des années. «Dans l'enseignement suisse, la numérisation est toutefois encore à la traîne en comparaison internationale. Pourtant, l'intégration continue de contenus d'apprentissage numériques dans la formation initiale et continue est décisive pour la compétitivité de notre future main-d'œuvre. C'est pourquoi digitalswitzerland s'engage par exemple dans le cadre des Journées suisses du digital avec notre format 'NextGen Future Skills Labs', qui permet aux enfants de se familiariser avec les thèmes de la numérisation de manière abordable et divertissante», poursuit Engetschwiler. L'attitude de 27 pour cent de toutes les personnes interrogées, qui pensent que leur vie professionnelle en sera plus compliquée, laisse également supposer que la numérisation ne sera pas une sinécure.

### **Les offres bancaires convainquent les utilisateurs**

Ce sentiment s'exprime également en chiffres lorsqu'il est question de l'utilisation concrète des services numériques et de la satisfaction à leur égard. Les services financiers numériques arrivent largement en tête : 93% de la population les utilisent, 90% des utilisateurs se disent satisfaits. Les boutiques en ligne rencontrent un écho tout aussi positif : 90% les utilisent et 87% d'entre eux sont satisfaits des offres. «Les services qui sont fréquemment utilisés ont également la faveur des utilisateurs», explique Diana Engetschwiler de digitalswitzerland. «On reconnaît aux services très fréquentés un effet d'accoutumance d'une part, mais aussi un degré élevé de centrage sur le client d'autre part.» Il n'est donc pas étonnant que la télémédecine ait encore du retard à combler dans ce domaine : seuls 45% ont indiqué l'avoir déjà utilisée. 54 pour cent d'entre eux ont fait état d'une expérience positive. La comparaison de l'utilisation entre la ville et la campagne révèle d'autres points intéressants, notamment en ce qui concerne les offres de mobilité numérique (scooters électriques, vélos) ou la commande de repas en ligne. L'utilisation inégale s'explique sans doute aussi par la différence de couverture de ces offres dans les zones urbaines et rurales.

L'enquête en ligne sur l'ADN numérique de la Suisse a été réalisée en juillet 2022. Plus de 1'600 personnes de Suisse alémanique et de Suisse romande ont été interrogées dans le cadre de cette étude. Un groupe d'enquête représentatif en termes de critères sociodémographiques a été sélectionné.

### **Contact médias**

Oliver Wyman AG Susanne Eisenegger <a href="mailto:susanne.eisenegger@oliverwyman.com">susanne.eisenegger@oliverwyman.com</a> +41 79 543 47 81	digitalswitzerland Eliane Panek <a href="mailto:eliane@digitalswitzerland.com">eliane@digitalswitzerland.com</a> +41 76 559 07 70
---	--

#### [Au sujet d'Oliver Wyman](#)

Oliver Wyman est un cabinet de conseil de direction générale mondial. Avec des bureaux dans plus de 70 villes à travers 30 pays, Oliver Wyman associe une connaissance approfondie des différents secteurs d'activité avec une expertise reconnue en matière de stratégie, d'opérations, de gestion du risque, et de transformation organisationnelle. Avec plus de 6 000 professionnels, Oliver Wyman aide ses clients à optimiser leur activité, améliorer leurs opérations et leur profil de risque et accélérer leur performance organisationnelle afin de saisir les opportunités les plus attractives. Oliver Wyman est une entité du groupe Marsh McLennan Companies [NYSE: MMC]. Pour plus d'informations: [oliverwyman.ch](https://oliverwyman.ch). Suivez Oliver Wyman sur Twitter @OliverWyman

#### [Au sujet des Journées suisses du digital](#)

«Ensemble, nous créons le futur digital!» Les journées suisses du digital 2022 sont placées sous cette devise. Pour la sixième fois déjà, digitalswitzerland invite la population suisse à s'informer, à participer à des discussions et à acquérir des aptitudes numériques concrètes. Du 5 septembre au 23 octobre, les Journées suisses du digital traverseront sept régions et 19 sites événementiels: Aarau, Bâle, Bellinzone, Berne, Bienne, Einsiedeln, Genève, Lausanne, Liestal, Lugano, Lucerne, Rotkreuz, Schaffhouse, Soleure, Saint-Gall, Thoun, Vaduz, Winterthour et Zurich. La collaboration avec les partenaires sur sites permettra à digitalswitzerland de présenter aux habitants et aux habitantes les opportunités de la numérisation grâce à un programme axé sur les régions. De nombreuses manifestations en ligne compléteront l'offre sur [www.journeesdudigital.swiss](https://www.journeesdudigital.swiss). Les Journées suisses du digital sont soutenues par nombreux partenaires du monde de la science ainsi que du secteur public et privé. Les principaux sponsors sont APG|SGA, Google, Huawei et Ringier.

#### [Au sujet de digitalswitzerland](#)

digitalswitzerland est une initiative intersectorielle nationale qui vise à faire de la Suisse un pôle d'innovation mondial leader dans le domaine du digital. Sous l'égide de digitalswitzerland, plus de 240 adhérents de l'association et partenaires non politiques de la fondation collaborent de façon transversale pour atteindre cet objectif. digitalswitzerland aborde tous les aspects de la digitalisation et s'attèle à résoudre divers défis.