

# Mobilière #Baromètre Numérique 2024

La voix de la  
population suisse

Initié et  
mis en œuvre par

**RISIKO\_DIALOG**

# Sommaire

---

## 1\_Introduction

Page 8

---

## 2\_Suisse numérique: Focus sur les compétences de base

Page 11

---

## 3\_Intelligence artificielle

Page 17

---

## 4\_Inclusion numérique

Page 27

---

---

## 5\_Formation d'opinion numérique

Page 38

---

## 6\_Données numériques

Page 47

---

## 7\_Avenir de l'emploi

Page 53

---

## 8\_Conclusion

Page 64

---

## 9\_Méthode

Page 67

---

### **Mentions légales**

[www.digitalbarometer.ch](http://www.digitalbarometer.ch)

### **Éditrice**

Fondation Risiko-Dialog

Zweierstrasse 25

CH-8004 Zurich

+41 (0)58 255 25 70

[info@risiko-dialog.ch](mailto:info@risiko-dialog.ch)

[www.risiko-dialog.ch](http://www.risiko-dialog.ch)

### **Auteur(e)s**

Daniela Ramp

Anna-Lena Köng

Matthias Holenstein

Laura Angst

### **Graphiques\_Illustrations**

[www.studiotanner.ch](http://www.studiotanner.ch)

[www.sechstagerwerk.ch](http://www.sechstagerwerk.ch)

ChatGPT a été utilisé pour la révision /  
correction linguistique.

Mai\_2024

**Dans le cadre de sa priorité «Numérisation et société», la fondation Risiko-Dialog aborde la question de savoir comment la transformation numérique peut être réalisée avec les personnes dans un domaine de tension entre chances et dangers. Le Baromètre Numérique de la Mobilière est une étude annuelle qui mesure le sentiment de la population suisse par rapport à différents thèmes liés à la numérisation. Ses résultats constituent la base de projets spin-off que Risiko-Dialog met en œuvre avec différents partenaires. Dans ce contexte, Risiko-Dialog coordonne le dialogue sur la numérisation, développe et accompagne des solutions participatives, créatives et proches de la vie réelle et les transmet à la société aux fins de leur mise en œuvre. Depuis sa création en 1989, l'objectif de Risiko-Dialog est d'augmenter les compétences individuelles et sociales en matière de gestion des opportunités et des risques, en collaboration avec le public, l'économie, la science, la politique, les autorités et d'autres acteurs.**



# Remerciements

L'équipe de la Fondation Risiko-Dialog remercie la Mobilière Société Coopérative qui, dans le cadre de son engagement social, a soutenu et rendu possible la mise en place de l'axe prioritaire «Numérisation et Société» et ainsi du Baromètre Numérique de la Mobilière.

Elle remercie également les partenaires ayant participé aux interviews et les participant(e)s à l'atelier qui ont analysé et réfléchi en profondeur avec nous sur les résultats sélectionnés: Manuela Bühler (digitalswitzerland), Simone Gschwend (Caritas Zurich), Erich Herzog (economiesuisse), Nathalie Klauser (Intersections), Frieder Loch (Haute école spécialisée de la Suisse orientale), Christine Mühlebach (Sozialinfo), Sarah Müller (Gesundheitszentrum für das Alter Klus Park), Anne Scherer (Delta Labs AG), Alexander Sollberger (MyniGmeind), Anna-Katharina Thürer (Ville de Zurich) et Thomas Walther (la Mobilière).

Un grand merci également aux huit participants qui ont apporté leur point de vue en tant que personnes touchées ou menacées par l'exclusion numérique.

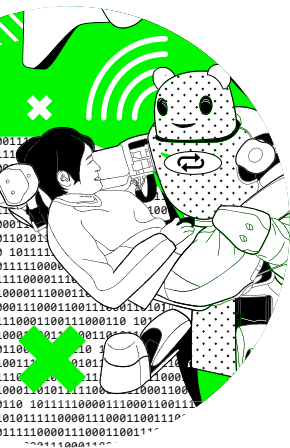
Nous remercions LeeWas, Studio Tanner, Sechstagerwerk, Allmenfilms et GoEast pour leur soutien opérationnel.

# Le plus important en bref

Dans le Mobilière Baromètre Numérique 2024, la fondation Risiko-Dialog examine les perceptions et les besoins de la population suisse dans différents domaines de la numérisation. Les thèmes principaux du numéro de cette année sont les domaines de l'«Intelligence artificielle (IA)» et de l'«inclusion numérique».

## Suisse numérique: les compétences de base sous les feux de la rampe

Environ un tiers des personnes vivant en Suisse (31 %) ont des lacunes en matière de compétences numériques de base, ce qui les empêche de se débrouiller dans le quotidien numérique. Cette proportion est largement plus élevée parmi les personnes peu instruites, âgées et à faible revenu. On constate également de notables différences entre les régions linguistiques. Paradoxalement, on a constaté qu'une partie considérable de la population (82 %) a le sentiment profond d'être en mesure de suivre le rythme du changement numérique.



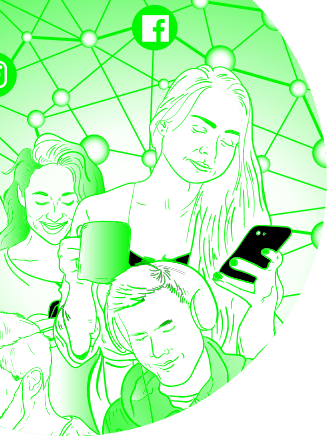
## Intelligence artificielle

L'état d'esprit de la population relatif aux applications qui reposent sur l'intelligence artificielle est ambivalent: à peu près autant de personnes expriment une position positive (35 %) ou bien négative (34 %) dans ce domaine. Il convient de noter que plus le niveau d'éducation est élevé, plus l'opinion envers l'IA est positive. La population perçoit que les technologies basées sur l'IA sont porteuses d'opportunités dans les domaines de l'écologie, de la protection du climat et de la gestion d'entreprise. Les inquiétudes prédominent là où il est question de l'influence de l'AI sur notre structure sociale, sociétale et politique. Le pourcentage de la population qui n'a pas confiance en la capacité de l'État à réguler les technologies IA de manière adéquate est d'environ trois quarts (72 %) et donc très élevé.

## Inclusion numérique

La population suisse considère l'isolement social comme le plus grand danger d'exclusion numérique (34 %). En parallèle, la solidarité avec les personnes âgées est particulièrement marquée: 43 % indiquent qu'ils voient le plus grand besoin de soutien en matière d'inclusion numérique chez les personnes âgées. En revanche, on a constaté que ce sont surtout les personnes âgées de 75 ans et plus qui préfèrent plus fréquemment que la moyenne entretenir leurs contacts sociaux par le biais des canaux numériques (35 %).





## Formation de l'opinion numérique

Le Baromètre Numérique montre que la population suisse est particulièrement préoccupée par la propagation de fausses informations dans l'espace numérique d'information et de communication (85%). Mais l'anonymat en ligne et les discours haineux sont également identifiés par un large pourcentage des personnes interrogées comme des sujets d'inquiétude majeure (77%). Il existe un lien entre le niveau d'éducation et la conscience de certains risques dans l'espace numérique.

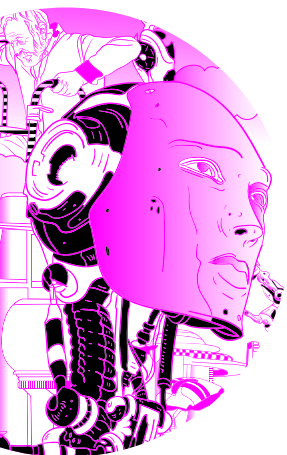
## Données numériques

L'utilisation des technologies gouvernementales de surveillance rencontre dans l'ensemble une large acceptation: notamment, la surveillance de la communication des personnes suspectes et de l'utilisation d'Internet par celles-ci recueille un haut niveau d'approbation (respectivement 76 et 78%). La majorité rejette les technologies qui recèlent des risques sociaux et sociétaux importants, y compris la reconnaissance faciale automatisée (60%) et la surveillance biométrique (56%).



## L'avenir du travail

L'utilisation de l'IA dans divers domaines professionnels est jugée de manière positive par la majeure partie de la population. Notamment, son utilisation dans le secteur de l'énergie est associée à des opportunités. Le plus grand scepticisme règne quant à l'utilisation de la technologie basée sur l'IA dans le secteur des médias et du divertissement. L'IA générative telle que ChatGPT est utilisée de diverses manières dans le contexte professionnel. Les préoccupations concernant la qualité des contenus générés, les questions relatives à la protection des données ou les considérations éthiques semblent avoir peu d'importance. C'est ce que suggère le faible nombre de personnes interrogées qui n'utilisent pas l'IA générative par manque de confiance (17%).



Les résultats du Baromètre Numérique 2024 montrent qu'il est plus urgent que jamais d'adopter une approche holistique des défis complexes de notre monde interconnecté et numérique. Cela nécessite de fortes initiatives communes de l'État, de l'économie, de la société civile et de la population afin de développer les futures compétences de base numériques et les conditions cadres, par exemple en ce qui concerne l'utilisation de l'AI, et de promouvoir un discours fondé permettant d'obtenir une base de valeurs commune.

# **1\_Introduction**

**Qui peut suivre le rythme de la numérisation – et qui ne le peut pas? Comment l’intelligence artificielle (IA), qui envahit de plus en plus de domaines de la vie, est-elle utilisée et perçue? Telles sont les questions centrales de la cinquième édition du Baromètre Numérique de la Mobilière. En complément de ces points focaux, nous explorons les questions fondamentales entourant le thème de «l’avenir du travail», ainsi que les défis et chances perçus en matière de données de surveillance numérique et de formation d’opinion numérique.**

Les progrès technologiques et les profonds changements sociaux ont façonné les dernières décennies. La numérisation joue un rôle central dans presque tous les aspects de la vie. Si bon nombre de ces développements offrent de nouvelles chances et opportunités de mise en réseau et d'innovation, ils s'accompagnent également de nouveaux défis. À titre d'exemple, dans le domaine de la sécurité: à une époque où les attaques numériques, les intérêts géopolitiques et les campagnes de désinformation sont monnaie courante, il est essentiel de comprendre la relation complexe entre numérisation et sécurité. Cela implique également de comprendre comment ces évolutions affectent la perception des risques et des chances par la population. C'est pourquoi le Baromètre Numérique annuel examine depuis maintenant cinq ans les perceptions et les besoins de la population suisse dans différents domaines de la numérisation. Dans ce contexte, nous explorons non seulement le point de vue individuel sur la technologie et ses effets, mais nous les associons également aux développements sociaux et technologiques tels que le développement avancé de l'intelligence artificielle (IA) et aux défis d'un monde en crise. Les résultats servent de base à des projets dérivés qui démarrent là où la population voit des chances, des dangers et des besoins de participation à la transformation numérique.

Dans l'édition de cette année, nous nous concentrons sur les deux thèmes «Inclusion numérique» et «IA». Dans le thème «Inclusion numérique», nous abordons entre autres un résultat de l'enquête de l'année dernière (Baromètre Numérique 2023): 59 % de la population suisse considèrent la gestion des personnes qui ne peuvent pas suivre le rythme de la numérisation comme l'une des plus grandes faiblesses de la Suisse dans le contexte de la numérisation. Dans le Baromètre Numérique 2024, nous examinons la perception de nos propres compétences numériques, identifions les lacunes potentielles dans le contexte de la formation et de la formation continue et formulons des recommandations.

Le thème de «l'IA» envahit de plus en plus de domaines d'activité et de vie et devient de plus en plus accessible au grand public. Une compréhension globale de leur perception – à la fois de manière générale et dans le contexte d'applications spécifiques telles que ChatGPT – est donc au cœur de l'ensemble du Baromètre Numérique. Dans l'étude, nous mettons en évidence les préoccupations, les espoirs et les attentes associés à l'utilisation de l'IA et examinons les impacts sur divers domaines de la vie quotidienne. Les autres thèmes du Baromètre Numérique de cette année sont les «Données numériques», «L'avenir du travail» et «La formation de l'opinion numérique», des aspects spécifiques étant mis en avant dans chaque cas. En intégrant les développements sociaux et technologiques, le Baromètre Numérique offre un aperçu des dynamiques complexes qui façonnent notre avenir numérique.



# **2\_Suisse numérique: Focus sur les compétences de base**

**La Suisse se caractérise par une infrastructure numérique fiable et largement disponible. La population utilise en conséquence Internet de manière intensive. Mais qu'en est-il de la capacité de la population suisse à utiliser efficacement et en toute sécurité les applications et appareils numériques au quotidien? Comment les personnes évaluent-elles leur capacité à suivre le changement numérique?**

**Facteurs de risque d'exclusion numérique:  
Faible niveau d'éducation, âge avancé, faible revenu**

**Formation**

**Âge**

**Revenu**



87 % | 13 %  
Université/université  
des sciences appliquées



89 % | 11 %  
16 – 25 ans



74 % | 26 %  
non menacé ou touché  
par la pauvreté



79 % | 21 %  
Formation technique ou  
professionnelle supérieure,  
école supérieure



77 % | 23 %  
26 – 34 ans



58 % | 42 %  
menacé ou touché  
par la pauvreté



72 % | 28 %  
École spécialisée  
ou école du degré  
diplôme, lycée



71 % | 29 %  
35 – 49 ans



58 % | 42 %  
menacé ou touché  
par la pauvreté



63 % | 37 %  
Apprentissage,  
diplôme de  
commerce



61 % | 39 %  
50 – 64 ans



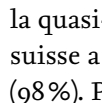
58 % | 42 %  
menacé ou touché  
par la pauvreté



41 % | 59 %  
École obligatoire



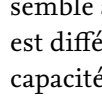
64 % | 36 %  
65 – 74 ans





58 % | 42 %  
menacé ou touché  
par la pauvreté



58 % | 42 %  
75+ ans



58 % | 42 %  
menacé ou touché  
par la pauvreté

 Compétences numériques de base disponible  
 Compétences numériques de base non disponible

Selon ses propres informations, la quasi-totalité de la population suisse a accès à Internet à la maison (98%). Plus de neuf personnes sur dix utilisaient Internet quotidiennement en 2023 (BfS Omnibus IKT 2023). L'accès à l'espace numérique semble ainsi garanti. La situation est différente lorsqu'il s'agit des capacités individuelles à utiliser les appareils et applications numériques.



# Fracture numérique: Une personne sur trois a du mal à s'y retrouver dans le quotidien numérique

L'Office statistique de l'Union européenne a développé une échelle permettant d'identifier les personnes manquant de compétences numériques de base (voir encadré). Ces personnes ont du mal à s'adapter dans un monde de plus en plus numérique: elles ont du mal à effectuer les activités de base et quotidiennes, telles que faire des achats en ligne, payer des factures via e-banking, communiquer via WhatsApp ou trouver des informations importantes sur Internet. Cela peut conduire à l'exclusion sociale et économique. L'Office fédéral de la statistique OFS (2021) parle en conséquence d'une «fracture numérique du deuxième degré». Cela existe même si les obstacles à l'accès physique aux technologies de l'information et de la communication (TIC) sont supprimés.

Le Baromètre numérique 2024 le montre: En Suisse, 31 % de la population sont concernés par de tels déficits de compétences. Plus de trois personnes sur dix ont du mal à s'adapter à un quotidien de plus en plus numérique.

Les résultats montrent que le risque de manque de compétences numériques de base varie considérablement en fonction de la formation, de l'âge et du revenu: par rapport à la valeur moyenne de 31 %, il y a presque deux fois plus de personnes touchées (59 %) parmi les personnes ayant le niveau de formation le plus bas. Ce chiffre est de 42 % chez les plus de 75 ans et chez les personnes menacées ou touchées par la pauvreté.

Un regard sur la tranche d'âge la plus jeune est encourageant: parmi les 16 à 25 ans, environ neuf personnes sur dix possèdent des compétences numériques de base (89 %). Cette proportion élevée place ce groupe d'âge au-dessus de tous les autres – et diffère considérablement de l'ensemble des personnes âgées de 35 ans et plus. Les plus jeunes semblent donc mieux armés pour les processus de transformation numérique que les autres groupes de population.

## «Compétences numériques de base»

Selon le modèle de référence européen, également utilisé en Suisse, toute personne possédant au moins une compétence numérique de base dans cinq domaines de compétence possède une compétence numérique de base. Ces cinq dimensions sont: compétence en matière d'informations et de données (par ex., rechercher des informations sur Internet), communication et collaboration (par ex., envoyer un message via WhatsApp), création de contenus numériques (par ex., prendre une photo avec un smartphone), résolution de problèmes (par ex., installer une application) ainsi que sécurité et vie privée (par ex., effectuer une mise à jour). L'auto-déclaration est considérée comme une «compétence de facto». Cela signifie: Quiconque déclare avoir exercé l'activité est supposé posséder la capacité correspondante. Pour mesurer les compétences numériques de base, Risiko-Dialog s'appuie sur le cadre de référence européen (voir Vuorikari, Kluzer et Punie 2022 et Vuorikari et al. 2022). Pour plus de détails sur la mesure, voir le chapitre 10 «Méthodes».

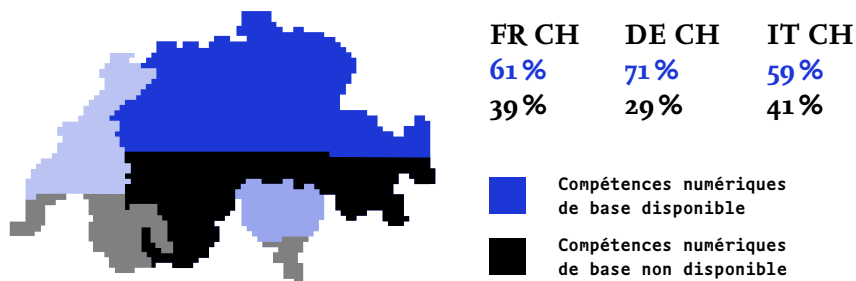
## Climat positif malgré les déficits de compétences

Si l'on considère la proportion élevée de personnes ayant des compétences numériques de base insuffisantes, on pourrait s'attendre à ce qu'un nombre correspondant de personnes se sentent exclues du numérique. Or, ce n'est pas le cas: 82 % de la population ont le sentiment de pouvoir de près ou parfaitement le changement numérique. Seuls 17 % des personnes interrogées déclarent avoir du mal à s'adapter quelque peu voire pas du tout; et ce quel que soit leur niveau de formation, leur âge ou leurs revenus.

Comment classer cet écart entre l'inclusion perçue et les écarts de compétences réels? Comment devons-nous, en tant que société, gérer les personnes et les groupes de personnes qui manquent de compétences numériques de base, mais qui ne perçoivent pas ces lacunes dans les connaissances comme un problème et ne se sentent donc pas obligés d'agir? Des mesures éducatives et un travail de sensibilisation sont-ils nécessaires et souhaitables à grande échelle – ou existe-t-il également des personnes et des groupes de personnes pour lesquels aucune action n'est nécessaire? Afin de répondre à ces questions et d'en déduire des mesures adaptées à la situation, des analyses approfondies des conséquences individuelles et/ou sociales attendues d'un manque de compétences numériques de base sont nécessaires.

# Rideau de rösti en matière de compétences numériques de base

## Différences de compétences numériques entre les régions linguistiques



Outre les trois caractéristiques que sont la formation, l'âge et le revenu, les données montrent également des différences linguistiques et régionales significatives en matière de compétences: alors qu'en Suisse alémanique, en moyenne trois personnes sur dix ne disposent pas de compétences numériques de base (29%), elles sont quatre sur dix en Suisse romande et en Suisse italienne (respectivement 39% et 41%).

Dans le cadre de divers entretiens, des experts du secteur de la formation ont souligné d'éventuelles explications structurelles à ces différences de compétences linguistiques et régionales: le système éducatif fédéraliste suisse varie non seulement entre les cantons, mais aussi fortement le long des frontières linguistiques régionales. Les programmes, le matériel et les équipements pédagogiques disponibles, l'infrastructure numérique et la répartition des tâches entre les cantons, les associations, les communautés scolaires et les écoles individuelles diffèrent considérablement entre la Suisse alémanique, le Tessin et la Suisse romande. La Suisse latine est organisée de manière beaucoup plus centralisée que la Suisse alémanique. Educa parle également d'un «rideau de rösti» numérique dans les écoles primaires dans son étude de 2021: elle montre que les appareils numériques au niveau secondaire I sont utilisés nettement plus fréquemment en Suisse alémanique qu'en Suisse latine (Educa 2021: 174). Elle souligne également un lien entre l'utilisation des TIC et l'auto-évaluation des compétences numériques: plus les apprenants utilisent fréquemment des appareils numériques à l'école, plus ils estiment que leurs compétences numériques sont élevées (ibid.: 157).

Les données existantes ne permettent pas de déterminer dans quelle mesure les différences structurelles susmentionnées influencent réellement le «rideau de rösti» numérique. On peut également supposer qu'outre le système éducatif, d'autres facteurs, comme par exemple la situation économique, jouent également un rôle. Ceci devrait faire l'objet de recherches complémentaires approfondies.

La Suisse est confrontée au défi de s'assurer que la population possède les compétences numériques nécessaires pour suivre le rythme de l'évolution numérique. Le Baromètre Numérique 2024 montre qu'une personne sur trois présente des lacunes en matière de compétences numériques, ce qui rend difficile la maîtrise d'un quotidien de plus en plus numérique. L'ampleur de ces lacunes dépend fortement de facteurs tels que la formation, l'âge et le revenu.

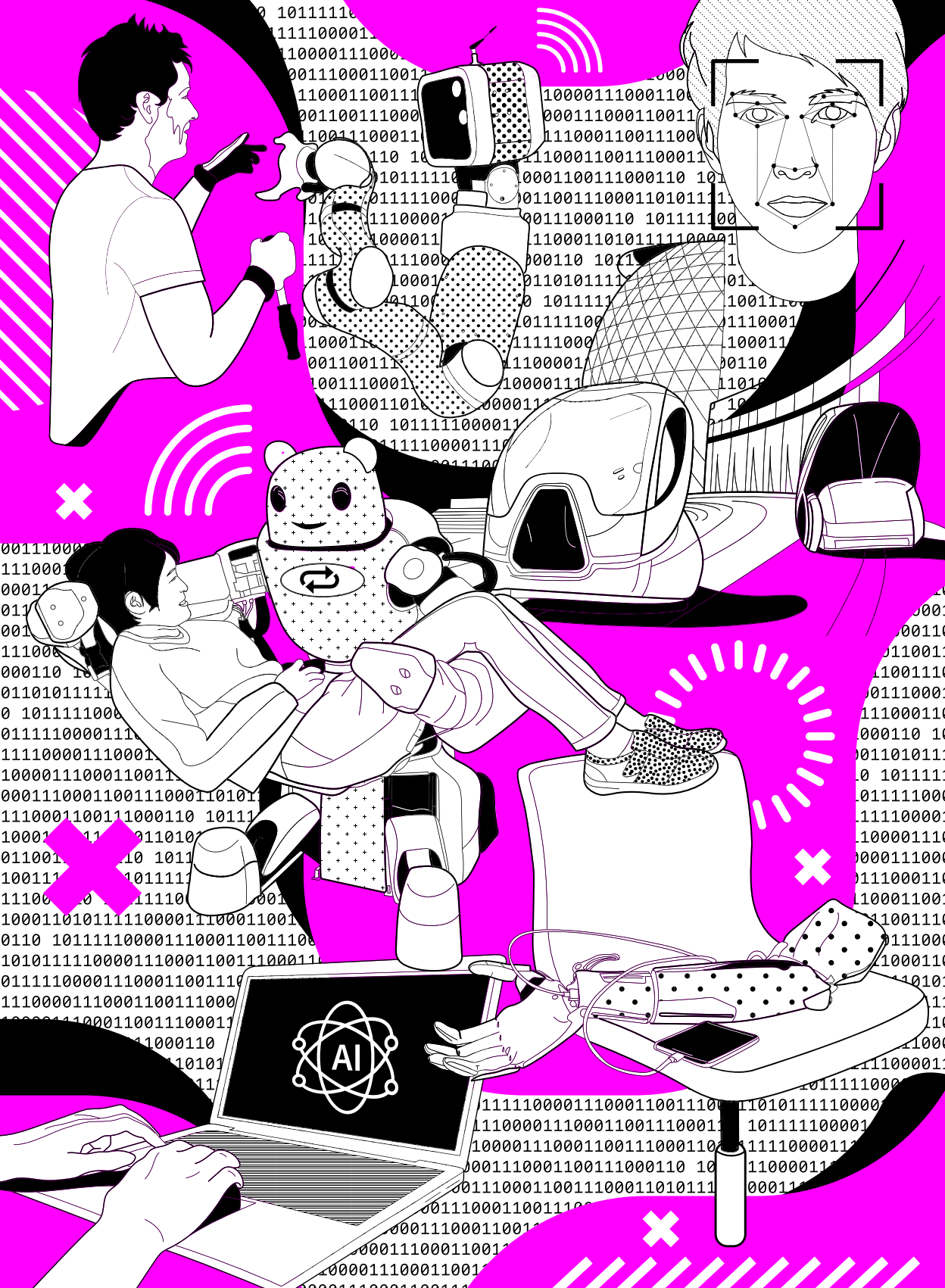
Avec la «Stratégie Suisse numérique 2024», le Conseil fédéral (2024) met l'accent sur des compétences numériques plus avancées, c'est-à-dire des capacités qui vont au-delà de la maîtrise du quotidien (p. ex. la pensée critique dans l'utilisation des nouvelles technologies). De telles compétences sont sans aucun doute essentielles pour relever les grands défis auxquels notre structure de démocratie directe est actuellement confrontée. Mais les données du Baromètre Numérique 2024 montrent que le renforcement des compétences numériques de base est tout aussi important en ce moment. Car, seul celui qui dispose de solides compétences de base peut les élargir dans le sens d'une Suisse numériquement forte.

Il s'est avéré que toutes les personnes confrontées à d'importantes lacunes en matière de compétences numériques n'ont pas le sentiment d'être laissées pour compte face au changement numérique. La question ici est de savoir comment nous, en tant que société, traitons ces personnes et ces groupes de personnes. Une analyse approfondie des conséquences individuelles ou sociétales négatives attendues est ici nécessaire afin de décider où une action est nécessaire – et où peut-être pas.

Le renforcement des compétences numériques de base repose sur deux piliers fondamentaux: la sensibilisation et l'autonomisation. Tout d'abord, il est important de sensibiliser toutes les parties prenantes aux compétences numériques essentielles à une gestion numérique compétente. Ces compétences doivent ensuite être spécifiquement transmises aux groupes cibles concernés. Il est à cet effet essentiel d'adapter les formats et les contenus au groupe cible afin de garantir une communication efficace et efficiente (voir chapitre 5 «Inclusion numérique»).

# 3\_Intelligence artificielle

**L'intelligence artificielle (IA) envahit de plus en plus tous les domaines de notre vie. Les reportages médiatiques reflètent l'attention accrue accordée au pouvoir transformateur de l'IA, mais expriment également des incertitudes quant à sa gestion. Qu'en pense la population suisse? Et quelle est sa confiance dans l'État pour réglementer de manière adéquate les technologies de l'IA?**

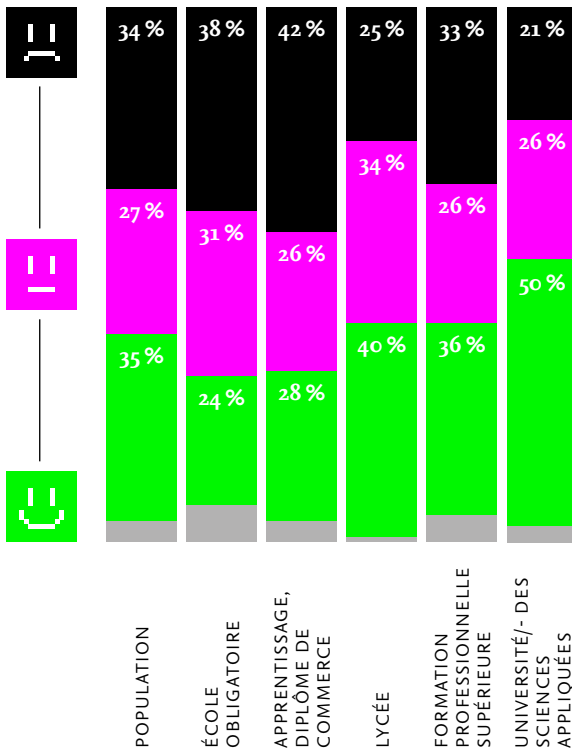


L'intelligence artificielle (IA) fait désormais partie intégrante de notre quotidien. Grâce à sa capacité à analyser et à générer des données, à reconnaître des modèles et à établir des prévisions à un rythme rapide, l'IA révolutionne des domaines entiers de la vie et des industries. La croissance rapide de ChatGPT, lancé par Open AI fin 2022, suggère que les applications basées sur l'IA sont arrivées dans la société dans son ensemble (Sachse 2023). Parallèlement, la couverture médiatique presque quotidienne du sujet suggère que la prise de conscience générale du pouvoir transformateur de l'IA, avec son potentiel et ses risques, s'est accrue. Le reportage oscille entre utopie et dystopie et suggère ainsi une grande incertitude dans la gestion individuelle et sociale des nouvelles technologies. Ces incertitudes se reflètent également dans les résultats du Baromètre Numérique 2024.



# Plus le niveau d'éducation est élevé, plus l'attitude envers l'IA est positive

Attitude envers le développement de nouvelles technologies basées sur l'intelligence artificielle (IA)



En moyenne, un nombre égal de personnes interrogées indiquent une attitude positive (35 %) et négative (34 %) à l'égard des technologies basées sur l'IA. 27 % sont neutres vis-à-vis de ces technologies. La Suisse n'est pas la seule à adopter cette attitude diffuse: selon le rapport du Centre allemand pour les risques et les impacts de l'IA (KIRA 2023), une situation similaire se dessine en Allemagne. Cependant, la question ne permet aucune hypothèse sur ce que les gens associent à l'IA.

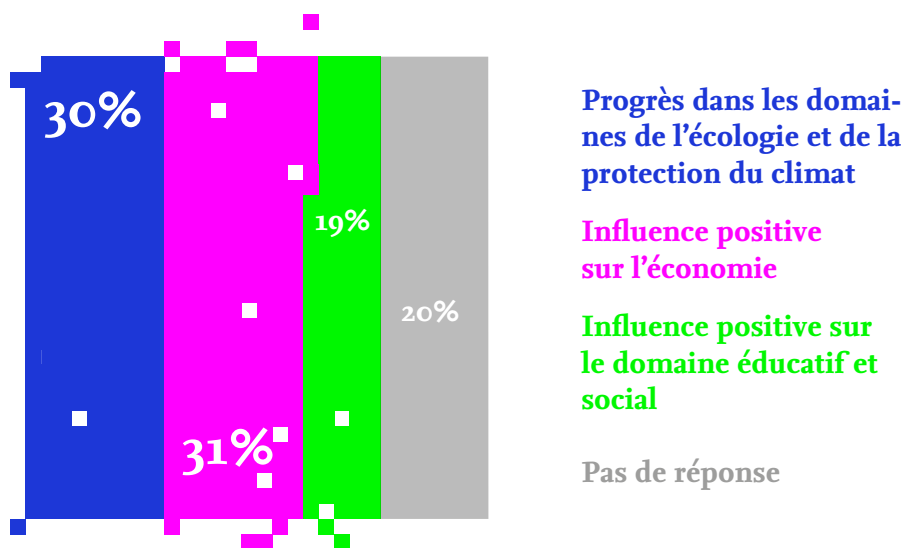
Ce qui est intéressant est la tendance selon laquelle l'attitude positive (l'IA est plutôt bien et clairement soutenue) s'accroît avec l'augmentation du niveau de formation: alors que seul un quart des personnes titulaires d'un certificat de fin d'études obligatoires (24 %) affiche une attitude positive, la moitié (50 %) des personnes ayant un diplôme universitaire ou d'une haute école spécialisée le font. La formation joue donc un rôle central dans l'attitude de base à l'égard des technologies basées sur l'IA. Ce rapport est également évident lorsqu'il s'agit de compétences numériques de base: les personnes possédant des compétences numériques de base sont plus de deux fois plus susceptibles d'avoir une attitude positive à l'égard de l'IA (41 %) que les personnes ne possédant pas de compétences de base.



# Où l'IA suscite des préoccupations et où elle donne de l'espoir

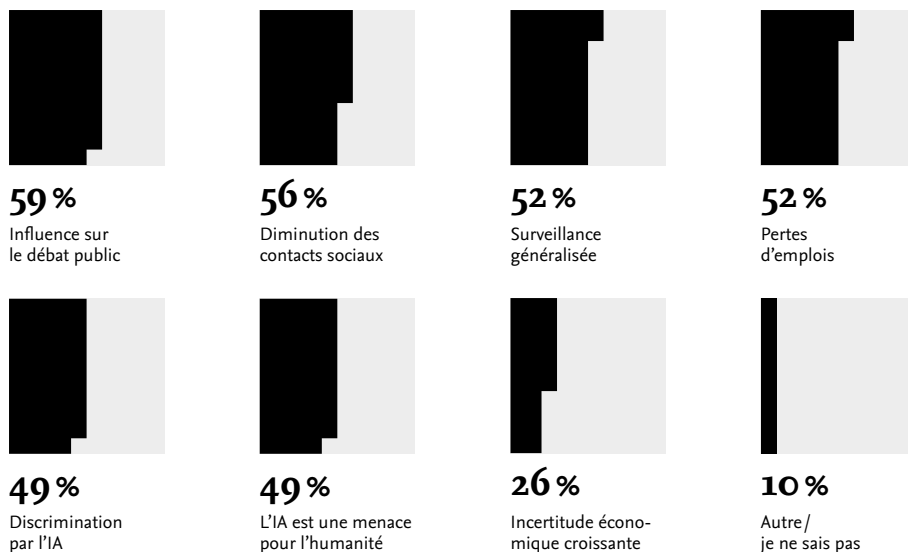
La population suisse voit de grandes opportunités pour le développement des technologies de l'IA dans les domaines de l'écologie et de la protection du climat (par ex. l'efficacité énergétique et la recherche) ainsi que dans le secteur économique (par ex. l'augmentation de l'efficacité des processus de travail et de nouveaux modèles de travail). Cela suggère que la population est généralement ouverte aux technologies innovantes dans la mesure où elles contribuent à résoudre des problèmes urgents.

**Perception des opportunités par rapport aux développements dans le domaine de l'intelligence artificielle (IA)**



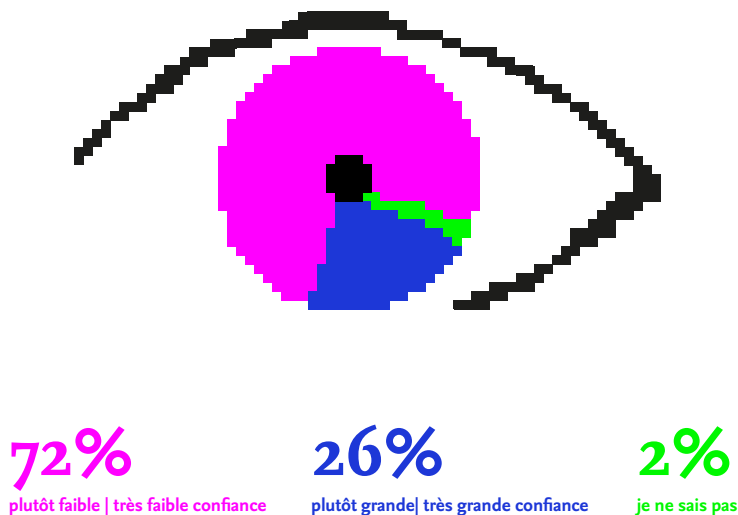
En revanche, le graphique ci-dessous montre que les inquiétudes sont particulièrement vives lorsqu'il s'agit de l'influence de l'IA sur notre structure sociale, sociétale et politique. La population suisse perçoit l'influence du débat public comme le plus grand danger (cité par 59 %), suivi de près par le déclin des contacts sociaux (56 %). En troisième position se trouvent la surveillance généralisée et les éventuelles suppressions d'emplois (52 % chacune).

## Préoccupations concernant les développements dans le domaine l'intelligence artificielle (IA)



Mais un autre chiffre est particulièrement frappant: environ la moitié de la population suisse (49%) perçoit l'IA comme une menace potentielle pour l'humanité dans son ensemble. Un regard au-delà des frontières du pays le montre: en Allemagne, l'IA, qui devient une menace pour l'humanité, est même le numéro 1 sur l'échelle d'inquiétude – et a été mentionnée par 59% de toutes les personnes interrogées (KIRA 2023). Comment expliquer et classer cette valeur élevée? L'évolution future des technologies est généralement difficile à prévoir. Cela s'applique également aux développements rapides dans le domaine de l'IA. Les expert(e)s ne sont pas d'accord sur les menaces existentielles que représente l'IA. Cela se reflète dans l'incertitude de la population suisse à l'égard de l'IA.

## Confiance dans l'État pour réguler de manière adéquate les technologies qui impliquent l'intelligence artificielle



Dans le contexte de cette incertitude, la confiance dans une régulation étatique appropriée des technologies d'IA joue un rôle décisif. Avec l'«AI Act», l'UE a adopté la première loi mondiale sur l'IA en mars 2024. Le Conseil fédéral souhaite présenter un projet suisse fin 2024 (Conseil fédéral 2023). Dans quelle mesure la population suisse est-elle convaincue que les technologies de l'IA dans ce pays sont réglementées de manière appropriée, à savoir en tenant suffisamment compte des chances et des risques (voir chapitre 6 «Données numériques») ? Les résultats montrent: cette confiance manque aux trois quarts de la population (72%). Cette valeur est alarmante, d'autant plus que la population fait généralement beaucoup confiance au gouvernement suisse (Freitag 2023 et Szvircsev et al. 2024).

Une explication possible de cet écart est que les nouveaux risques sont généralement soumis à plus d'incertitude que les risques connus. Par ailleurs, l'influence des technologies d'IA sur notre société augmente rapidement (voir chapitre 3 «Intelligence artificielle»). Les lents rouages de la législation suisse pourraient difficilement suivre ce rythme – c'est une hypothèse.

Il reste à voir comment la confiance se développera et dans quelle mesure l'action gouvernementale affectera la perception des risques dans des scénarios extrêmes dans lesquels, par exemple, les systèmes d'IA prennent de manière autonome des décisions concernant la vie ou la mort.

# Vivre et travailler avec des robots?

## Grand scepticisme au sein de la population

Les robots sont déjà utilisés dans diverses industries et domaines pour accomplir diverses tâches. Ils sont utilisés dans les centres de distribution pour transporter des marchandises, effectuer des interventions chirurgicales précises, soutenir les soins et s'invitent également de plus en plus dans les ménages. Avec l'autonomie croissante de ces robots, les aspects sociaux sont de plus en plus au premier plan des discours. Comment allons-nous vivre et travailler avec les robots à l'avenir? Quel impact l'accroissement de l'autonomie des robots aura-t-il sur les individus, les équipes ou la structure sociale dans son ensemble? Quoi qu'il en soit: les innovations technologiques doivent toujours être développées conformément à nos valeurs sociales et éthiques.

Selon le Hype Cycle pour l'IA de Gartner (Gartner 2023), les scénarios dans lesquels nous coopérons de plus en plus avec des robots intelligents seront réalistes d'ici cinq à dix ans. Ce qu'il faut aujourd'hui, c'est comment concevoir la coexistence entre humains et robots tout en tenant compte des valeurs sociales et éthiques. Afin d'évaluer les premières impressions, nous avons demandé dans le Baromètre Numérique 2024 des scénarios incluant une telle coopération entre humains et robots dans un contexte professionnel et privé.

Quelles inquiétudes ces scénarios suscitent-ils au sein de la population suisse? Quelles chances et quels espoirs y sont associés? Le Baromètre Numérique 2024 confirme une attitude profondément sceptique de la population suisse: quel que soit le contexte (privé ou professionnel), 67% de l'ensemble des personnes associent des sentiments négatifs et seuls 26% associent des sentiments positifs aux scénarios futurs respectifs.

# Incertitude concernant les scénarios futurs attendus

Outre les sentiments négatifs, la Suisse ne peut pas vraiment imaginer que les scénarios soient réalistes. Seule la moitié de la population suisse peut concrètement imaginer les scénarios futurs, l'autre moitié ne peut que mal ou pas du tout estimer si les scénarios évoqués seront réalistes dans les cinq à dix prochaines années. Les personnes interrogées voient la collaboration avec des robots dans le travail quotidien de manière légèrement plus réaliste que dans un contexte privé. Étonnamment, les jeunes estiment que la probabilité que les deux scénarios se réalisent au cours des cinq à dix prochaines années est moins réaliste que les groupes d'âge plus âgés. Seuls 41 % des 16–25 ans considèrent les scénarios comme (plutôt) réalistes. Cependant, chez les 65 à 74 ans, il est de 54 % et chez les plus de 75 ans, il est même de 58 %. Ce résultat devra être approfondi dans le futur.



## Conclusion et recommandations

Le Baromètre Numérique 2024 montre que la population suisse entretient un rapport ambivalent à l'IA. Les personnes interrogées voient du potentiel principalement dans les domaines de la protection du climat, de l'écologie et de la gestion des entreprises. Des inquiétudes surgissent cependant quant à l'impact de l'IA sur la structure sociale, sociétale et politique. La peur d'influencer le débat public est notamment perçue comme un danger majeur. Cela suggère que la population est bien consciente des implications possibles des algorithmes sur la formation de l'opinion et le processus démocratique. Il est donc important d'aborder de manière compréhensible et publique les questions de transparence, d'équité et de responsabilité des systèmes d'IA. Il convient également de promouvoir les offres qui renforcent la formation des opinions dans l'espace numérique.

La crainte exprimée que l'IA représente une menace potentielle pour l'humanité (49 % d'accord) montre également la nécessité d'agir. Car, se concentrer sur les peurs obscurcit la vision du potentiel. Une connaissance approfondie des opportunités et des possibilités, mais aussi des dangers, de l'IA peut contribuer à atténuer ces craintes. Cela se reflète également dans l'attitude plus positive des personnes ayant fait des études supérieures. Par ailleurs, cela nécessite que la société soit en mesure de faire face aux nouvelles technologies, de s'adapter et de se développer davantage. Les mesures de régulation et de soutien étatiques jouent un rôle crucial en minimisant les risques potentiels de l'IA et permettant son utilisation responsable. Les entreprises ont également une responsabilité, notamment en matière de transparence et de directives durables.

Les incertitudes entourant les futurs scénarios possibles entre humains et robots mettent en évidence la complexité des dynamiques sociales et technologiques qui accompagnent le développement futur de l'IA et de la robotique. Cela nécessite un dialogue accru sur le rôle de l'IA et des robots et leur impact sur la coexistence sociale. La population et toutes les parties prenantes concernées doivent être impliquées dans l'élaboration des recommandations et des lignes directrices. Des travaux en sciences sociales et des projets pilotes sont également nécessaires au développement technique des robots humanoïdes.

# 4\_Inclusion numérique

**Afin que chacun puisse profiter des opportunités offertes par la numérisation, l'accès aux technologies de l'information et de la communication ainsi que les compétences nécessaires pour les utiliser de manière autonome et sûre sont essentiels. Comment l'inclusion réussit-elle dans l'espace numérique? Et comment l'IA peut-elle y contribuer?**





L'inclusion signifie inclure tout le monde. L'espace numérique n'est de ce fait inclusif que s'il est également accessible à tous et permet une participation économique et sociale égale. Cet accès nécessite certaines compétences, à savoir des connaissances et des aptitudes pour manipuler des applications et des appareils numériques (voir chapitre 2 «La Suisse numérique»). Le Baromètre Numérique 2023 a montré: Dans le contexte de la numérisation, six personnes sur dix considèrent la gestion par la Suisse des personnes qui ne parviennent pas à suivre le changement numérique comme sa plus grande faiblesse. Le Baromètre Numérique de cette année examine en conséquence l'état de l'inclusion numérique en Suisse. Quels sont les risques d'exclusion perçus? Quel groupe de population la population suisse estime-t-elle avoir besoin de soutien? Qui considère-t-elle comme responsable et quelles mesures sont efficaces?

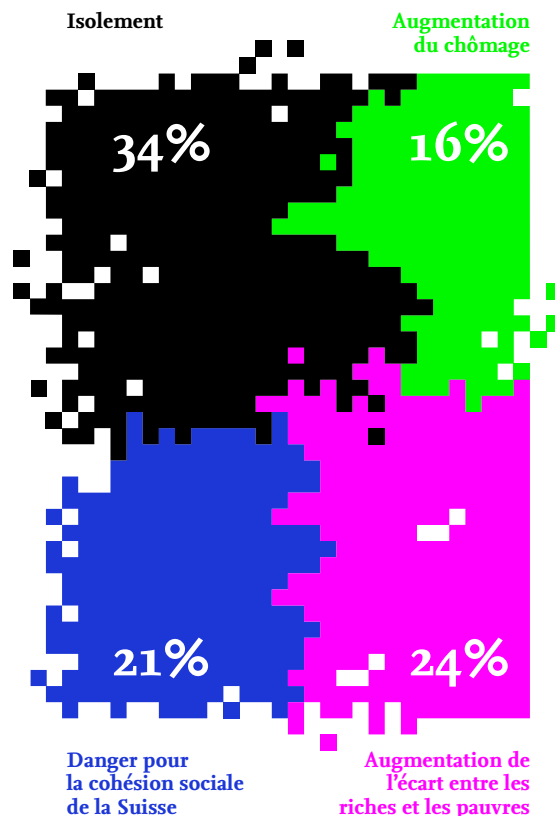
Pour répondre à ces questions, en plus du sondage quantitatif, nous avons également organisé un atelier avec les personnes concernées et les expert(e)s. Ce chapitre se concentre sur trois groupes de population qui, en raison de leurs compétences moins approfondies, courent le plus grand risque de ne pas être en mesure de suivre le rythme de la numérisation: les personnes peu instruites, les personnes âgées et les personnes touchées par la pauvreté.



# Isolement: Le plus grand danger perçu de l'exclusion numérique

La population suisse considère l'isolement comme le plus grand danger social de l'exclusion numérique (34%). L'isolement étant souvent associé au vieillissement, un autre résultat ressort: la solidarité avec les personnes âgées semble particulièrement prononcée. La plupart des personnes interrogées déclarent que ce sont les personnes âgées qui ont le plus besoin de soutien, suivies par les personnes peu instruites et celles touchées par la pauvreté. Cette grande solidarité avec les générations plus âgées s'est également clairement manifestée lors de «l'atelier pour les personnes concernées», où étaient représentées des personnes sans expérience éducative et celles touchées par la pauvreté (voir chapitre 9 «Méthodes»).

## Perception des dangers sociaux de l'exclusion numérique



Comment se produit cette agréable solidarité avec les générations plus âgées? Et pourquoi la solidarité envers les personnes touchées par la pauvreté et celles qui ont un faible niveau de formation est-elle beaucoup plus profonde? Nous voyons ici trois raisons possibles: Premièrement, le vieillissement nous concerne tous. Deuxièmement, le travail de sensibilisation de la société civile, comme celui de Pro Senectute (Seifert, Ackermann et Schelling 2020), est susceptible d’avoir un impact sur l’ensemble de la population. Troisièmement, vieillir n’est pas considéré comme quelque chose que l’on s’inflige soi-même. Ainsi, contrairement à la pauvreté et au manque de formation, le vieillissement n’est pas socialement stigmatisé. Les expert(e)s et les personnes concernées par les ateliers ont souligné la stigmatisation sociale, notamment parmi les personnes touchées par la pauvreté. La stigmatisation signifie que les mécanismes d’exclusion numérique, dans la mesure où ils sont liés à la pauvreté et au manque de formation (il existe un lien étroit entre les deux), sont peu présents dans la conscience et le discours publics.

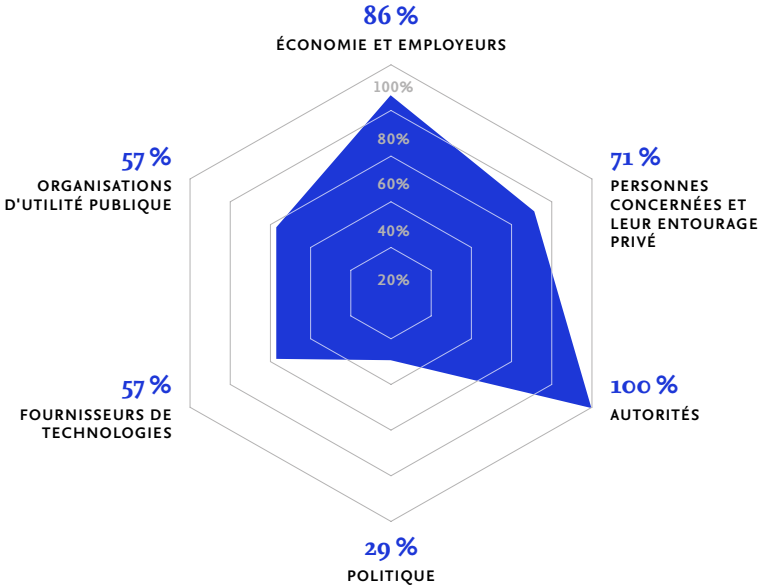
Il se pose en conséquence la question de savoir si, parmi les trois groupes de population, les personnes âgées ont réellement le besoin de soutien le plus urgent. Comme expliqué au chapitre 2 «La Suisse numérique», les personnes de plus de 75 ans sont nettement plus susceptibles de manquer de compétences numériques de base (42 %) que les tranches d’âge plus jeunes. Toutefois, la différence entre les personnes ayant des formations différentes est plus frappante: alors que chez les personnes ayant un diplôme universitaire ou d’une haute école spécialisée, seule une personne sur dix a des compétences de base manquantes (13 %), cette proportion est de six sur dix (59 %) chez les personnes ayant le niveau de formation le plus bas. Une autre constatation intéressante met également en évidence un aspect d’opportunité prononcé dans le quotidien numérique des personnes âgées: les personnes de plus de 75 ans préfèrent plus que la moyenne entretenir leurs contacts sociaux via les canaux numériques (par ex. via WhatsApp ou Facebook). Selon notre interprétation, l’espace numérique compense la mobilité limitée. La numérisation combat ainsi explicitement l’isolement et – contrairement à une inquiétude largement répandue – contribue même à l’inclusion sociale. Le facteur «âge» ne conduit pas en soi à l’exclusion numérique. En revanche, le manque de formation a un effet d’exclusion bien plus important.

# Responsabilité personnelle: Tout le monde n'est pas en mesure de la percevoir

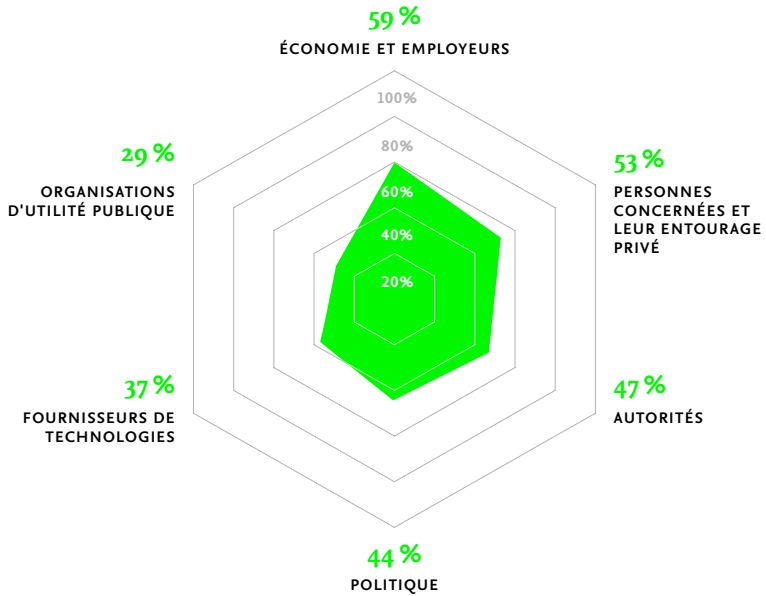
À qui revient la responsabilité de soutenir les personnes ayant un faible niveau d'inclusion numérique? Le Baromètre Numérique 2024 le montre: Les opinions de la population, des expert(e)s et des personnes concernées diffèrent parfois considérablement. Dans le sondage quantitatif, environ la moitié des personnes interrogées (53%) considèrent que les personnes concernées et leur environnement privé ont la responsabilité de s'aider elles-mêmes. Lorsque les personnes interrogées sont divisées selon leur propre niveau (de pauvreté), le tableau est différent: les personnes en situation de précarité ou de pauvreté se voient elles-mêmes et leur entourage beaucoup moins souvent responsables (37%). Cette tendance est également évidente parmi les personnes les moins instruites. Le fait que la population attribue beaucoup plus de responsabilités aux personnes concernées est probablement dû à la stigmatisation sociale et au manque de connaissances sur les conditions de vie des personnes concernées.

## Inclusion numérique: qui est responsable?

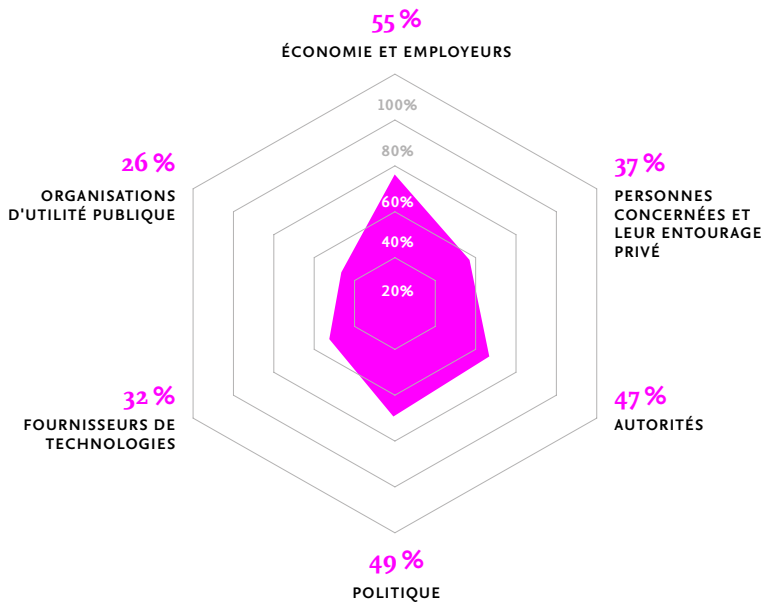
### Avis des experts:



## Avis de la population:



## Avis des personnes concernées:



Au cours des deux ateliers, il est apparu clairement que les obstacles individuels et structurels à l'auto-assistance sont parfois considérables pour les personnes touchées par l'exclusion numérique: Demander de l'aide lorsque l'on a du mal avec des applications d'usage quotidien (comme la banque en ligne ou les applications de billets pour les transports publics) est très honteux. Les personnes concernées affirment également que la diminution des services analogiques et des frais pour les transactions analogiques les met à rude épreuve. Afin de poursuivre la formation numérique, du temps et de l'argent sont également nécessaires. En raison de conditions de vie précaires, les personnes concernées manquent souvent des deux.

La population en général et les personnes concernées s'accordent sur la responsabilité des entreprises et des employeurs. Ceux-ci arrivent en première position avec respectivement 59 % et 55 % pour les deux. Il est donc important de prendre en compte l'économie lors de la formulation de mesures en faveur de l'inclusion numérique – et de sensibiliser les acteurs économiques à l'influence dont ils disposent pour renforcer les compétences numériques. Il est évident que l'emploi joue un rôle essentiel dans l'acquisition et le maintien des compétences numériques: ceux qui ne travaillent pas subissent moins de pression d'adaptation et peuvent donc rapidement perdre contact avec les processus rapides de transformation numérique. Les données du Baromètre Numérique de cette année témoignent d'une telle dynamique: les personnes qui effectuent principalement des tâches ménagères et de soins, les chômeurs et les retraités ont tendance à avoir des scores plus élevés en ce qui concerne les compétences numériques de base manquantes par rapport aux personnes actives sur le marché du travail.

Le secteur public a également un effet de levier, comme le suggère un autre résultat intéressant: tous les expert(e)s lui attribuent une responsabilité de soutien aux personnes concernées. Dans l'enquête démographique, ce chiffre ne concerne qu'un peu moins de la moitié de la population totale (47%). Cela pourrait indiquer que les expert(e)s sont conscients du rôle crucial des autorités dans le contexte de l'inclusion numérique – par ex. lorsqu'il s'agit de soutenir financièrement des initiatives éducatives de la société civile (par ex. dans le cadre de partenariats public-privé).

# Formation: Autonomisation dans un changement numérique rapide

La population, les expert(e)s et les personnes concernées sont d'accord: les offres de formations jouent un rôle clé lorsqu'il s'agit de renforcer les compétences numériques de base. Mais comment doivent-elles être conçues pour qu'elles puissent être utilisées et avoir un impact?

Les participants à l'atelier destiné aux personnes concernées surmontent les obstacles à l'auto-assistance décrits ci-dessus en participant à des formations continues et de soutien gratuites, à faible seuil et à des horaires flexibles de la société civile. Ils décrivent de manière impressionnante la pression croissante de s'adapter au numérique dans le travail et la vie privée quotidienne ainsi que le sentiment d'être dépassé par le changement numérique rapide. Ils puisent leur motivation dans ces facteurs pour renforcer leurs compétences numériques; et ainsi ouvrir l'espace numérique à un usage indépendant et autonome. La peur de l'exclusion économique du numérique (perte d'emploi) ou l'espoir d'inclusion (reconversion, accès à une autre industrie) était présente chez presque tous les participants aux ateliers. Cela se reflète également dans l'enquête démographique: alors que la majorité de la population perçoit l'isolement comme le plus grand danger d'exclusion numérique, c'est le chômage qui préoccupe le plus les personnes ayant le niveau de formation le plus bas. Cette inquiétude s'accroît avec la diffusion des technologies basées sur l'IA: les trois quarts des personnes les moins instruites (74 %) craignent de perdre leur emploi à cause de l'IA. Parallèlement, la joie et la curiosité étaient patentes lors de l'atelier pour les personnes concernées, face aux développements dans le domaine des technologies basées sur l'IA. Un participant a résumé cet état d'esprit: «Les espoirs et les craintes sont étroitement liés.»

## Conclusion et recommandations

L'inclusion fait partie d'une Suisse démocratique dont la cohésion repose sur des valeurs fondamentales d'égalité et d'égalité des chances. Cela s'applique également à l'espace analogique et numérique. D'une part, l'espace numérique offre de nouvelles opportunités d'inclusion, par ex. lorsqu'il s'agit de compenser les difficultés de mobilité des personnes âgées. Les applications et les appareils deviennent également de plus en plus intuitifs à utiliser. Cela peut faciliter l'accès, notamment pour les personnes ayant un niveau de formation plus élevé. Toutefois, cela ne signifie pas que les compétences numériques de base perdront de leur importance, bien au contraire: à l'ère de la désinformation, de la manipulation et des deep fakes, une compréhension approfondie du monde numérique devient de plus en plus importante. Comprendre la protection des données en particulier deviendra probablement de plus en plus important pour les personnes qui se trouvent dans des situations de vie sensibles, par ex. pour des raisons de santé ou financières (voir chapitre 6 «Données numériques»). D'autre part, il existe un risque d'exclusion numérique pour des groupes de population qui, pour diverses raisons, ont des difficultés à participer à la vie sociale et économique, même dans l'espace analogique. Dans l'espace numérique, d'autres mécanismes d'exclusion entrent en jeu et doivent être compris. Il est donc important de prendre en compte les enjeux spécifiques de l'espace numérique et de trouver des leviers efficaces pour parvenir à l'inclusion numérique des différents groupes de population.

Le Baromètre Numérique 2024 montre qu'il existe des désaccords sur la question de savoir qui doit soutenir les personnes présentant un risque élevé d'exclusion numérique. Une chose est claire: l'inclusion numérique nécessite, outre la responsabilité personnelle des personnes concernées, l'implication et la coopération de tous les acteurs sociaux et politiques. L'économie doit adapter ses services numériques aux différents besoins et connaissances des clients. La politique et l'administration publique doivent créer des conditions-cadres pour soutenir financièrement les initiatives d'inclusion numérique, sensibiliser et garantir que les services centraux et vitaux soient disponibles non seulement sous forme numérique, mais également analogique – selon le principe du «numérique d'abord» au lieu de «numérique uniquement». Mais nous avons également besoin d'une science qui étudie les mécanismes d'exclusion et aide à développer des solutions. Les établissements de formation des adultes et les organisations de la société civile, qui à leur tour sensibilisent et mènent un travail éducatif précieux à faible seuil, jouent également un rôle important. Et enfin, nous avons besoin d'une population sensibilisée et solidaire, consciente du fait que des personnes sont exclues de l'espace numérique et soutenant les mesures politiques correspondantes. Une large coalition de divers acteurs sociaux a reconnu que l'exclusion numérique doit être abordée non seulement comme un risque individuel, mais aussi comme un risque pour la société dans son ensemble: sous l'égide du Département fédéral de l'intérieur (DFI), divers acteurs économiques, de la société civile et du gouvernement des trois niveaux étatiques se réuniront à l'automne 2024 pour former une alliance nationale (Allianz Digital Inklusion Schweiz ADIS) afin de promouvoir ensemble l'inclusion numérique.



## Contrôle d'expert(e)s: Nous avons posé des questions

Entretien avec le Prof. Dr. Frieder Loch, professeur de conception centrée sur l'utilisateur à la Haute école spécialisée de Suisse orientale

### **Où se situent les plus grands potentiels dans l'utilisation de l'IA pour les personnes et groupes de personnes vulnérables? Dans quelle mesure l'IA peut-elle contribuer à l'inclusion sociale et/ou économique?**

Je vois un grand potentiel dans le fait de rendre plus accessibles à tous les possibilités découlant de l'analyse de grandes quantités de données. Les possibilités commencent à petite échelle et dans la vie de tous les jours. À titre d'exemple, nous développons une application basée sur l'IA qui permet de planifier une alimentation équilibrée dans le cadre d'un budget et d'accéder aux offres quotidiennes des supermarchés et des discounters. Cela signifie que les personnes sans formation ou touchées par la pauvreté peuvent également planifier une alimentation saine.

Les relations avec les autorités peuvent également devenir plus accessibles grâce à l'IA. En analysant la réglementation, il est possible par ex. de former les chatbots qui soutiennent le travail des autorités dans leurs interactions avec la population. De telles applications peuvent être mises gratuitement à disposition par les communes, par exemple. L'accès à de telles applications peut également être rendu possible dans des lieux publics, par ex. des bureaux ou des bibliothèques, à l'aide de terminaux.

### **L'utilisation des technologies d'IA est aussi une question de formation et de revenus (manque de compétences et/ou d'accès). Comment pouvons-nous, en tant que société, garantir que les personnes ayant un faible niveau de formation et de faibles revenus bénéficient également des outils d'IA?**

Lors du développement de ces systèmes, j'adopte toujours une approche centrée sur l'humain. Ceci repose sur l'idée de conception universelle, qui appelle au développement de systèmes pouvant être utilisés par tous, quelles que soient leurs capacités. Les résultats d'un système basé sur l'IA et la fiabilité de ses conclusions doivent être communiqués de manière compréhensible afin de ne pas créer de nouvelles barrières et désavantager à nouveau les groupes vulnérables qui manquent de connaissances sur les limites de ces systèmes et la nécessité d'interpréter les résultats. Des recherches sont encore nécessaires dans ce domaine, car chaque domaine a ses propres exigences.

Par ailleurs, les offres de formation en IA à bas seuil sont également essentielles. Les offres des bibliothèques publiques ou des écoles doivent être complétées en conséquence.

# **5\_Formation d'opinion numérique**

**Internet ouvre l'accès à un large éventail d'informations, simplifie les échanges mondiaux et de ce fait la formation des opinions. Mais il existe également des risques, liés par exemple à la désinformation ou à une polarisation croissante. Comment la population suisse évalue-t-elle cette évolution?**



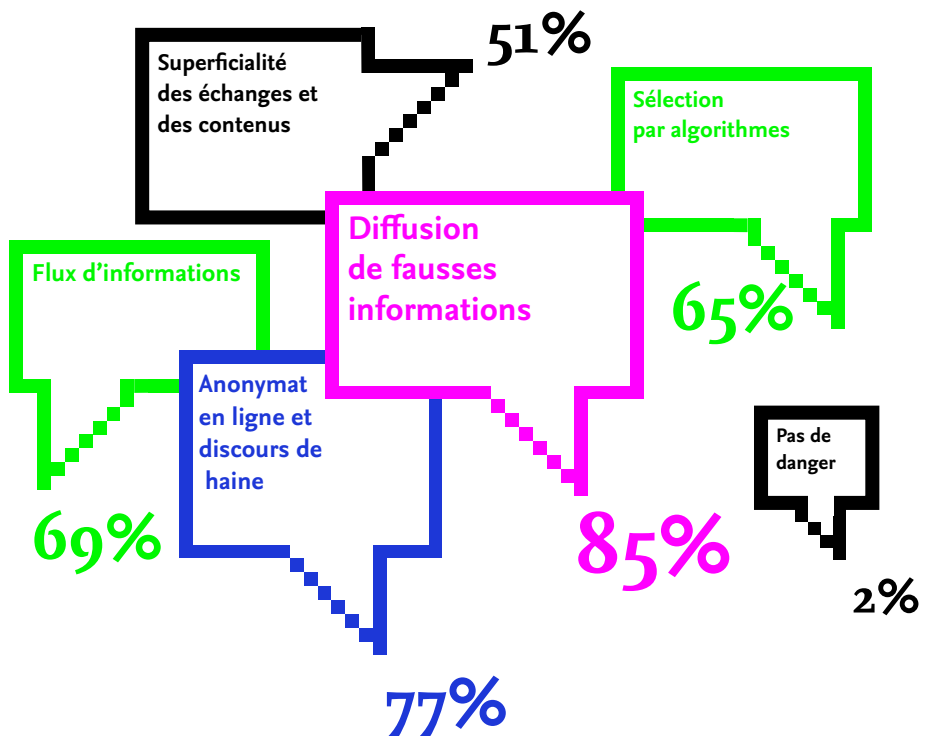
Grâce à Internet, les informations sont accessibles pratiquement à tout moment et depuis presque n'importe quel endroit, de manière pratique et dans une variété jamais possible auparavant. Internet facilite également l'échange d'idées avec des personnes du monde entier – en temps réel et rétroactivement. Mais il y a aussi des aspects négatifs. Cela rend de plus en plus difficile la distinction entre les informations vraies et fausses. De plus, les algorithmes et la sélection de contenus associée peuvent accroître la discrimination ou la polarisation politique existante.

Nous voulions que la population suisse nous dise quels dangers elle perçoit dans la formation de l'opinion numérique et dans quelle mesure l'impact des discours de haine, des menaces et du harcèlement dans l'espace numérique diffère de celui dans l'espace analogique.

# Communication numérique: la propagation de la désinformation est la plus grande préoccupation

Dans le cadre d'une étude de l'Université de Zurich et de la Jeune Académie de Suisse (2024), les défis actuels liés à la désinformation et aux théories du complot ont été identifiés et des recommandations d'action ont été élaborées. Dans cette étude, les expert(e)s constatent un manque de mesures ciblées pour permettre à la population de reconnaître les contenus faux ou complotistes et de restaurer la confiance dans les institutions sociales et leurs représentant(e)s. Des lacunes réglementaires sont également identifiées et le manque de transparence dans la sélection des contenus par les algorithmes est critiqué. Les mesures requises sont un suivi plus transparent de

## Perception du danger dans les espaces numériques d'information et de communication

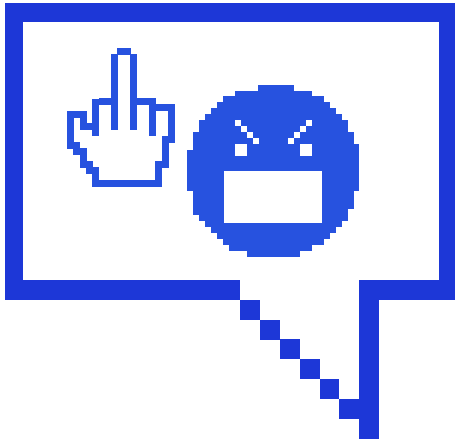


Dans le cadre d'une étude de l'Université de Zurich et de la Jeune Académie de Suisse (2024), les défis actuels liés à la désinformation et aux théories du complot ont été identifiés et des recommandations d'action ont été élaborées. Dans cette étude, les expert(e)s constatent un manque de mesures ciblées pour permettre à la population de reconnaître les contenus faux ou complotistes et de restaurer la confiance dans les institutions sociales et leurs représentant(e)s. Des lacunes réglementaires sont également identifiées et le manque de transparence dans la sélection des contenus par les algorithmes est critiqué. Les mesures requises sont un suivi plus transparent de la part des acteurs de la société civile, un renforcement de la formation à l'information et aux médias et une communication scientifique efficace.

Le Baromètre Numérique 2024 montre un lien entre le niveau de formation et la conscience de certains risques dans l'espace numérique. Les personnes ayant fait des études supérieures et possédant des compétences numériques sont plus conscientes du danger des algorithmes qui donnent la priorité au contenu que nous voyons que les personnes ayant un niveau de formation inférieur ou qui manquent de compétences numériques de base. Plus précisément, les personnes ayant le niveau de formation le plus élevé sont deux fois plus susceptibles de considérer les algorithmes comme une menace que les personnes ayant le niveau de formation le plus bas (80 % contre 42 %). La situation est similaire en ce qui concerne les compétences numériques de base: 73 % des personnes possédant des compétences numériques de base voient un danger dans les algorithmes, alors que seuls 46 % des personnes ne possédant pas ces compétences le voient.

# Discours de haine, menaces, harcèlement: aussi répandus dans l'espace numérique que dans l'espace analogique

Dans le passé, avez-vous été délibérément harcelé(e), menacé(e) ou harcelé(e) par d'autres personnes dans l'espace numérique?



Dans le passé, avez-vous été délibérément harcelé(e), menacé(e) ou harcelé(e) par d'autres personnes dans l'espace analogique?



Le Baromètre Numérique 2024 révèle un autre résultat intéressant: le nombre de personnes interrogées qui déclarent avoir été délibérément intimidées, menacées ou harcelées par d'autres dans l'espace numérique est presque identique au nombre de celles qui ont vécu des expériences similaires dans l'espace analogique (17% contre 18%). Les discours de haine, les menaces et le harcèlement incluent diverses formes d'hostilité, qui peuvent également être fondées sur des caractéristiques de groupe telles que l'origine ethnique ou l'orientation sexuelle.

Ces chiffres pourraient indiquer que les discours de haine et le harcèlement semblent en réalité être un problème égal dans les mondes numérique et analogique. Toutefois, cette conclusion doit être considérée avec prudence. Sur la base des données, il n'est pas possible de préciser dans quelle mesure différents groupes de population sont différemment touchés par les discours de haine et le harcèlement (voir «Contrôle d'expert(e)» ci-dessous). Les canaux numériques offrent également une portée et une rapidité accrues, ce qui peut accélérer la propagation des discours de haine et du harcèlement. Par ailleurs, l'anonymat et le moindre contrôle social dans la sphère numérique peuvent abaisser le seuil d'inhibition de la publication de discours de haine par rapport au monde analogique. Il est donc essentiel que nous parlions de la sécurité en ligne et des dynamiques sociales dans l'espace numérique dans le débat public. Diverses organisations et projets de la société civile tels que «Algorithm Watch», «Stop Hate Speech» ou l'entreprise de médias d'intérêt public «CORRECTIV» s'occupent déjà intensivement de ce sujet et mènent un important travail de sensibilisation et d'autonomisation à cet égard.



Internet offre de nombreux avantages, tels qu'un accès plus facile aux informations et des échanges mondiaux en temps réel. Toutefois, cela comporte également des défis, notamment la diffusion de fausses informations, l'anonymat en ligne et les discours de haine. L'étude montre que la perception du danger face à ces phénomènes est profondément ancrée dans la population suisse.

Ce qui est particulièrement surprenant est la constatation selon laquelle, contrairement aux attentes, les expériences de discours de haine et de menaces dans l'espace numérique sont presque aussi répandues que dans l'espace analogique. Il est certainement essentiel ici que nous utilisions d'autres études et projets pour renforcer notre compréhension des personnes ou des minorités qui sont les plus touchées.

Par ailleurs, les résultats du sondage montrent un lien positif entre le niveau de formation et la perception du danger et que les algorithmes influencent nos perspectives et de ce fait la formation de nos opinions. Les expériences du projet dérivé Digital Literacy montrent que la perception du danger est si grande, notamment parce que de nombreuses personnes se sentent de plus en plus impuissantes à s'orienter dans la jungle des dangers numériques qui les guettent. Cela rend le travail éducatif et le renforcement de la formation aux médias d'autant plus importants. Il est essentiel de promouvoir la culture numérique à différents niveaux pour aider les gens à remettre en question, évaluer et répondre de manière critique aux informations.

En ce qui concerne l'influence des algorithmes, ce sont surtout les plateformes et les entreprises qui sont tenues de prendre des mesures réglementaires et de rendre compte de manière plus transparente du fonctionnement de leurs algorithmes. Cela pourrait contribuer à freiner la propagation de la désinformation. Il est également important de renforcer le cadre juridique dans l'espace numérique et de simplifier le processus afin de pouvoir lutter plus efficacement contre les discours de haine, les menaces et le harcèlement.

## Contrôle d'expert(e)s: Nous avons posé des questions

Entretien avec Nathalie Klauser, co-fondatrice d'Intersections

### **Dans quelle mesure l'expérience des discours de haine, des menaces et du harcèlement diffère-t-elle dans l'espace numérique par rapport à la vie analogique et quel rôle l'intelligence artificielle (IA) joue-t-elle dans l'amplification de ces menaces?**

Le Baromètre Numérique 2024 montre que les gens ne se sentent pas plus souvent victimes dans la vie numérique que dans la vie analogique, quels que soient leur âge, leur formation ou leur sexe. Toutefois, dans l'espace numérique, nous assistons à une augmentation des menaces et du harcèlement dus à l'anonymat, qui permet aux auteurs d'agir sans confrontation directe. L'IA contribue à la fois négativement et positivement dans ce contexte. D'une part, les attaques automatisées utilisant des chatbots ou la viralisation de messages haineux peuvent accroître les comportements antisociaux. Dans ce contexte, les victimes sont principalement des célébrités ou des membres de groupes marginalisés, chez lesquels le potentiel de discrimination est encore accru par le chevauchement de différentes caractéristiques telles que l'origine, la religion, l'identité de genre ou les handicaps (intersectionnalité). Il est important d'ajouter que les groupes marginalisés ignorent souvent la discrimination à laquelle ils sont confrontés. Cela nécessite une prise de conscience et une responsabilisation active. À cet égard, les mouvements sociaux (#metoo, Black Lives Matter, etc.) apportent une contribution importante dans l'espace numérique et analogique. D'autre part, l'IA offre la possibilité d'identifier et de réduire les discours de haine numériques grâce à des algorithmes de détection avancés.

### **Comment l'éthique numérique et les technologies de l'IA peuvent-elles contribuer à lutter contre les discours de haine numériques et à promouvoir un environnement numérique équitable?**

L'éthique numérique joue un rôle important dans la lutte contre les discours de haine et le harcèlement numériques. Les racines des pratiques discriminatoires sont souvent profondément ancrées dans l'utilisation de l'intelligence artificielle. Il est donc essentiel d'examiner contextuellement les applications de l'IA en termes de principes éthiques tels que l'autonomie, la non-malfaisance, l'équité et la transparence, sous différents angles. Les personnes concernées doivent participer activement à ce processus sur un pied d'égalité. De cette manière, les injustices structurelles causées par la discrimination algorithmique peuvent être identifiées et traitées à différents niveaux tels que l'organisation, la communication, la technologie et le design.

Avec sa législation sur l'IA, l'UE a inscrit des principes éthiques dans la loi pour réduire les risques liés à l'IA. Une sensibilisation accrue à l'éthique numérique permet également de reconnaître les dangers potentiels des algorithmes.

# 6\_Données numériques

**L'utilisation diversifiée des données est au cœur de la numérisation, comme l'ont montré les éditions précédentes du Baromètre Numérique. Dans le numéro actuel, nous avons spécifiquement interrogé la population sur son évaluation des technologies de surveillance de l'État. Comment évaluer les chances et les dangers – par exemple en ce qui concerne les libertés civiles? Quel rôle joue l'IA?**



# Besoin de sécurité avec une méfiance simultanée à l'égard de la régulation étatique de l'IA

Les technologies de surveillance utilisées par l'État dans les espaces publics présentent des avantages importants: elles peuvent par exemple réduire la criminalité et accroître la sécurité publique en détectant précocement les menaces potentielles ou en aidant les autorités chargées de l'application de la loi à résoudre des crimes. Dans les transports ou l'urbanisme, elles contribuent à la qualité de vie, à l'efficacité des ressources et à la protection de l'environnement en orientant par exemple les flux de mobilité. Cependant, la collecte et l'analyse croissantes de données de surveillance par les organismes publics soulèvent également des questions, par exemple en matière de protection des personnes et d'utilisation abusive des données, de discrimination basée sur l'IA ou de protection des libertés civiles et de la vie privée. Comment la population suisse perçoit-elle cela?

L'utilisation de technologies de surveillance dans les espaces publics rencontre généralement une large approbation. Cela est particulièrement évident dans la surveillance des communications et sur Internet des personnes suspectes: environ les trois quarts des personnes interrogées soutiennent ces formes de surveillance. L'utilisation de caméras et de suivi GPS est également majoritairement soutenue, quoique un peu moins fortement. Une raison possible de cette large approbation pourrait être un besoin général accru de sécurité de la population suisse dans le contexte d'une situation politique mondiale incertaine: selon l'étude sur la sécurité de l'EPH de Zurich (Szvircsev et al. 2024), seule une personne sur cinq (18%) l'évalue de manière optimiste.

Toutefois, la reconnaissance faciale automatique et la surveillance biométrique sont clairement rejetées par une majorité. De telles technologies de surveillance, dont certaines basées sur l'IA, présentent des risques sociétaux et sociaux importants. En conséquence, elles sont strictement réglementées par la loi de l'UE sur l'intelligence artificielle, la première loi globale sur l'IA au monde. La Suisse souhaite emboîter le pas avec des approches réglementaires d'ici fin 2024 (voir chapitre 3 «Intelligence artificielle»). Les débats à ce sujet battent leur plein.

## Appui aux technologies de surveillance dans l'espace public



78%

Surveillance Internet  
des personnes suspectes



76%

Surveillance des communications  
des personnes suspectes



70%

Suivi GPS



63%

Caméras dans  
les lieux publics



40%

Surveillance biométrique



37%

Reconnaissance  
faciale automatique



30%

Surveillance par  
l'utilisation de drones

La confiance générale de la population dans une réglementation appropriée des technologies de l'IA en Suisse est alarmante, comme le montre le Baromètre Numérique 2024: environ les trois quarts de la population n'ont pas confiance dans l'État suisse à cet égard (voir chapitre «Intelligence artificielle»). Toutefois, cette confiance ne peut guère être surestimée, notamment dans le contexte des systèmes de surveillance de l'IA liés à la sécurité. Les systèmes basés sur l'IA sont très complexes et souvent non transparents («caractère de boîte noire»): les développeuses/développeurs de tels systèmes, à moins qu'ils ne soient à but non lucratif, ont un fort intérêt économique à ne pas divulguer les données utilisées pour entraîner leurs systèmes. Cela s'applique notamment aux données sensibles telles que les données de mobilité ou de santé. Ces données ne servent pas seulement les intérêts du secteur privé, elles peuvent également apporter une contribution importante à la résolution des défis de la société dans son ensemble (par ex. le changement climatique, les embouteillages, les crises sanitaires). Cela a également été démontré par notre projet de don de données (Risiko-Dialog 2024). Afin de profiter de ces grandes opportunités, la confiance est décisive. Ceci est créé grâce à des conditions-cadres juridiques claires et à la transparence.

La Suisse est confrontée au défi de réglementer et de mettre en œuvre les technologies de surveillance par l'IA de manière à préserver les droits fondamentaux tels que la protection de la vie privée, de la personnalité et la protection contre la discrimination. Parallèlement, il convient de tenir compte du besoin élevé de sécurité de la population. Il est également nécessaire de trouver un équilibre entre les différents intérêts économiques et sociétaux. Il est ici également important de répondre aux critiques de la société civile selon lesquelles le gouvernement accorde plus d'importance aux intérêts privés des grandes entreprises technologiques qu'aux droits fondamentaux (Fichter 2023).

Parallèlement, l'État a la responsabilité de n'entraver l'innovation technologique par la réglementation que là où cela est nécessaire. Dans une démocratie, cette limite ne peut être déterminée que par le dialogue avec la société dans son ensemble. La population doit absolument être incluse ici. La confiance dans l'État pour réglementer de manière adéquate les risques sociaux liés aux systèmes de surveillance basés sur l'IA joue un rôle important tout au long du processus. La transparence, l'information et la communication ouverte jouent ici un rôle clé.

## Contrôle d'expert(e)s: Nous avons posé des questions

Entretien avec Anne Scherer, co-fondatrice de Delta Labs AG

### **Les trois quarts des Suisses ne font pas confiance à l'État pour réglementer correctement l'IA. À quoi cela est-il dû? Selon vous, quelles seraient les recommandations d'action importantes pour la politique et la société?**

La confiance dans la capacité de l'État à réglementer adéquatement l'IA est souvent remise en question par le développement rapide de la technologie par rapport au rythme plus lent de l'adaptation de la réglementation. Pour combler ce fossé, il est essentiel de promouvoir une compréhension plus approfondie de l'IA et de sa régulation dans la société et d'établir une régulation transparente et participative. La confiance peut être renforcée par une vaste initiative de formation qui sensibilise à l'IA et à ses risques potentiels et par une plus grande implication des citoyens dans le processus réglementaire, par exemple par le biais de forums citoyens. Nous devons également veiller à ce que nos cadres réglementaires soient suffisamment flexibles pour suivre le rythme des évolutions technologiques en adoptant des approches réglementaires tournées vers l'adaptation et les connaissances en mesure de s'adapter rapidement aux nouveaux défis.

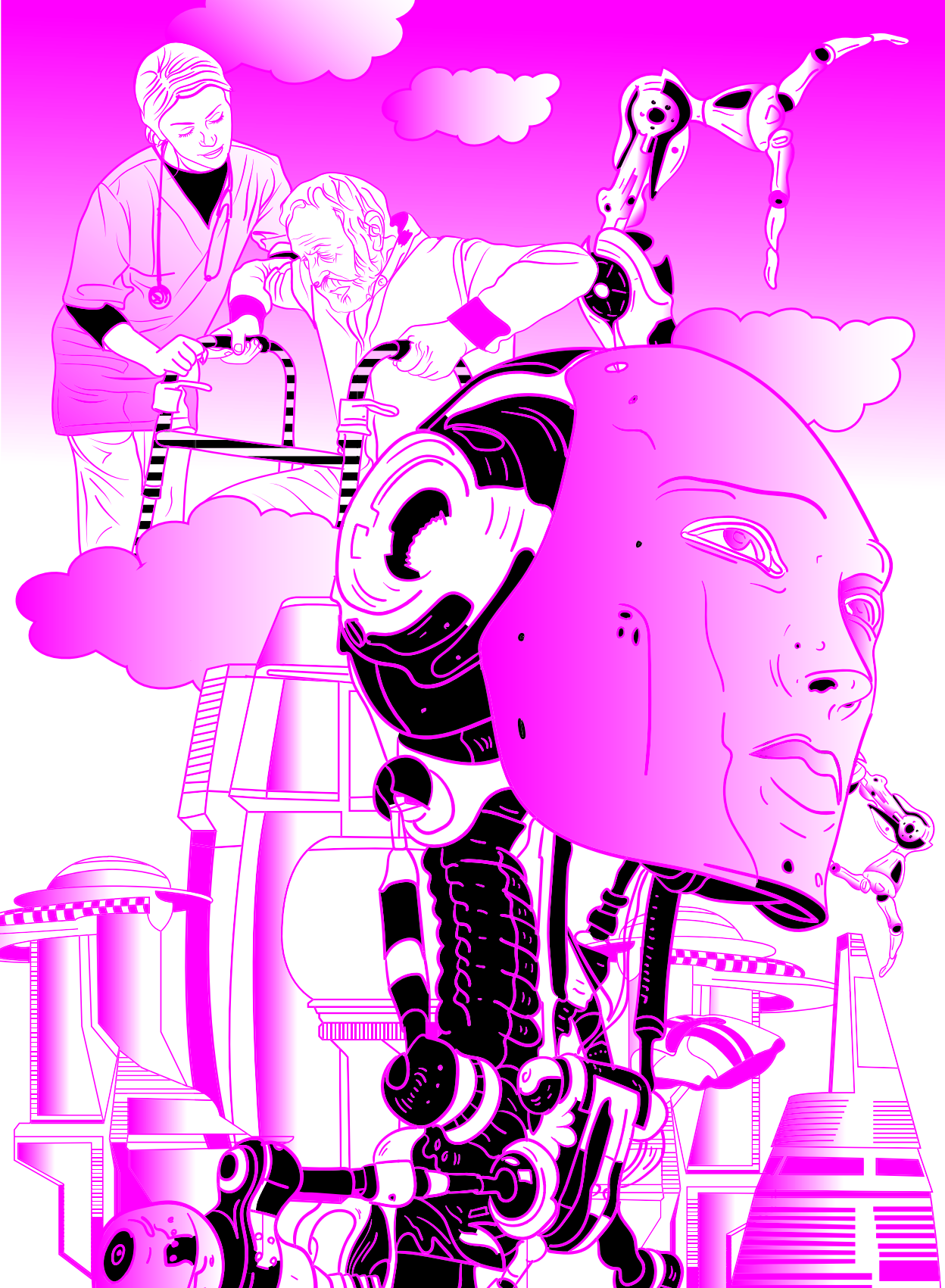
### **Le sondage révèle un niveau élevé de soutien à l'utilisation des technologies de surveillance – indépendamment de la formation, du sexe, de l'âge, etc. Où devraient se situer les limites de la collecte de données pour lutter contre la criminalité en faveur de la sécurité et au détriment de la vie privée (d'autant plus que la confiance dans la réglementation gouvernementale appropriée est faible)?**

Le large soutien en faveur du recours aux technologies de surveillance reflète un besoin fondamental de sécurité. Toutefois, nous sommes confrontés à un défi majeur: garantir la proportionnalité de ces technologies afin d'éviter un scénario «Big Brother». La question clé concernant l'utilisation des technologies de surveillance est donc de savoir où fixer les limites pour garantir un équilibre entre sécurité et vie privée. Les lois sur la protection des données constituent un point de départ à cette fin, mais doivent être suffisamment flexibles pour suivre le rythme des changements technologiques rapides. Des lignes directrices éthiques et la promotion d'un débat public actif sont également essentielles pour garantir que toutes les voix soient entendues et que la technologie soit utilisée dans le meilleur intérêt de la société. En fin de compte, notre objectif doit être de fixer les limites des technologies de surveillance afin qu'elles répondent à nos besoins de sécurité sans porter atteinte aux libertés qu'elles sont censées protéger.



# 7\_Avenir de l'emploi

**Les évolutions sociales et les nouvelles technologies conduisent à des profils d'emploi changeants et à de nouvelles exigences. L'IA trouve sa place dans différents domaines de travail, des termes tels que «pleine conscience numérique» ont atteint le monde du travail. Les employeurs et les salariés sont tenus de faire face au potentiel et aux risques de ces évolutions et de créer les conditions-cadres appropriées pour une vie professionnelle quotidienne saine, sûre et réussie.**

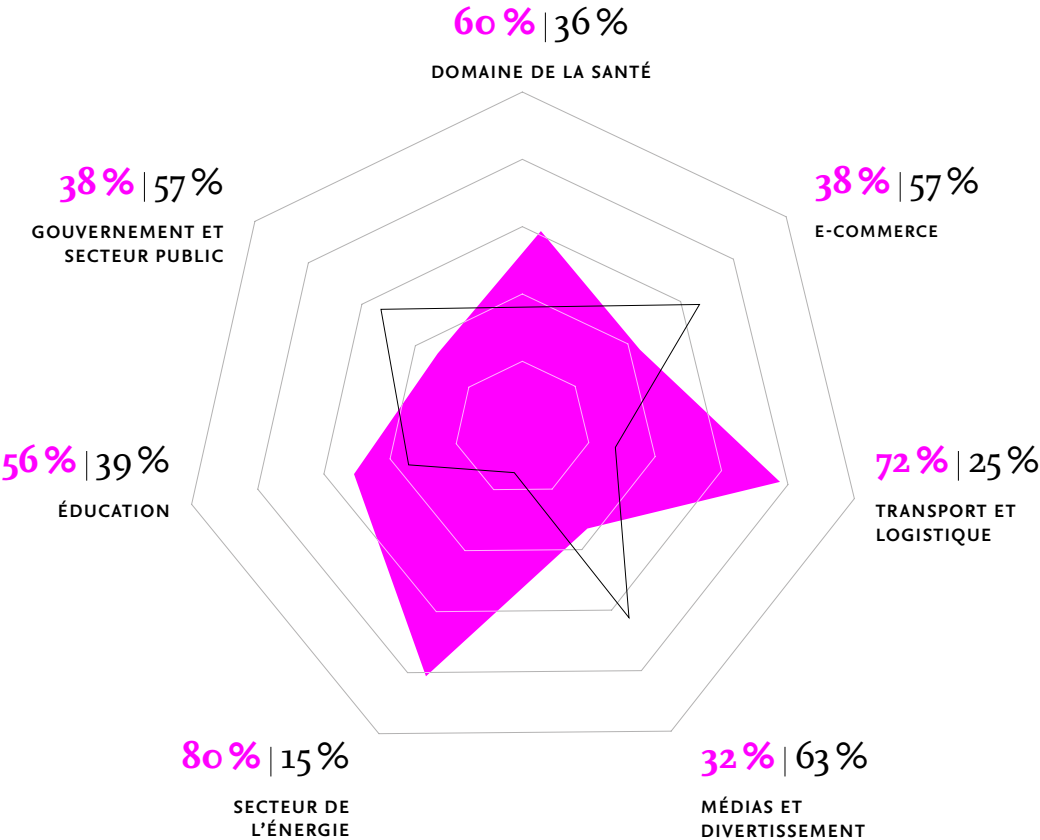


Dans ce chapitre, le Baromètre Numérique 2024 fournit des informations importantes sur la question de savoir dans quels domaines de travail la population suisse perçoit l'utilisation de l'IA comme problématique et dans quels domaines comme une opportunité. Par ailleurs, il a été examiné dans quelle mesure l'IA générative est utilisée ou non dans un contexte professionnel – et pourquoi. Enfin, nous examinons un résultat du sondage de l'année dernière: le Baromètre Numérique 2023 a montré que près de la moitié de tous les répondants (46 %) aimeraient être plus souvent hors ligne dans leur travail quotidien (contacts numériques inaccessibles, davantage de contacts analogiques). Dans le sondage de cette année, nous voulions en conséquence savoir dans quelle mesure les gens sont conscients que la capacité à maintenir l'équilibre entre l'analogique et le numérique a une influence sur leur propre santé et leur bien-être.

# Utilisation de l'IA: le plus grand scepticisme dans le secteur des médias et du divertissement

L'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) est perçue positivement par la majorité de la population dans divers domaines professionnel. Un grand potentiel est reconnu, notamment dans le secteur de l'énergie.

**Opportunités (rose) et menaces (noir) perçues de l'IA dans des applications sectorielles spécifiques**



Toutefois, il existe également des domaines dans lesquels l'application de l'IA suscite du scepticisme. En particulier dans le secteur des médias et du divertissement, l'utilisation de l'IA est perçue comme quelque peu voire très problématique par 63 % des personnes interrogées. Ce résultat reflète probablement des préoccupations différentes parmi les personnes. D'une part, l'IA peut être utilisée pour diffuser des informations manipulées ou fausses. Le fait que cela soit perçu comme un risque a été démontré au chapitre 5 «Formation de l'opinion numérique». D'autre part, l'automatisation croissante de diverses tâches (par ex. la génération de contenus) peut susciter des inquiétudes.

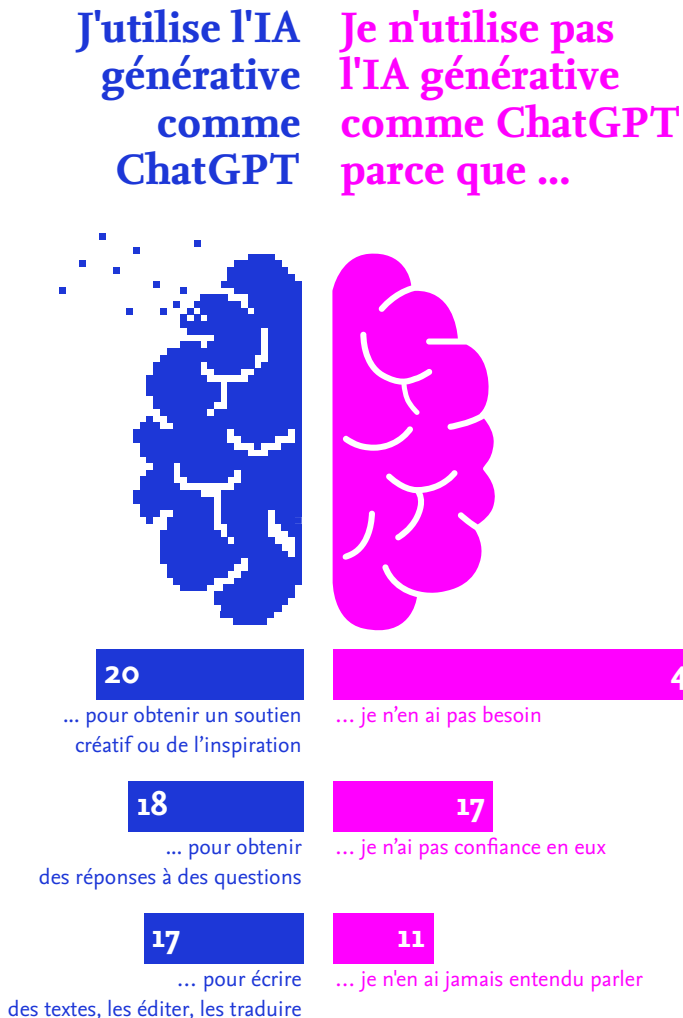
Le Baromètre Numérique 2023 montrait déjà une forte ambivalence parmi les personnes interrogées à l'égard du thème de l'automatisation des processus de travail (indépendamment du secteur): un tiers des personnes interrogées l'associent plutôt ou uniquement à des dangers, un tiers plutôt ou uniquement à des opportunités et un tiers ont une attitude neutre. Le thème de l'automatisation est associé d'une part à des préoccupations liées aux pertes d'emplois (voir chapitre 3 «Intelligence artificielle» et chapitre 4 «Inclusion numérique») et, d'autre part, à des préoccupations de qualité.

Le Baromètre Numérique 2024 montre que l'utilisation de l'IA est également perçue comme problématique dans les domaines du droit, du secteur public et du commerce électronique. Il est donc nécessaire de répondre à ces préoccupations afin de comprendre comment les domaines professionnels et les processus associés évoluent. Les personnes interrogées sont particulièrement préoccupées par le fait que l'IA a un impact potentiellement important sur les structures sociales et sociétales, alors que la perception des opportunités prédomine principalement dans les aspects écologiques et commerciaux.

Il est d'autant plus important que l'utilisation de l'IA dans ces domaines soit soigneusement surveillée et réglementée si nécessaire afin de résoudre les problèmes potentiels et de garantir que les systèmes d'IA sont utilisés de manière éthique et responsable.

# IA générative: les bénéfices dépassent les éventuelles réserves

Pour la première fois, le Baromètre Numérique 2024 a examiné les raisons d'utiliser ou non l'IA générative (par ex. ChatGPT) et a obtenu des informations intéressantes. 15 à 20 % des personnes interrogées utilisent l'IA générative pour s'inspirer, trouver des réponses à des questions ou obtenir de l'aide pour rédiger et éditer des textes. Ces résultats montrent que les modèles d'IA génératifs tels que ChatGPT sont considérés comme des outils utiles dans divers domaines.



Les préoccupations concernant la qualité des contenus générés, les questions de protection des données ou les préoccupations éthiques semblent avoir peu d'importance dans le contexte de la propre application. 46 % des personnes interrogées ont déclaré qu'elles n'avaient pas besoin de l'IA générative et seuls 11 % n'ont jamais entendu parler de l'IA générative. Seuls 17 % des personnes interrogées n'utilisent pas l'IA générative parce qu'elles ne font pas confiance à la technologie. Il s'agit d'un résultat passionnant qui contraste avec le grand scepticisme généralement manifesté à l'égard des technologies d'IA (voir chapitre 3 «Intelligence artificielle»). Une explication possible à cela est que l'interaction individuelle avec la technologie se concentre sur le bénéfice personnel et que le contrôle (perçu) est entre les mains de l'individu. En revanche, le débat sociétal plus large autour de l'IA soulève des préoccupations éthiques et fondées sur la confiance, car il soulève non seulement des questions de protection des données, mais également de justice sociale, de perte d'emploi et d'autres aspects importants du bien public.

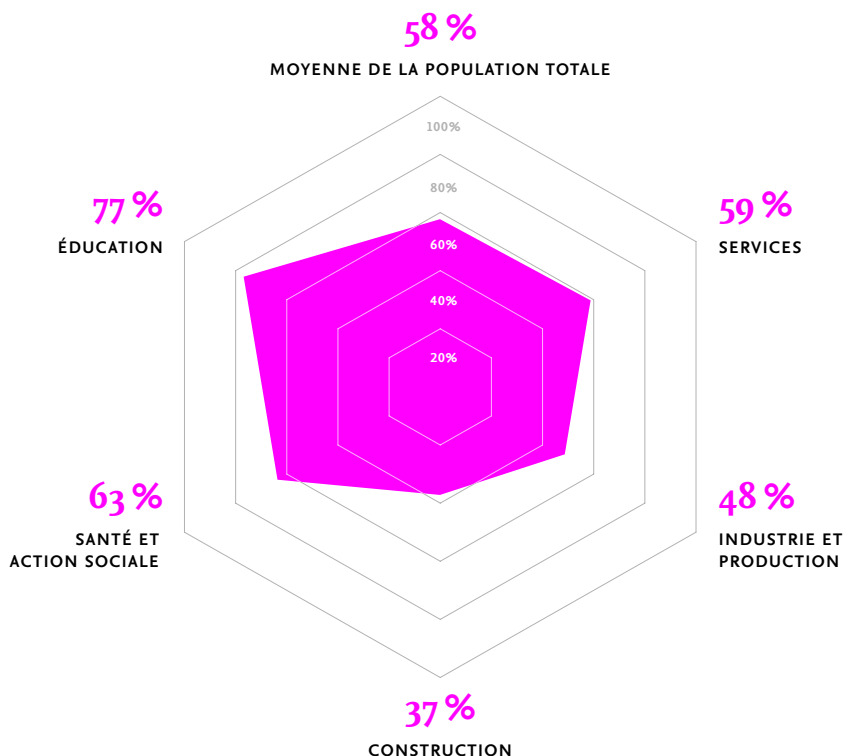
# «Digital Balance»: la sensibilisation est la plus élevée dans le système de la formation

Une étude représentative du GDI (2023) montre que 30 % de la population suisse en âge de travailler souffrent souvent ou presque toujours de stress temporel, les deux tiers déclarant que le stress temporel a augmenté au cours des cinq dernières années. La fusion croissante du travail et des loisirs («work-life blending») est l'un des facteurs de stress les plus importants. De nombreuses personnes ont du mal à tracer une frontière claire entre travail et loisirs.

Les résultats du Baromètre Numérique 2024 montrent également clairement les défis croissants pour la population face au changement numérique. Une majorité significative de 57 % se sentent obligés de s'adapter continuellement à ce changement. Cela reflète les exigences toujours croissantes que la technologie impose à notre quotidien.



## Sensibilisation à la «Digital Balance» selon le secteur



Il est néanmoins encourageant de constater que la majorité des personnes interrogées, 58 %, reconnaissent fondamentalement l'importance d'une utilisation équilibrée du numérique pour leur bien-être personnel. Un équilibre numérique réussi et personnalisable est considéré par beaucoup comme un facteur clé pour une vie saine à l'ère numérique. Il convient de noter en particulier que la sensibilisation à l'importance de l'équilibre numérique dans la formation est particulièrement élevée (77 %). Avec l'intégration croissante des technologies numériques dans les processus éducatifs, la prise de conscience de l'importance d'une utilisation équilibrée de ces technologies augmente. Les défis tels que la distraction causée par les appareils numériques ou le temps d'écran excessif et le risque de surcharge numérique sont également fortement débattus dans la société, notamment dans le contexte de l'éducation des enfants et des adolescents. Ce débat accru contribue probablement au fait que les professionnels de l'éducation sont particulièrement sensibles au sujet.

Le développement des nouvelles technologies, notamment de l'intelligence artificielle (IA), a un impact profond sur notre monde du travail. Si l'IA est considérée comme une opportunité dans certains secteurs, notamment celui de l'énergie, elle suscite du scepticisme dans d'autres secteurs, notamment celui des médias et du divertissement.

Néanmoins, il est intéressant de constater que l'utilisation individuelle d'IA générative, comme ChatGPT, suscite peu d'inquiétudes en raison d'un manque de confiance. Cela contraste avec les préoccupations et les discussions générales au sein de la société concernant les risques et les impacts potentiels des technologies de l'IA. Les entreprises, en particulier, sont tenues de former continuellement leurs collaborateurs afin que le potentiel des applications basées sur l'IA puisse être exploité, tout en étant conscientes des risques et des limites de la technologie.

Une autre conclusion importante de ce chapitre est la prise de conscience croissante d'un équilibre sain entre analogique et numérique, notamment dans le domaine de la formation. La capacité à trouver cet équilibre est de plus en plus reconnue comme essentielle au bien-être personnel. Les employeurs et les employés sont tenus de créer des conditions-cadres pour un travail quotidien sain, sûr et réussi, qui correspondent également à la culture d'entreprise spécifique. Il est nécessaire de sensibiliser le public au thème de la santé numérique et aux stratégies utiles pour gérer le stress à l'ère numérique.

## Contrôle d'expert(e)s: Nous avons posé des questions

Entretien avec Tom Walther, Responsable Données et Analyses, la Mobilière

### **Quels sont les principes importants et les outils utiles pour une utilisation fiable de l'IA dans les entreprises?**

L'utilisation de l'IA est depuis longtemps pertinente pour les grandes entreprises. La Mobilière, par exemple, utilise l'IA de manière productive depuis six ans. Mais ce qui est nouveau, c'est l'attention accrue du public ou des employé(e)s, ainsi que l'utilisation individuelle généralisée de l'IA générative, comme ChatGPT. L'IA générative étant utilisée dans différents contextes par des personnes ayant des connaissances préalables différentes, il est d'autant plus important de sensibiliser et de former les collaborateurs. Surtout, il est important de faire comprendre que des outils comme ChatGPT ne sont pas encore adaptés pour générer des connaissances. Ils sont formés pour donner des réponses de type humain et ne fournissent pas de connaissances de qualité garantie. Les collaborateurs qui travaillent intensivement avec l'IA, notamment dans des domaines tels que l'analyse et l'évaluation des données, sont également formés en permanence à l'utilisation éthiquement responsable de l'IA.

Il est également essentiel de sortir des sentiers battus et d'échanger des idées avec des «personnes partageant les mêmes idées»: nous avons construit une communauté pour fournir un moyen d'échange régulier de connaissances, pour en tirer des lignes directrices ou pour recevoir des contributions pratiques, par exemple sur le sujet de «Prompting efficace».

### **Notre sondage le montre: Ceux qui n'utilisent pas ChatGPT le font rarement en raison d'un manque de confiance. Ceux qui utilisent ChatGPT l'utilisent à diverses fins (inspiration, rédaction de textes, etc.). Comment vivez-vous cela au quotidien?**

Beaucoup de nos collaborateurs utilisent l'IA générative (Mobiliar ChatGPT) pour rédiger des textes, résumer, initier des processus créatifs, etc. Le potentiel perçu fait vite disparaître toute peur du contact. L'IA préoccupe particulièrement les personnes lorsque des profils d'emploi spécifiques sont menacés ou vont changer de manière significative, comme dans le cas des services de traduction. Il est important de rechercher le dialogue dès le début et d'anticiper les ajustements de profil si nécessaire.

En ce qui concerne le développement de l'IA, nous voyons actuellement un grand potentiel si l'IA générative peut générer des connaissances. Ce n'est actuellement pas encore le cas. L'objectif serait d'apprendre à l'algorithme comment compiler des informations de qualité garantie.

# 8\_Conclusion

**Les résultats du Baromètre Numérique 2024 reflètent les bouleversements et les défis majeurs de notre époque. L'IA change la vie personnelle et sociale. Parallèlement, tout le monde ne peut pas suivre le rythme de la numérisation. Afin de tirer parti des opportunités offertes par la numérisation, il est important de renforcer les connaissances et les compétences numériques de la population. Cela passe par le dialogue, la responsabilité personnelle, la solidarité et la volonté de coopérer.**

Face aux périodes de turbulences telles que celles que nous vivons actuellement, la numérisation reste un moteur qui a un impact significatif sur nos vies personnelles et sociales. La sécurité redevient un enjeu central pour les citoyens et est étroitement liée aux évolutions du numérique. De nouvelles compétences sont nécessaires pour faire face aux évolutions très rapides et de grande ampleur de la numérisation, mais aussi au changement climatique ou aux crises géopolitiques. Dans le Baromètre Numérique 2024, cela est particulièrement évident dans deux domaines: il est nécessaire d'améliorer les compétences numériques de base pour une partie importante de la population et d'être compétent dans la gestion de l'IA.

Des innovations profondes et bien fondées dans le domaine des technologies basées sur l'IA influencent notre vie sociale, professionnelle et privée. Cela suscite des espoirs et des inquiétudes de grande envergure: la population suisse voit d'importantes opportunités dans les domaines de la protection du climat, de l'écologie et de la gestion des entreprises. Les analyses et les prévisions sont renforcées et les mesures sont développées davantage. Les inquiétudes se posent principalement là où l'IA pourrait influencer fondamentalement la structure sociale, sociétale et politique – que ce soit par une manipulation ciblée de l'information, des décisions totalement autonomes, des changements dans le monde du travail ou dans la vie quotidienne. En particulier lorsque les piliers fondamentaux de notre ordre démocratique ou de notre cohésion sociale sont touchés, il est important de trouver et de mettre en œuvre des mécanismes de régulation de l'IA qui tiennent compte des intérêts des entreprises, de l'État et de la société civile. En fin de compte, c'est l'ensemble de la population qui devra décider de la manière dont nous pesons les risques et les opportunités – par exemple lorsqu'il s'agit d'équilibrer sécurité et confidentialité en matière de surveillance. À cette fin, compte tenu du caractère très dynamique du sujet, il convient de promouvoir spécifiquement une large connaissance de la population sur les fondements et les applications de l'IA.

L'utilisation de l'IA est perçue comme problématique par la population, notamment dans le contexte du secteur des médias et du divertissement. On peut supposer que cette prise de conscience est également liée à l'inquiétude généralisée concernant la propagation croissante de la désinformation dans l'espace numérique. Une culture du débat équilibrée est au cœur du système de démocratie directe suisse, y compris dans l'espace numérique.

La sensibilisation à l'inclusion numérique est plus faible. Tout le monde n'est pas en mesure de suivre le rythme de la numérisation et un fossé se creuse qui fait réfléchir: un tiers de la population suisse n'a pas de compétences numériques de base. Étant donné que toutes les personnes concernées n'ont pas le sentiment d'être laissées pour compte par la numérisation, la pression individuelle pour agir est faible. D'un point de vue sociétal, cependant, cela devient critique lorsqu'un grand nombre de personnes courent le risque d'être laissées pour compte et de ne plus pouvoir participer aux processus fondamentaux de coexistence, de participation et de travail numériques. Il est important d'examiner quelles personnes ou quels groupes devraient être renforcés dans leurs compétences numériques de base et quelles compétences spécifiques sont requises pour y parvenir. L'élaboration d'indicateurs pour l'intégration numérique pourrait aider à identifier ceux qui pourraient bénéficier de programmes de formation et de soutien numériques. Tant l'analyse quantitative que l'analyse qualitative approfondie du Baromètre Numérique 2024 soulignent l'urgence et l'efficacité des offres de formation à bas seuil.

Le Baromètre numérique 2024 le montre clairement: il est plus urgent que jamais d'avoir une approche globale des défis complexes de notre monde interconnecté et numérique, alors que la vitesse et l'impact des changements augmentent massivement. Il faut une culture qui tienne compte de cela et soutienne un développement commun. Les incertitudes et les crises mondiales croissantes suscitent une nouvelle attention – qu'il s'agisse des impacts climatiques ou de la désinformation et de la déstabilisation de la société. Des initiatives conjointes fortes de la part de l'État, des entreprises, de la société civile et de la population sont nécessaires pour développer les futures compétences numériques de base et les conditions-cadres. Cela nécessite une responsabilité personnelle et une solidarité ainsi qu'un discours fondé sur une base commune de valeurs

# 9\_Méthode

**Le Baromètre Numérique de la Mobilière 2024 se concentre sur les six domaines thématiques «Compétence numérique de base», «Intelligence artificielle», «Inclusion numérique», «Formation d'opinion numérique», «Données numériques» et «Avenir de l'emploi».**

Sur la base des résultats du Baromètre Numérique de l'année dernière et de questions actuelles pertinentes pour la pratique, une enquête quantitative représentative de la Suisse a été réalisée pour les six domaines. Les thèmes phares de cette année «Inclusion numérique» et «Intelligence artificielle» ont été approfondis qualitativement lors d'ateliers avec des expert(e)s et des personnes concernées ainsi que lors d'entretiens avec des expert(e)s.

Les rapports et les données brutes de toutes les études précédentes du Baromètre Numérique sont disponibles pour téléchargement en ligne sur [www.digitalbarometer.ch](http://www.digitalbarometer.ch).

## Étude quantitative

Le sondage en ligne représentatif sur les six domaines thématiques de la numérisation a été réalisé entre le 5 et le 15 octobre 2023. LeeWas GmbH était chargée de collecter et d'évaluer les données. Les résultats sont basés sur les réponses de 1993. Celles-ci ont été modélisées et pondérées en fonction de variables sociodémographiques et géographiques (notamment l'âge, la formation, le sexe, la zone d'habitation, la région linguistique). Cette procédure permet d'atteindre un niveau élevé de représentativité pour la population résidant en Suisse. L'incertitude statistique est de +/- 2,9 points de pourcentage pour les estimations basées sur l'ensemble de l'échantillon. L'ensemble complet des données et le livre de codes sont disponibles gratuitement en OpenData sur le site Internet du Baromètre Numérique ([www.digitalbarometer.ch](http://www.digitalbarometer.ch)).

La décision de se concentrer sur les questions d'inclusion numérique auprès des personnes ayant un faible niveau de formation, des personnes âgées et des personnes touchées par la pauvreté s'appuie sur les données existantes de l'OFS de 2019 (OFS 2021) et 2021 (ces données nous ont été envoyées sur demande et peuvent être consultées auprès de Risiko-Dialog). Les données suggèrent que les écarts de compétences sont les plus importants parmi ces trois groupes de population.



La compétence numérique de base a été mesurée à l'aide des questions suivantes (voir encadré au chapitre 2 «La Suisse numérique»)

**Parmi les activités suivantes, lesquelles avez-vous pratiquées au cours des trois derniers mois?**

- recherché numériquement des informations sur des produits, des biens ou des services (par ex. sur Internet ou via des applications)
- lu des médias numériques (par ex., des sites d'actualités en ligne ou sur des applications, des actualités et des magazines)
- communiqué avec d'autres personnes par e-mail, SMS ou messagerie instantanée (par ex. WhatsApp, Skype)
- échangé des idées ou partagé des contenus avec d'autres personnes via les réseaux sociaux (par ex. via TikTok, Facebook, YouTube)
- utilisé un programme de texte et/ou feuille de calcul (p. ex. Word, Excel)
- modifié ou créé des fichiers photo, vidéo ou audio
- acheté des produits ou des services sur des sites Web
- effectué des paiements via un canal numérique (e-banking, titre de transport en commun, Twint, etc.)
- mesures pour empêcher la collecte et l'analyse des informations personnelles (par ex., refusé ou personnalisé les cookies)
- protégé mes appareils numériques contre les cybermenaces (par ex. créé des sauvegardes, effectué des mises à jour, e-mail suspect non ouvert)

## Approfondissement qualitatif

Le thème principal de cette année «Inclusion numérique» a été approfondi qualitativement dans le cadre de deux ateliers. En novembre 2023, nous avons rencontré sept expert(e)s issu(e)s de divers domaines de la société civile, de l'administration publique, de l'économie et de la science: Simone Gschwend (Caritas Zurich), Erich Herzog (economiesuisse), Christine Mühlebach (Sozialinfo), Sarah Müller (Gesundheitszentrum für das Alter Klus Park), Alexander Sollberger (MyniGmeind), Manuela Bühner (digital-switzerland) et Anna-Katharina Thüerer (Ville de Zurich). Les résultats du sondage quantitatif ont été discutés, interprétés et les premières implications ont été dérivées dans le cadre de cet atelier.

En décembre 2023, nous avons organisé un deuxième atelier avec huit personnes touchées ou menacées par l'exclusion numérique. Les participants ont été recrutés parmi différents services de soutien TIC proposés par Caritas Zurich. Les personnes touchées par la pauvreté, celles confrontées à de multiples défis ainsi que celles ayant peu de formation scolaire étaient représentées. Une attention particulière a été portée à l'équilibre entre les sexes, la situation professionnelle et familiale et l'historique migratoire. L'accent était mis sur l'inclusion des perspectives et réalités spécifiques des personnes concernées dans le contexte des mécanismes d'exclusion numérique. Les personnes concernées ont été assurées de l'anonymat.

Afin de relier tous les domaines aux développements technologiques actuels dans le domaine de l'IA, nous avons mené des entretiens qualitatifs avec Anne Scherer (Données numériques), Nathalie Klauser (Formation d'opinion numérique), Thomas Walther (Avenir de l'emploi) et Frieder Loch (Inclusion numérique et compétences).

# Bibliographie

**Educa.** 2021. *La numérisation dans la formation*. Berne: Educa.

[Hyperlien](#) (09 avril 2024)

**Fichter Adrienne.** 2023. *Wie soll künstliche Intelligenz reguliert werden?*

[Hyperlien](#) (13 avril 2024)

**Freitag Markus.** 2023. *Vertraue ich dem Bundesrat?* [Hyperlien](#) (12 avril 2024)

**Gartner.** 2023. *Hype Cycle für KI 2023*. [Hyperlien](#) (22 mars 2024)

**GDI.** 2023. *Ausgebummelt. Wege des Handels aus der Spass- und Sinnkrise*.

[Hyperlien](#) (3 mai 2024)

**KIRA.** 2023. *Wie denken die Deutschen über KI? KIRA Report April 2023*.

[Hyperlien](#) (25 mars 2024)

**Le Conseil fédéral.** 2023. *Le Conseil fédéral examine les approches réglementaires en matière d'intelligence artificielle*. [Hyperlien](#) (11 avril 2024)

**Le Conseil fédéral.** 2024. *Stratégie Suisse numérique 2024*. Berne: Chancellerie fédérale CF. [Hyperlien](#) (15 avril 2024)

**Office fédéral de la statistique OFS.** 2023. *Medienmitteilung zur Internetnutzung in den Schweizer Haushalten 2023*

**Office fédéral de la statistique OFS.** 2021. *Profil der Internetnutzerinnen und -nutzer im Jahr 2019. Ungleiche Verteilung digitaler Kompetenzen bei Internetnutzerinnen und -nutzern der Schweiz*. Neuchâtel: OFS

**Risiko-Dialog.** 2023. *Mobilière #Baromètre Numérique 2023. La voie de la population suisse*. [Hyperlien](#) (13 avril 2024)

**Risiko-Dialog.** 2024. *Datenspende für Gemeinnützigkeit*.

[Hyperlien](#) (13 avril 2024)

**Sachse Maximilian.** 2023. *Das grosse Bonanza mit Künstlicher Intelligenz.*  
[Hyperlien](#) (12 avril 2024)

**Seifert Alexander, Ackermann Tobias, Schelling Hans Rudolf.** 2020. *Digitale Senioren 2020. Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien durch Personen ab 65 Jahren in der Schweiz.* [Hyperlien](#) (31 mars 2024)

**Szvircev Tresch T, Wenger A., De Rosa S., Ferst T., Honegger M., Rizzo E., Robert J.** 2024. *Sécurité 2024. Bericht zur Medienkonferenz vom 26.03.2024. Aussen-, Sicherheits-, und Verteidigungspolitische Meinungsbildung im Trend.* Académie militaire (ACAMIL) et Center for Security Studies (CSS). Birmensdorf et Zurich: EPF.

**Vuorikari R., Jerzak N., Karpinski Z., Pokrepek A. et Tudek J.** 2022. *JRC Technical Report. Measuring Digital Skills across the EU: Digital Skills Indicator 2.0.* Commission européenne.

**Vuorikari Riina, Kulzer Stefano et Punie Yves.** 2022. *The Digital Competence Framework for Citizens – With new examples of knowledge, skills and attitudes.* Commission européenne.

