

Communiqué de presse

Enquête représentative Comparis sur l'utilisation des chatbots IA

Deux tiers des Suissesses et des Suisses ont déjà utilisé ChatGPT ou Gemini

Deux tiers des adultes en Suisse ont déjà utilisé au moins une fois ChatGPT ou Gemini. En 2024, cette part était encore de près de 50 %. C'est ce qu'indique une enquête représentative de Comparis. « Les jeunes ont certes une longueur d'avance. Il semblerait toutefois que les chatbots IA sont également arrivés sans problème dans le monde de leurs parents », déclare Jean-Claude Frick, expert Numérique Comparis. En outre, il existe des thèmes pour lesquels une nette majorité ne souhaite en aucun cas transmettre des données à un outil d'IA. Il s'agit en premier lieu d'informations concernant la propre santé.

Zurich, le 18 mars 2025 – Monsieur et Madame Tout-le-monde montrent un intérêt pour l'IA (IA = intelligence artificielle). 62,4 % des adultes du pays ont déjà utilisé au moins une fois les chatbots intelligents ChatGPT ou Gemini. C'est ce qui ressort d'une enquête représentative de comparis.ch, le comparateur en ligne. L'année passée, leur proportion ne représentait que 50 %.

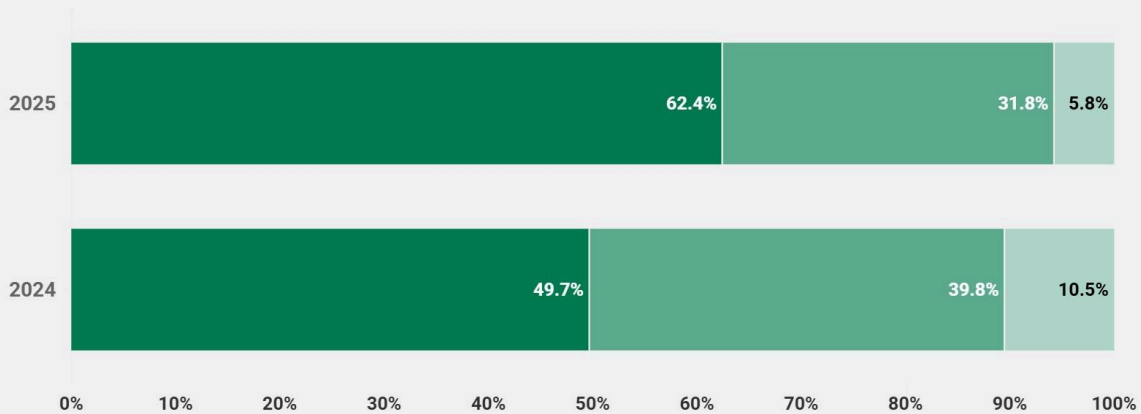
L'utilisation des deux chatbots IA les plus connus est la plus répandue chez les 18-35 ans. En effet, 81 % ont déjà utilisé au moins une fois l'un des deux programmes. Toutefois, l'intelligence artificielle n'est pas non plus étrangère à la génération des 36-55 ans : 66 % ont répondu par l'affirmative à cette question. Parmi les plus de 56 ans, cette proportion est de 35 %. « Les jeunes ont certes une longueur d'avance. Il semblerait toutefois que les chatbots sont également arrivés sans problème dans le monde de leurs parents », observe Jean-Claude Frick, expert Numérique Comparis. En effet, 27 % des personnes ayant des expériences avec les chatbots ont déclaré les avoir utilisés pour leur travail, par exemple pour créer des résumés, effectuer des calculs ou écrire du code.

Deux tiers des Suisses ont déjà utilisé des chatbots IA



Avez-vous déjà utilisé ChatGPT ou Gemini au moins une fois ?

■ Oui ■ Non ■ Aucune indication



Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (1029 personnes adultes interrogées, mars 2025)

comparis.ch

[Lien vers le graphique \(code d'intégration en annexe\)](#)

La recherche sur Internet est l'application la plus utilisée pour les chatbots IA

Selon la dernière enquête, 65 % des personnes interrogées ont déjà communiqué avec un chatbot. Cela montre une augmentation notable de l'utilisation des chatbots pour la recherche d'informations sur Internet au lieu des moteurs de recherche traditionnels tels que Google ou Bing. Alors qu'en 2024, seuls 27 % des utilisateurs de chatbots ont effectué des recherches sur ChatGPT ou d'autres outils d'IA, cette proportion est passée à 33 % en 2025. La recherche sur Internet était cette année l'application la plus citée pour les chatbots IA.

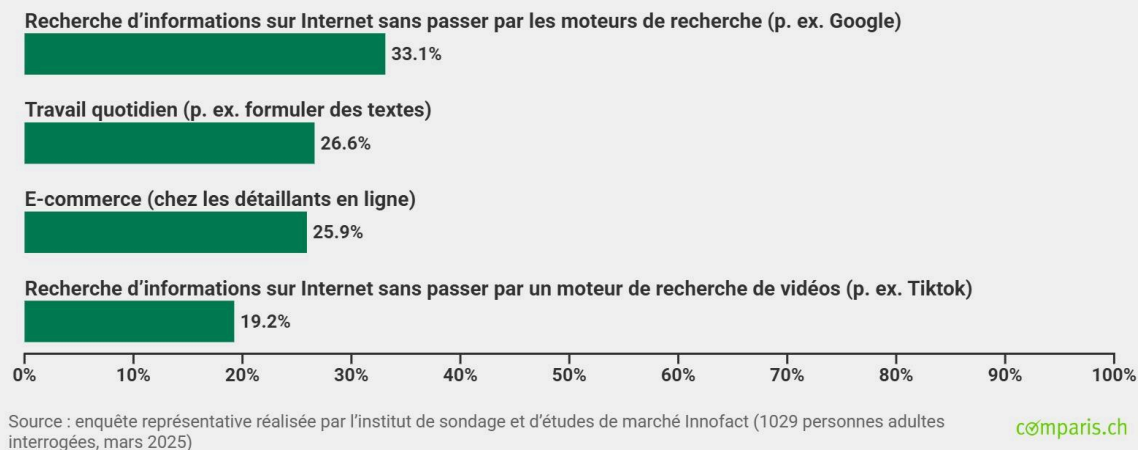
« Il sera intéressant de voir l'impact de l'intégration croissante de l'IA dans les moteurs de recherche classiques, tels que le résumé de l'IA chez Google ou l'intégration de Copilot dans la recherche avec Bing », déclare Jean-Claude Frick. Selon lui, il n'est pas du tout certain que Google perde sa position de leader face à ChatGPT dans le domaine de la recherche. La force de Google réside déjà dans la combinaison de données textuelles, visuelles et géographiques. Une scission du marché de la recherche est envisageable. « ChatGPT pourrait s'imposer dans les recherches complexes avec des processus de réflexion, tandis que Google reste pour le moment le leader des recherches locales et transactionnelles », explique Jean-Claude Frick.

Dans le domaine du e-commerce, 26 % ont utilisé un chatbot. En revanche, l'utilisation de chatbots pour la recherche d'informations sur des plateformes vidéo telles que Youtube ou TikTok reste toujours faible. Leur part n'a que légèrement augmenté, passant de 16,6 % en 2024 à 19,3 % en 2025.

Les chatbots sont particulièrement populaires lors de la recherche d'informations sur Internet



Circonstances dans lesquelles les personnes interrogées utilisent des chatbots interactifs



[Lien vers le graphique \(code d'intégration en annexe\)](#)

Erreurs moins acceptées avec les chatbots IA qu'avec les humains

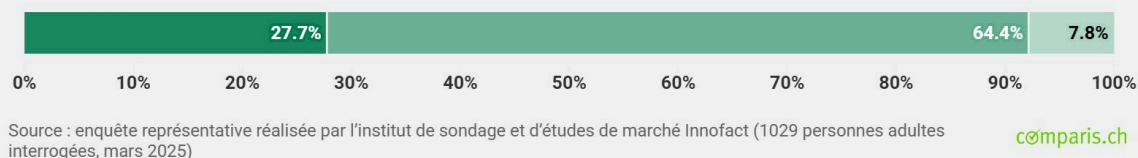
Les résultats de l'enquête révèlent également des informations intéressantes sur les préférences des personnes en ce qui concerne l'acceptation des erreurs par les chatbots par rapport aux interlocuteurs humains. Une nette majorité des personnes interrogées (64 %) montrent qu'elles acceptent moins d'erreurs avec un chatbot qu'avec un interlocuteur humain. En revanche, seuls 28 % des participants à l'enquête sont prêts à tolérer des erreurs avec un chatbot. « C'est étonnant si l'on considère à quel point même les outils d'IA les plus connus, ChatGPT et Gemini, hallucinent encore aujourd'hui et recrachent des informations erronées », déclare l'expert Comparis.

Erreurs moins acceptées avec les chatbots IA qu'avec les humains



Acceptez-vous plus d'erreurs avec un chatbot qu'avec un interlocuteur humain ?

Oui Non Aucune indication



[Lien vers le graphique \(code d'intégration en annexe\)](#)

Les informations sur les propres problèmes de santé sont taboues

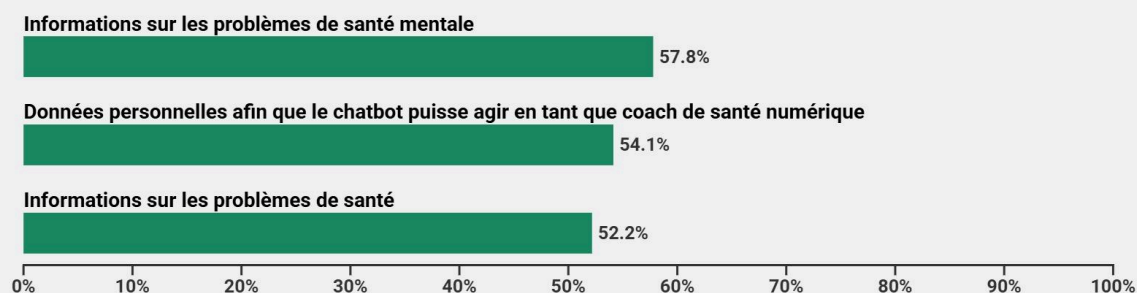
En outre, il existe des domaines dans lesquels la communication avec un chatbot reste taboue, notamment les problèmes de santé. Ainsi, 58 % des personnes interrogées déclarent ne vouloir en aucun cas confier à un chatbot des informations sur leurs propres problèmes de santé mentale. En outre, 54 % ne veulent en aucun cas divulguer leurs données personnelles afin que le chatbot puisse fonctionner en tant que coach de santé numérique interactif. 52 % des personnes interrogées ne souhaitent pas non plus confier des informations sur leurs problèmes de santé (physique) à un chatbot.

« Le fait que notre propre santé soit aujourd'hui encore considérée comme une sphère intime devrait compliquer considérablement l'introduction et l'acceptation des dossiers électroniques des patients et, en général, l'échange de données numériques des patients en Suisse », estime Jean-Claude Frick.

Les informations sur les propres problèmes de santé ne sont pas confiées à l'IA



Que ne confieriez-vous en aucun cas à un chatbot ?



Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (1029 personnes adultes interrogées, mars 2025)

comparis.ch

[Lien vers le graphique \(code d'intégration en annexe\)](#)

Grande acceptation pour le soutien dans le processus de commande ou la recherche sur Internet

En revanche, plus de 90 % des participants à l'enquête n'ont aucune réticence absolue à poser des questions à un chatbot sur un statut de livraison ou à donner leur avis sur leur expérience client. En outre, plus de 80 % des personnes interrogées approuvent le soutien d'un chatbot dans le processus de recherche sur Internet ou en cas de questions sur l'offre de produits ou de services d'une entreprise, ainsi que sur la divulgation des données pour les demandes d'offre et le signalement des réclamations.

Méthode

Enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact pour le compte de comparis.ch en mars 2025 auprès d'un échantillon de 1029 personnes issues de toutes les régions de Suisse.

Pour en savoir plus :

Jean-Claude Frick
Expert Numérique et Télécom
Téléphone : 044 360 53 91
Courriel : media@comparis.ch
comparis.ch

Annexe**Code d'intégration de l'infographie****« Deux tiers des Suisses ont déjà utilisé des chatbots IA »****iframe :**

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/22150071/embed' title='Interactive or visual content'
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups
allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

script :

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/22150071?1068018"><script
src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script><noscript></noscript></div>
```

« Les chatbots sont particulièrement populaires lors de la recherche d'informations sur Internet »**iframe :**

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/22150105/embed' title='Interactive or visual content'
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups
allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

script :

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/22150105?1068018"><script
src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script><noscript></noscript></div>
```

« Erreurs moins acceptées avec les chatbots IA qu'avec les humains »**iframe :**

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/22150138/embed' title='Interactive or visual content'
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups
allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

script :

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/22150138?1068018"><script
src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script><noscript></noscript></div>
```

« Les informations sur les propres problèmes de santé ne sont pas confiées à l'IA »

iframe :

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/22150158/embed' title='Interactive or visual content'
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups
allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

script :

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/22150158?1068018"><script
src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script><noscript></noscript></div>
```

À propos de comparis.ch

Avec plus de 80 millions de visites par an, comparis.ch compte parmi les sites Internet les plus consultés de Suisse. L'entreprise compare les tarifs et les prestations des caisses maladie, des assurances, des banques et des opérateurs de télécommunications. Elle présente aussi la plus grande offre en ligne de Suisse pour l'automobile et l'immobilier. Avec ses comparatifs détaillés et ses analyses approfondies, elle contribue à plus de transparence sur le marché. comparis.ch renforce ainsi l'expertise des consommatrices et des consommateurs à la prise de décision. L'entreprise a été fondée en 1996 par l'économiste Richard Eisler. Il s'agit d'une société privée. Aujourd'hui encore, Comparis appartient majoritairement à son fondateur, Richard Eisler. Aucune autre entreprise ni l'État ne détient de participation dans Comparis.