



Étude Comparis sur la confiance dans la sécurité des données 2025

Jean-Claude Frick

expert Numérique Comparis | ✎ octobre 2025

L'IA connaît une forte croissance en termes de confiance et d'utilisation

La dernière étude de Comparis sur la confiance dans la sécurité des données révèle que l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) a presque doublé en l'espace de deux ans. La confiance dans le traitement sérieux des données par les outils d'IA a elle aussi considérablement augmenté. Dans le même temps, jamais les Suissesses et les Suisses ne se sont sentis aussi peu en sécurité en ligne, alors même que les mesures de protection classiques sont de moins en moins utilisées.

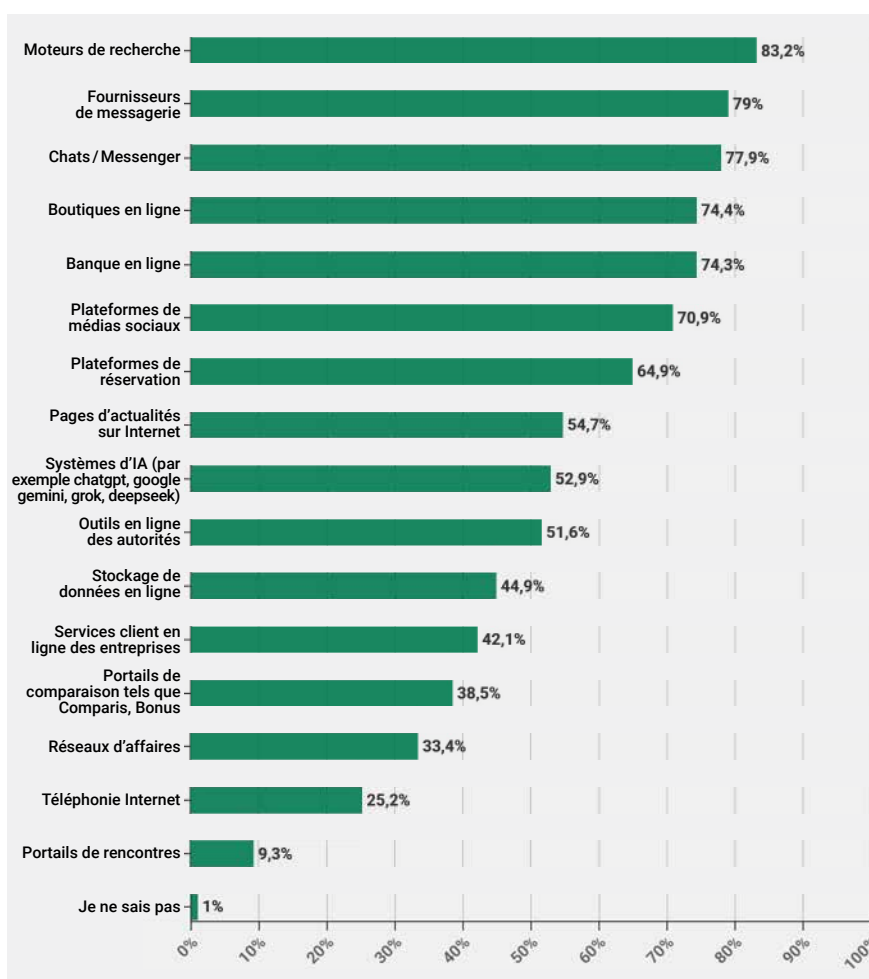
Le changement le plus marquant dans le comportement numérique est l'adoption massive des systèmes d'intelligence artificielle (IA). L'utilisation de Chat GPT et d'autres IA a presque doublé, passant de 27,45 % en 2024 à 52,95 % en 2025. Cette montée en puissance est plus qu'une simple nouvelle tendance: elle change les fondements de l'utilisation d'Internet. Cette évolution nuit directement aux acteurs traditionnels qui contrôlaient jusqu'ici l'accès à Internet. L'utilisation des moteurs de recherche, qui ont été la porte d'entrée du Web pendant des décennies, a chuté de manière statistiquement significative, passant de 87,15 % en 2020 à 83,25 % en 2025.

La baisse est encore plus marquée chez les fournisseurs de messagerie électronique, dont l'utilisation est passée de 85,15 % à 79,05 % au cours de la même période. En parallèle, les sites d'information classiques enregistrent également une baisse significative du nombre d'utilisateurs, passant de 66,75 % (2020) à 54,75 % (2025). Cette évolution indique que les consommatrices et consommateurs trouvent de nouvelles façons de rechercher ou de communiquer des informations, ce qui peut s'expliquer en partie par l'essor de l'IA et des plateformes spécialisées.

Cependant, la révolution de l'IA n'est pas portée par tous de la même manière. Les données révèlent une nette fracture numérique le long de deux axes: les jeunes adultes (15–35 ans) sont les utilisateurs les plus actifs (63,45 %). Parmi les plus de 56 ans, le taux d'utilisation n'est que de 36,45 %. Les personnes hautement qualifiées (60,5 %) sont nettement plus nombreuses que les personnes peu ou moyennement qualifiées (45,25 %). Ces chiffres indiquent qu'une élite jeune et hautement qualifiée est à l'origine de l'adoption de la nouvelle technologie, tandis que de larges pans de la population risquent d'être marginalisés. Les implications sont considérables: ceux qui ne maîtrisent pas l'IA pourraient à l'avenir être désavantagés sur le marché du travail, dans le système éducatif et dans l'accès à des services avancés.



Les Suisses utilisent ces services en ligne



Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (septembre 2025, 1049 personnes)

Une confiance plus forte dans les banques

Non seulement l'utilisation, mais aussi la confiance dans l'utilisation de l'IA pour le traitement sérieux des données client a considérablement augmenté, bien qu'elle soit encore à un niveau bas, passant de 3,9 en 2023 à 4,3 (sur une échelle de 1 « aucune confiance » à 10 « très grande confiance ») en 2025.

La confiance dans les banques a atteint 7,2 en 2025. Ainsi, les banques sont les organisations qui bénéficient de la plus grande confiance. Il s'agit d'une amélioration notable par rapport aux années 2024 (6,9) et 2023 (6,9).

Le niveau de confiance des répondants envers les autorités a également augmenté. La valeur de 7,0 en 2025 dépasse nettement les chiffres de 2024 (6,7), 2023 (6,8) et 2020 (6,8). La confiance envers les autorités est particulièrement forte chez les personnes à revenu élevé et hautement qualifiées. Les ménages dont le revenu est supérieur à 8000 francs évaluent la confiance envers les autorités à 7,5, ce qui est nettement plus élevé que les ménages à faible revenu (6,5). Cela donne à penser que les facteurs socio-démographiques influencent de manière déterminante la perception de la fiabilité et de la compétence de l'État dans l'espace numérique.



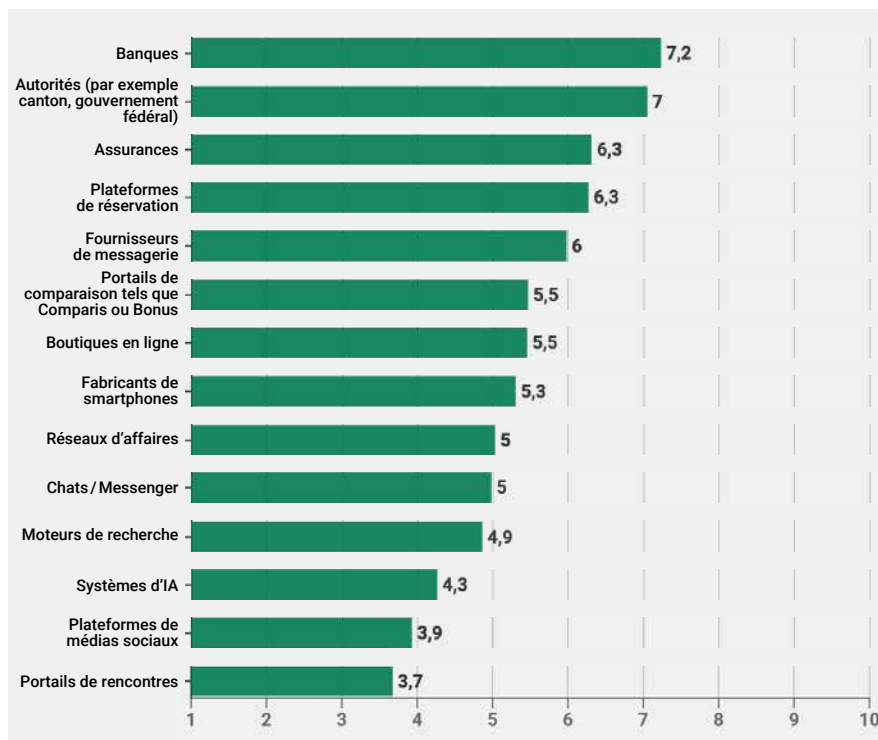
Gestion des données clients

Les plateformes de réservation de voyages et de billets ont enregistré une valeur de confiance de 6,3 en 2025. Il s'agit également d'une augmentation par rapport aux années précédentes 2024 (6,0), 2023 (6,0) et 2020 (5,9). Cela montre une confiance croissante des utilisateurs dans ces services.

Récemment, les personnes interrogées ont également développé une confiance nettement plus grande envers les chats et les services de messagerie. En 2025, la note est de 5,0, contre 4,5 en 2020.

Telle est la confiance dans les entreprises et les organisations en ce qui concerne le traitement des données des clients

Valeurs moyennes sur une échelle de 1 (aucune confiance) à 10 (très forte confiance)



Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (septembre 2025, 1049 personnes)

Le malaise lors de la saisie de données augmente

La confiance croissante accordée à la gestion des données client contraste avec l'érosion du sentiment de sécurité lors de la saisie de données personnelles sur Internet. Ce sentiment a sensiblement diminué au cours des trois dernières années. Sur une échelle de 1 (pas du tout en sécurité) à 10 (très en sécurité), la valeur moyenne est passée de 5,7 en 2022 à 5,3 en 2025.

Avec 5,1, les femmes se sentent nettement moins en sécurité que les hommes (5,6). Dans le même temps, le sentiment d'être surveillé lors des activités en ligne reste à un niveau constamment élevé, avec une valeur moyenne de 6,6. Les personnes en Suisse romande (6,9) se sentent plus surveillées que celles en Suisse alémanique (6,5). Le sentiment d'être surveillé est également plus prononcé chez les personnes aux revenus élevés (6,8) que chez celles aux revenus plus modestes (6,3). Cela indique une plus grande sensibilisation au suivi commercial.



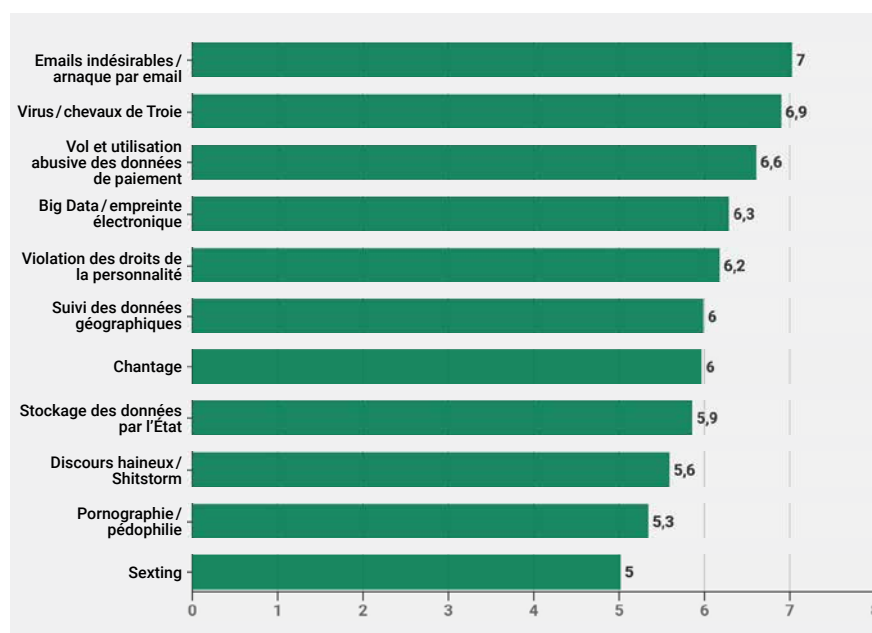
Le phishing et la criminalité suscitent la plus grande crainte

La crainte de menaces concrètes a également augmenté ces dernières années. En 2025, les cybercriminels (pirates informatiques) sont en tête des menaces perçues. Leur valeur de menace est passée de 6,4 (2020) à 7,0 (2025) (1 pas du tout, 10 beaucoup). Les personnes âgées (56–74 ans) sont systématiquement plus inquiètes que les plus jeunes (15–35 ans). Ainsi, les personnes âgées évaluent le danger représenté par les criminels avec une moyenne de 7,4, nettement plus élevée que celle des jeunes (6,7).

Les pourriels (spam) et l’hameçonnage (phishing) (7,0) ainsi que les virus et les chevaux de Troie (6,9) se situent au même niveau. La différence dans la perception de la menace posée par les virus et les chevaux de Troie est également évidente (7,4 chez les personnes âgées contre 6,4 chez les plus jeunes). Avec 7,2, les femmes évaluent également la menace des pourriels (spam) et de l’hameçonnage (phishing) plus haut que les hommes (6,9).

Ce qui amène les internautes à se sentir le plus menacés

Valeurs moyennes sur une échelle de 1 (pas du tout menacé) à 10 (très fortement menacé)



Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (septembre 2025, 1049 personnes)

Baisse de confiance dans la protection des données

L'enquête montre également que la confiance dans la réglementation sur la protection des données en Suisse a diminué en 2025. En 2024, 56,6 % des personnes interrogées avaient déclaré que la protection des données était plutôt bien réglementée. Cette année, ce chiffre est tombé à 51,7 %.

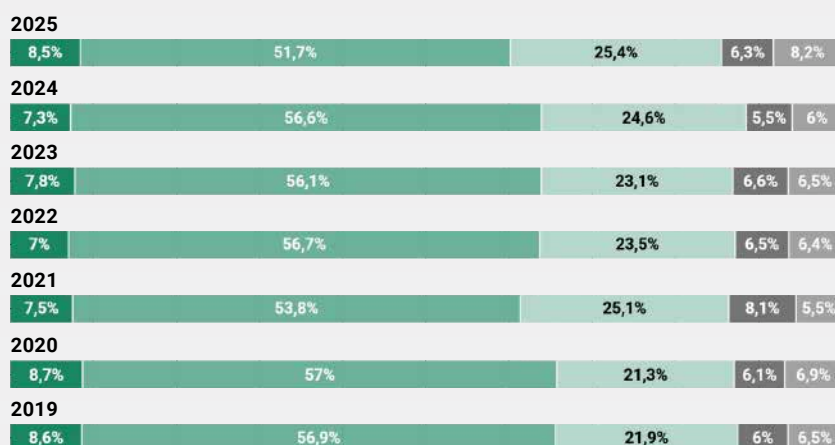
La baisse de 4,9 points de pourcentage montre que, malgré les conditions-cadres existantes, il reste encore des progrès à faire pour regagner la confiance de la population. À notre avis, ce scepticisme doit être pris au sérieux, en particulier en ce qui concerne l'introduction de l'eID.



Les différences régionales sont particulièrement marquées : en Suisse alémanique, 54 % des personnes interrogées estiment que la protection des données est « plutôt bien » réglementée, contre 59,6 % en Suisse italienne. Dans la région francophone, seuls 43,5 % partagent cet avis. Les hommes (10,9 %) et les jeunes (11,0 % des 15–35 ans) jugent la protection nettement plus souvent « très bonne » que les femmes (6,0 %) et la génération des 56 ans et plus (2,5 %).

La majorité estime que la protection des données en Suisse est plutôt bien à très bien gérée

- La protection des données est très bien réglementée
- La protection des données est plutôt bien réglementée
- La protection des données n'est pas bien réglementée
- La protection des données n'est pas bien réglementée
- Je ne sais pas



Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (septembre 2025, 1049 personnes)

Les Romands se sentent plus surveillés

La perception générale de la surveillance est en moyenne de 6,6. Ici aussi, on observe des différences nettes entre les régions linguistiques. La région germanophone affiche une moyenne de 6,5. En comparaison, la région francophone est plus élevée avec 6,9. Cela donne à penser que les personnes de la région francophone se sentent davantage surveillées.

Les personnes interrogées dont le revenu est supérieur à 8000 francs ressentent un sentiment de surveillance plus élevé (6,8) que celles dont le revenu est inférieur ou égal à 4000 francs, dont la moyenne est de 6,3. Cela pourrait indiquer que les facteurs financiers influencent la perception de la vie privée.

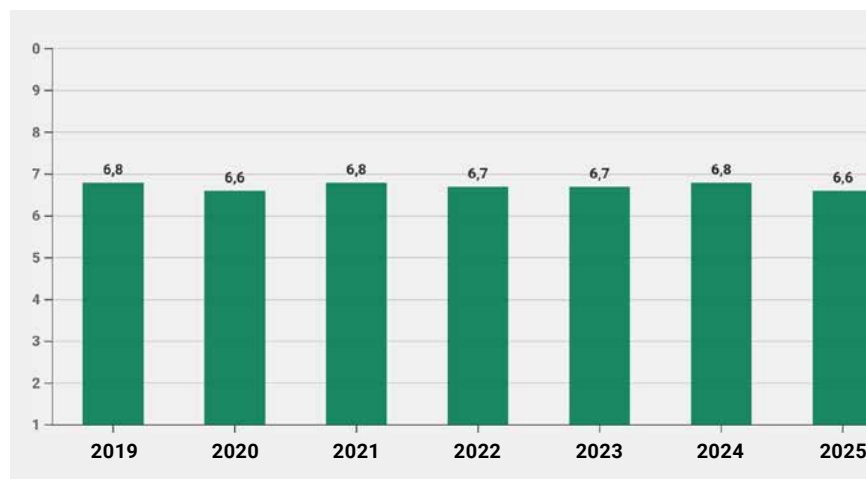
En 2025, 2,0 % des personnes interrogées ont déclaré ne pas se sentir « du tout surveillées ». Par rapport aux années 2019 à 2022, on constate ici une augmentation. En 2019 et 2020, cette proportion était de 0,7 %, en 2021 de 0,8 % et en 2022, la valeur a légèrement diminué pour atteindre 0,7 %. La légère augmentation de la proportion de personnes qui se sentent moins surveillées sur Internet est, à notre avis, un revirement de tendance à prendre au sérieux.



Bien que les différences soient minimales, elles pourraient indiquer des changements sociétaux ou technologiques majeurs qui influencent la perception de la surveillance. L'augmentation de la part de ceux qui se sentent moins surveillés en 2025 pourrait être liée, par exemple, à l'amélioration des mesures de sécurité ou à la confiance croissante dans les services en ligne.

À quel point les Suisses se sentent-ils surveillés dans leurs activités sur Internet

Valeurs moyennes sur une échelle de 1 (pas du tout) à 10 (très fortement)



Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (septembre 2025, 1049 personnes)

Inquiétude croissante concernant la divulgation d'informations personnelles

Les inquiétudes concernant la divulgation d'informations personnelles sur Internet ont néanmoins augmenté de manière générale ces dernières années. Les numéros de téléphone portable, les numéros de compte et les dates de naissance sont particulièrement concernés.

En 2025, 45,4 % des personnes interrogées ont exprimé de grandes inquiétudes quant à l'indication de leur numéro de téléphone mobile sur Internet. En 2020, seules 39,5 % des personnes interrogées avaient les mêmes préoccupations.

Il en va de même pour l'indication des numéros de compte. En 2025, 40,3 % des personnes interrogées ont déclaré avoir de grandes inquiétudes. Il s'agit là d'une augmentation significative par rapport aux 35,2 % en 2020.

En 2025, 26,8 % des personnes interrogées ont déclaré être préoccupées par la divulgation de leur date de naissance. En 2020, cette part n'était que de 22,8 %. Ces chiffres indiquent que même les informations traditionnellement considérées comme moins sensibles font désormais l'objet d'une plus grande prudence.



Moyens de paiement numériques

Lacune de protection alarmante : la peur augmente, la prudence diminue

Malgré la perception de la menace la plus élevée jamais mesurée, l'autodéfense numérique est en recul. L'utilisation de mots de passe complexes a chuté, passant de 49,3 % en 2020 à 43,1 % en 2025. La volonté de mettre à jour régulièrement les logiciels a également diminué, passant de 57,5 % en 2020 à 49,9 % en 2025.

Les chiffres sont également en baisse en ce qui concerne la vigilance dans les paramètres de confidentialité sur les réseaux sociaux. Alors qu'en 2020, 47,4 % des personnes interrogées y étaient encore attentives, ce chiffre est tombé à 41,5 % en 2025. Cela pourrait indiquer un changement dans la perception de la vie privée dans l'espace numérique. Ce phénomène peut être interprété comme une « fatigue de la sécurité » : les utilisateurs sont submergés par les avertissements constants et développent une attitude fataliste.

La marche triomphale de Twint se poursuit

En matière de sécurité des paiements en ligne, la facture classique reste la gagnante incontestée de la confiance avec une moyenne de 8,2. Cela est particulièrement vrai pour la génération des 56 ans et plus (8,5). La popularité de la facture repose sur le principe du contrôle maximal : d'abord la marchandise, ensuite l'argent.

Toutefois, c'est Twint qui connaît le plus grand succès : la confiance dans l'application de paiement suisse est passée de 6,2 en 2020 à 7,3 en 2025. Ainsi, Twint a dépassé les méthodes traditionnelles telles que la carte de crédit (valeur moyenne 6,7) en matière de perception de la sécurité, encore plus clairement que l'année précédente. Twint jouit d'une confiance particulièrement élevée chez les 36–55 ans (7,5).

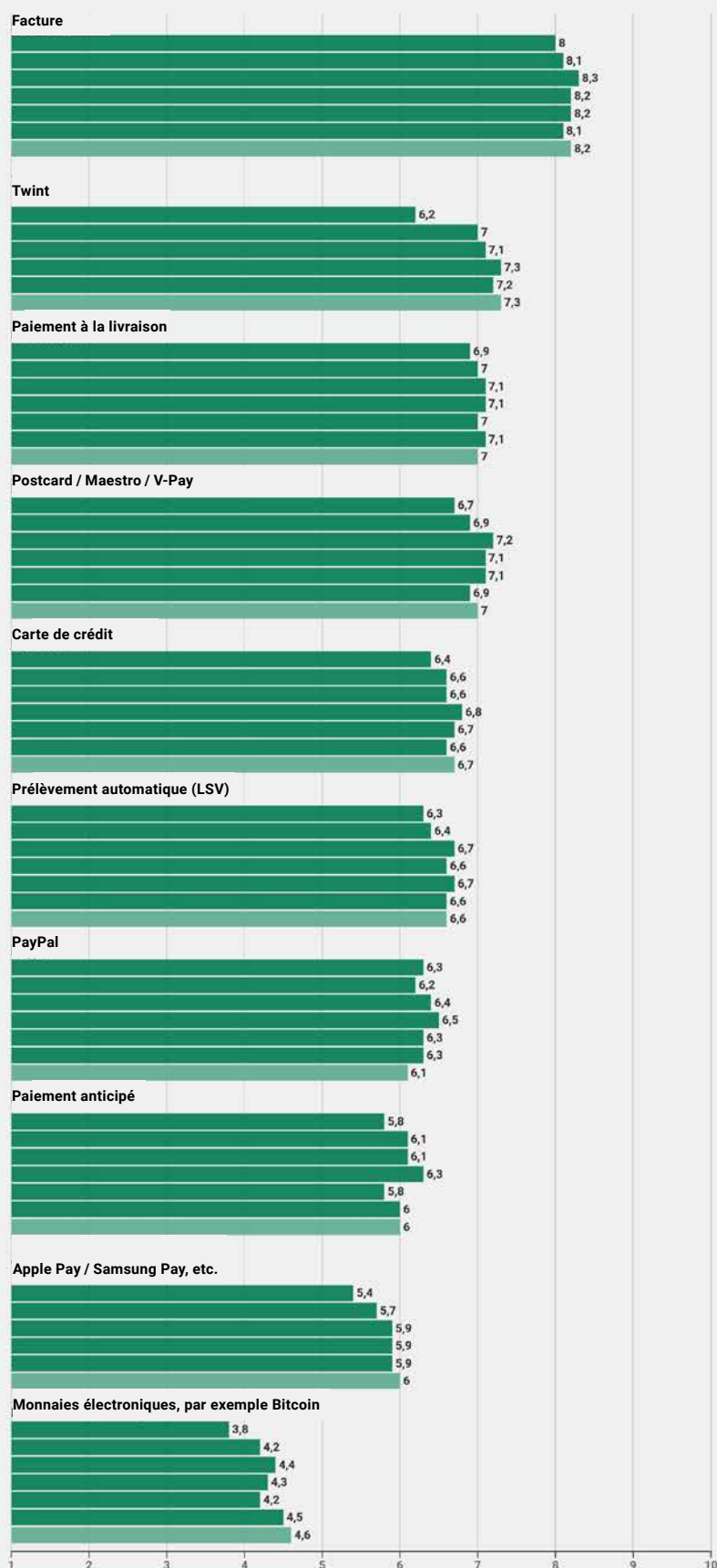
Les systèmes de paiement classiques tels que Postcard, Maestro ou V-Pay ont également été classés comme relativement sûrs en 2025, avec une moyenne de 7,0. La carte de crédit suit de près avec une moyenne de 6,7. Le recouvrement direct (LSV) obtient également une note similaire, avec une moyenne de 6,6.



C'est ainsi que les utilisateurs évaluent les moyens de paiement sur Internet

Échelle de 1 (pas du tout en sécurité)
à 10 (très en sécurité),
Valeurs moyennes des enquêtes

2019-2024 ■
2025 ■



Source: enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (septembre 2025, 1049 personnes)



Méthode

Étude sur la confiance dans la sécurité des données

Enquête représentative réalisée en septembre 2025 par l'institut de sondage et d'études de marché innofact pour le compte de comparis.ch auprès d'un échantillon de 1049 personnes adultes issues de toutes les régions de Suisse. Les échelles de confiance, de sécurité et de menace vont de 1 (très faible) à 10 (très élevé).

Pour en savoir plus

Jean-Claude Frick

Expert Numérique

Téléphone 044 360 53 91

media@comparis.ch

comparis.ch

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.