

Communiqué de presse

Enquête représentative Comparis sur l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA)

Déjà trois quarts de la population utilisent des assistants IA tels que ChatGPT et Cie.

L'intelligence artificielle (IA) se répand de plus en plus rapidement dans la vie quotidienne. C'est ce qu'indique une enquête représentative de Comparis. En Suisse, 76 % de la population adulte utilisent déjà des outils tels que ChatGPT et Cie. En 2024, leur proportion ne représentait que 50 %. Son utilisation est nettement plus répandue en Suisse romande qu'en Suisse alémanique. Au total, plus de 70 % des participantes et participants à l'enquête acceptent que les chatbots les aident à effectuer des recherches sur des sites Web ou à se renseigner sur l'état d'une livraison. Cependant, plus de la moitié des personnes interrogées ne souhaitent en aucun cas partager des informations sur des problèmes de santé mentale. « L'intelligence artificielle est passée du battage médiatique au quotidien – pour un grand nombre d'utilisatrices et d'utilisateurs, elle est déjà aussi évidente que le smartphone », déclare Jean-Claude Frick, expert Numérique Comparis.

Zurich, le 02 avril 2026 – L'intelligence artificielle (IA) fait enfin partie du quotidien de la population suisse. La part des personnes qui utilisent des chatbots basés sur l'IA, tels que ChatGPT, Google Gemini, Perplexity et autres, a augmenté très rapidement. En 2024, cette proportion était de 49,7 %, en 2025, elle est passée à 62,4 % et, en 2026, elle a même atteint 76,1 %. Tels sont les résultats d'une enquête représentative de Comparis, le comparateur sur Internet. « L'utilisation des outils d'IA devient de plus en plus courante. Avec les fonctionnalités d'IA de la recherche Google, pratiquement tous les internautes sont aujourd'hui automatiquement en contact avec l'intelligence artificielle », déclare Jean-Claude Frick, expert Numérique Comparis.

Trois quarts des Suisses ont déjà utilisé des chatbots IA



Avez-vous déjà utilisé au moins une fois ChatGPT, Perplexity, Grok, le mode IA de Google ou Gemini ?

Oui Non Aucune indication



Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (1035 personnes adultes interrogées, mars 2026)

comparis.ch

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

Les jeunes, les personnes ayant un niveau de formation élevé, les personnes à revenu élevé et les Romands utilisent particulièrement l'IA

Cependant, l'utilisation des chatbots IA varie considérablement : dans la tranche d'âge des 18-35 ans, le taux d'utilisation atteint le chiffre impressionnant de 90,1 %. En revanche, 81,6 % des 36-55 ans et seulement 52,1 % des plus de 56 ans utilisent ces outils.

Le niveau de formation et la taille du ménage influencent également l'utilisation : 82,5 % des personnes hautement qualifiées utilisent ces outils, contre 69,4 % des personnes peu ou moyennement qualifiées. Les ménages de 3 personnes ou plus affichent un taux d'utilisation de 83,0 %, contre 71,4 % pour les ménages de 1 personne.

Le revenu joue également un rôle important. Dans les ménages dont le revenu est supérieur à 8000 francs, 85,9 % des personnes utilisent ces outils. Pour les revenus compris entre 4000 et 8000 francs, ce chiffre est de 76,6 %, tandis que parmi les personnes disposant d'un revenu inférieur ou égal à 4000 francs, seules 55,7 % utilisent ces outils.

Une différence régionale apparaît dans la répartition selon la langue. En Suisse romande, 81,6 % des personnes utilisent des outils d'IA, contre 74,1 % en Suisse alémanique.

Plus de 40 % des personnes interrogées utilisent des chatbots pour effectuer des recherches sur le Web

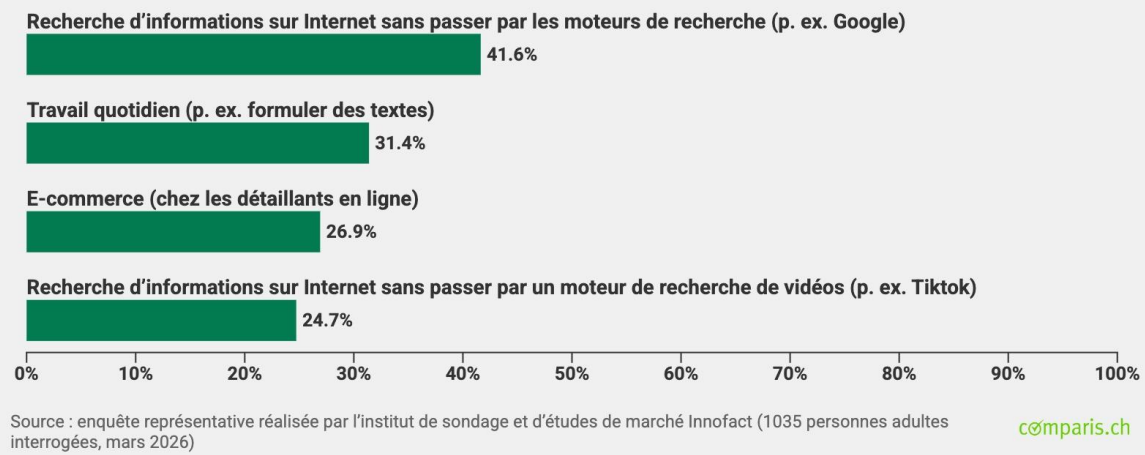
Les assistants IA sont le plus souvent utilisés pour rechercher des informations sur Internet sans passer par un moteur de recherche. Parmi les personnes qui connaissent déjà les chatbots, 41,6 % utilisent ChatGPT et Cie au lieu d'effectuer des recherches classiques avec Google ou Bing, soit nettement plus qu'en 2024, où cette proportion s'élevait à 27,2 %.

Pour le travail quotidien, par exemple pour créer des résumés ou rédiger des textes, l'utilisation est passée de 26,6 % en 2025 à 31,4 % des utilisatrices et utilisateurs de chatbots en 2026.

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



Circonstances dans lesquelles les personnes interrogées utilisent des chatbots interactifs



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

« Obtenir des informations à l'aide d'un chatbot est simple et pratique. Les moteurs de recherche classiques, qui ne font que proposer des liens, sont sous pression et vont disparaître », prédit Jean-Claude Frick.

La communication écrite consolide encore sa position de favorite

En ce qui concerne le mode d'interaction avec les chatbots, la communication écrite par l'intermédiaire d'un champ de discussion intégré à un site Web ou à une application pour smartphone continue de gagner en popularité et constitue actuellement la méthode de loin la plus appréciée : 59,2 % des personnes interrogées ont jugé cette option de saisie attrayante en 2024, 61,6 % en 2025 et 61,9 % en 2026. « Chatter avec une IA semble tout aussi naturel que d'échanger des messages WhatsApp avec des amis. En revanche, la saisie vocale semble encore souvent peu naturelle et ne constitue pas un choix judicieux, par exemple dans un open space ou dans le bus », explique Jean-Claude Frick.

Bien que la communication téléphonique affiche une tendance légèrement positive, elle est nettement à la traîne. 31,4 % des personnes interrogées ont jugé cette option attrayante en 2024, 34,0 % en 2025 et 33,8 % en 2026.

La communication orale par vidéoconférence avec un avatar reste impopulaire malgré l'expérience immersive qu'elle offre. Ainsi, son attractivité est passée de 22,4 % en 2024 à 24,3 % en 2025, avant de retomber légèrement à 22,8 % en 2026.

L'IA ne doit pas commettre plus d'erreurs que les humains

Au fil des ans, il est apparu clairement que, quelle que soit l'action réalisée avec un chatbot, les erreurs sont nettement moins tolérées qu'avec un interlocuteur humain. La proportion de personnes interrogées qui ne tolèrent pas plus d'erreurs avec un chatbot qu'avec un interlocuteur humain est restée stable, autour de deux tiers (actuellement 62,9 %).

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



Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (1035 personnes adultes interrogées, mars 2026)



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

« Les attentes envers l'IA sont élevées : elle doit fonctionner avec le moins d'erreurs possible. Dans le même temps, les hallucinations restent un risque réel – en particulier dans le contexte professionnel, cela peut rapidement engendrer un problème de réputation », explique l'expert Numérique Comparis.

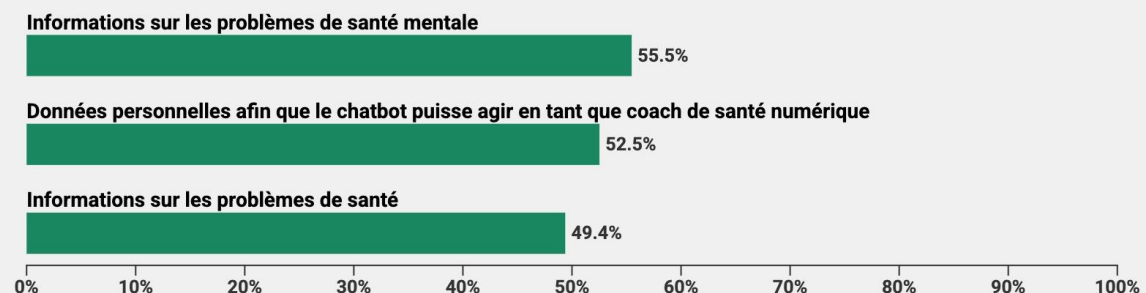
Les données sur l'état de santé restent un domaine sensible

Les résultats de l'enquête mettent en évidence de fortes disparités quant à la volonté de confier des informations à un chatbot. Le scepticisme est particulièrement élevé lorsqu'il s'agit de partager des informations sur des problèmes de santé mentale. Plus de la moitié des personnes interrogées, 55,5 %, ne partageraient pas ce type d'informations avec un chatbot. Cela vaut non seulement pour ChatGPT et Cie, mais aussi pour les robots interactifs des prestataires de soins de santé, des assureurs ou d'autres fournisseurs. Sur ce point, les femmes (58,8 %) se montrent plus réticentes que les hommes (52,1 %).

De même, 52,5 % des personnes interrogées refusent également de transmettre des données personnelles pour utiliser un chatbot en tant que coach santé. On observe un schéma similaire pour les problèmes de santé physique. Près de la moitié des participants, 49,4 %, ne partageraient en aucun cas ce type d'informations.

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 (1035 personnes adultes interrogées, mars 2026)



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

« La réticence à partager des données personnelles est justifiée – et ne devrait pas concerner uniquement les informations relatives à la santé. Même des informations apparemment anodines peuvent en dire plus sur nous que nous ne le pensons », explique Jean-Claude Frick.

Pour les demandes simples sur les produits et les inscriptions, le robot passe avant l'humain

Cependant, il existe des domaines dans lesquels les personnes interrogées préfèrent communiquer avec un chatbot plutôt qu'avec un être humain. Pour les demandes d'informations sur l'état d'une livraison, le taux d'acceptation est particulièrement élevé, à 70,4 %. Pour les questions concernant des produits ou des services, plus de la moitié des personnes interrogées, 58 %, préfèrent également un robot. De même, 51 % des personnes interrogées préfèrent utiliser la technologie d'IA lors de leur première inscription.

Conseils pour les consommatrices et consommateurs

Supprimez votre historique

ChatGPT et ses concurrents personnalisent les réponses encore plus fortement que lors d'une recherche sur Google en mode navigation non privée. Afin d'obtenir des résultats aussi neutres que possible, il est recommandé de supprimer l'historique ou d'utiliser le mode navigation privée, p. ex. sur Perplexity.

Posez des questions anonymes

Si vous avez besoin d'informations sur des problèmes de santé ou des troubles psychiques et que vous souhaitez utiliser à cette fin des chatbots IA tels que ChatGPT, il est préférable de ne pas parler de vous-même, mais de tiers : « Ma copine souffre de... »

Veillez à la protection des données

Les chatbots d'IA sont des outils pratiques pour analyser, résumer et traiter des documents. Avant de télécharger un document, il convient de vérifier s'il contient des données sensibles. Ces données doivent être anonymisées au préalable.

Méthodologie

L'enquête représentative a été réalisée en mars 2026 par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact pour le compte de Comparis auprès d'un échantillon de 1035 personnes issues de toutes les régions de Suisse. La représentativité signifie que les participants à une enquête reflètent bien l'ensemble du groupe cible. Cela signifie que les caractéristiques importantes telles que l'âge, le sexe ou la région de résidence sont réparties de la même manière que dans l'ensemble de la population. Les résultats peuvent ainsi être plus facilement extrapolés à l'ensemble de la population.

Informations complémentaires :

Jean-Claude Frick
Expert Numérique
Téléphone : +41 (0)44 360 53 91
media@comparis.ch
comparis.ch

Annexe

Code d'intégration de l'infographie

« Trois quarts des Suisses ont déjà utilisé des chatbots IA »

iframe:

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/28260791/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/28260791?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/28260793/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/28260793?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/28260794/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/28260794?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/28260796/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/28260796?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.