

30.10.2025 – 00:30 Uhr

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

Communiqué de presse

Étude Comparis sur la confiance dans la sécurité des données 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. « Nous assistons à un changement massif : l'IA est utilisée de manière de plus en plus naturelle, mais la conscience de la sécurité de ses propres données diminue en même temps », déclare Jean-Claude Frick, expert Numérique Comparis.

Zurich, le 30 octobre 2025 – La dernière étude sur la confiance dans la sécurité des données du comparateur en ligne comparis.ch montre que 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 27,4 % en 2024 à 52,9 % 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 87,1 % en 2020 à 83,2 % en 2025. La baisse est encore plus marquée chez les fournisseurs de messagerie électronique, dont l'utilisation est passée de 85,1 % à 79,0 % au cours de la même période. En parallèle, les sites d'information classiques enregistrent également une baisse significative du nombre d'utilisateurs, passant de 66,7 % (2020) à 54,7 % (2025). « Cette évolution indique que les consommatrices et consommateurs trouvent de nouvelles façons de rechercher ou de communiquer des informations », déclare Jean-Claude Frick, expert Numérique Comparis.

La confiance dans les banques est la plus forte

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 sociodémographiques influencent de manière déterminante la perception de la fiabilité et de la compétence de l'État dans l'espace numérique », estime Jean-Claude Frick.

Érosion du sentiment de sécurité lors de la saisie de données sur Internet

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.

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 %.

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 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.

Recul des chiffres relatifs à l'autodéfense numérique

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 », déclare Jean-Claude Frick.

Twint continue de marquer des points en matière de sécurité des paiements en ligne

En matière de sécurité des paiements en ligne, la facture classique reste la gagnante incontestée de la confiance avec une moyenne de 8,2. 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. 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.

L'étude complète peut être téléchargée [ici](#).

Méthode

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 plus d'informations:

Jean-Claude Frick
Expert Numérique / Télécom
Téléphone: 044 360 53 91
E-Mail: 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 télécom. 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. Aucune autre entreprise ni l'État ne détient de participation dans Comparis.