

08.12.2025 - 07:30 Uhr

Les assistants basés sur l'IA deviennent des moteurs de recherche de PME



Zürich (ots) -

La nouvelle étude "PME Digital Pulse 2025" de localsearch et de la Haute école de Lucerne (HSLU) montre que la recherche d'informations et la réservation de services proposés par les PME migrent de plus en plus vers des systèmes basés sur l'IA. Ne pas être trouvé dans ChatGPT ou autres fait perdre en visibilité, et donc en activité.

- **Dès le début de la recherche, l'IA est aussi importante que les réseaux sociaux:** 13% de la population commence directement à rechercher une PME à l'aide d'outils d'IA tels que ChatGPT ou Copilot, contournant ainsi les moteurs de recherche classiques. L'IA se situe donc au même niveau que les réseaux sociaux.
- **Une personne sur cinq utilise déjà l'IA pour rechercher une PME:** au cours des douze derniers mois, près de 20% de la population suisse a eu recours à des outils d'IA tels que ChatGPT ou Copilot pour se renseigner sur les services proposés par les PME. Ce comportement est particulièrement fréquent chez les tranches d'âge les plus jeunes.
- **La moitié de la population prévoit de recourir à l'IA pour rechercher des PME dans un futur proche:** près de 50% de la population prévoit d'utiliser à l'avenir des modèles d'IA pour trouver des PME adéquates pour le service recherché. Cela indique sans équivoque un changement imminent dans la recherche d'informations numérique.
- **L'IA transforme aussi la prise de rendez-vous:** environ 40% des personnes interrogées envisagent à l'avenir de prendre rendez-vous pour des services proposés par les PME directement via des assistants vocaux basés sur l'IA.

L'intelligence artificielle (IA) se développe rapidement, offre de nouvelles possibilités et entraîne de profonds changements. Comme l'indique la dernière étude "[PME Digital Pulse 2025](#)" de localsearch et de la Haute école de Lucerne (HSLU), cette transformation numérique n'épargne pas les PME. "La manière dont les gens recherchent des services proposés par les PME évolue de façon radicale." Selon la conclusion que Stefano Santinelli, CEO de localsearch, tire de cette étude, les systèmes basés sur l'IA servent de plus en plus de moteurs de recherche de PME.

Selon l'étude "PME Digital Pulse 2025", plus des trois quarts de la population (77%) se montrent ouverts aux

nouvelles technologies numériques, telles que les applications basées sur l'IA. Mais il ne s'agit pas d'une simple question d'ouverture d'esprit: les consommatrices et consommateurs utilisent déjà largement les outils d'IA pour rechercher de manière ciblée des services proposés par les PME.

L'IA est aussi importante que les réseaux sociaux pour commencer à rechercher une PME

Lorsque la population suisse recherche une PME, sans connaître déjà un prestataire, la majorité d'entre elle continue de recourir d'abord aux moteurs de recherche (80%), comme le montre la [figure 1](#). Cependant, déjà 13% des personnes interrogées commencent leur recherche de PME directement à l'aide d'outils d'IA tels que ChatGPT ou Copilot, contournant ainsi les moteurs de recherche classiques. L'IA se situe donc au même niveau que les réseaux sociaux. L'utilisation de l'IA pour commencer la recherche de PME est particulièrement marquée chez les 18-29 ans, avec une proportion supérieure à la moyenne de 21%. Plus l'âge augmente, plus cette utilisation diminue: elle est de 16% chez les 30-44 ans, de 12% chez les 45-59 ans et de 6% chez les 60-79 ans.

L'importance croissante de l'IA pour rechercher une PME transparaît dans son utilisation actuelle, et dans celle que l'avenir laisse entrevoir. Selon l'étude "PME Digital Pulse 2025", près de 20% de la population suisse a déjà utilisé ce type d'application au cours des douze derniers mois pour se renseigner sur les services proposés par les PME ([voir figure 2](#)). La tendance déjà observée selon laquelle les jeunes générations s'appuient beaucoup plus souvent sur l'IA se confirme: cette proportion est de 26% chez les 18-29 ans et de 23% chez les 30-44 ans. Ces deux valeurs sont donc supérieures à la moyenne pour toutes les tranches d'âge. Lorsque l'âge augmente, l'utilisation de l'IA diminue nettement: 17% chez les 45-59 ans et 11% chez les 60-79 ans.

C'est l'utilisation future prévue pour la recherche de services proposés par les PME qui montre sans équivoque l'importance croissante de l'IA: parmi les utilisatrices et utilisateurs ayant déjà recouru à l'IA (19%, [cf. figure 2](#)), près de huit sur dix (78%, [cf. figure 3](#)) indiquent vouloir le faire plus souvent à l'avenir. Cette disposition élevée est similaire dans toutes les tranches d'âge; les différences entre ces dernières ne sont pas statistiquement significatives.

Une personne sur deux souhaite utiliser l'IA à l'avenir pour rechercher une PME

Parmi les personnes qui n'utilisent pas encore l'IA (79%), la disposition à le faire est également importante: 40% d'entre elles souhaitent recourir à l'IA à l'avenir pour rechercher et se renseigner sur les services proposés par les PME ([voir figure 4](#)). Contrairement aux utilisatrices et utilisateurs actuels de l'IA, l'intention de recourir à celle-ci à l'avenir dépend de l'âge. Alors qu'elle dépasse largement les 40% chez les moins de 59 ans, elle ne concerne qu'un quart des personnes interrogées âgées de 60 à 79 ans: 44% chez les 18-29 ans, 46% chez les 30-44 ans et les 45-59 ans, et 26% chez les 60-79 ans.

Au vu de ces résultats concernant l'IA, on peut supposer que dans un avenir proche, environ la moitié de la population suisse (50%) l'utilisera pour se renseigner sur les services proposés par les PME.

L'étude "PME Digital Pulse 2025" montre que les PME doivent désormais également être trouvées via des assistants basés sur l'IA si elles ne veulent pas risquer de passer à côté d'un précieux potentiel de clientèle. Un profil d'entreprise exhaustif sur différentes plateformes, associé à un contenu optimisé, est non seulement essentiel pour la recherche classique sur les moteurs de recherche, mais il améliore également la visibilité dans les requêtes de recherche via des outils d'IA tels que ChatGPT ou Copilot. Stefano Santinelli, CEO de localsearch, l'exprime sans ambages: "La visibilité numérique ne s'arrête pas aux moteurs de recherche. À l'ère de l'IA, c'est la présence dans des systèmes intelligents tels que ChatGPT qui détermine si une PME est perçue ou si elle reste dans l'ombre du numérique."

L'IA transforme non seulement la recherche, mais aussi la prise de rendez-vous

Outre la recherche d'informations, on constate également un intérêt croissant pour les processus de réservation basés sur l'IA: 39% des personnes interrogées envisagent de prendre à l'avenir leurs rendez-vous via des assistants vocaux basés sur l'IA tels que Siri, Alexa ou ChatGPT. L'analyse par tranche d'âge indique des valeurs constantes jusqu'à 59 ans: 40% chez les 18-29 ans, 43% chez les 30-44 ans et 42% chez les 45-59 ans. Ce n'est que chez les 60-79 ans que cette proportion baisse nettement, pour atteindre 29%.

"Les attentes de la clientèle sont évidentes: les services doivent pouvoir être réservés en ligne. Les PME qui ne se lanceront pas vont perdre en visibilité, en confiance et, au final, en chiffre d'affaires au profit de concurrents mieux positionnés sur le plan numérique", explique Stefano Santinelli, CEO de localsearch, avant de conclure: "L'avenir est numérique, la recherche est pilotée par l'IA et il est temps d'agir. Les PME qui n'organisent pas activement leur présence en ligne perdent non seulement des parts de marché, mais aussi l'accès à la clientèle numérique. Celles qui ne sont pas visibles aujourd'hui seront oubliées demain."

Avec sa nouvelle version du produit [digitalONE](#), localsearch prend en compte la transition numérique vers l'IA: les

PME peuvent ainsi assurer leur visibilité non seulement sur plus de 50 moteurs de recherche, annuaires et plateformes de réseaux sociaux pertinents, mais désormais aussi sur les principales plateformes d'IA telles que ChatGPT et Copilot.

Vous pouvez télécharger des informations complémentaires sur l'étude "PME Digital Pulse 2025" ainsi que le livre blanc [en suivant ce lien](#). Vous pouvez télécharger les figures relatives à cette étude [ici](#).

Contact:

Stefan Wyss
Head of Communications
media@localsearch.ch
+41 58 262 76 82

Medieninhalte



Près de 50% de la population prévoit d'utiliser à l'avenir des modèles d'IA pour trouver des PME adéquates pour le service recherché. / Texte complémentaire par ots et sur www.presseportal.ch/fr/nr/100061097 / L'utilisation de cette image à des fins éditoriales est autorisée et gratuite, pourvu que toutes les conditions d'utilisation soient respectées. La publication doit inclure le crédit de l'image.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100061097/100937101> abgerufen werden.