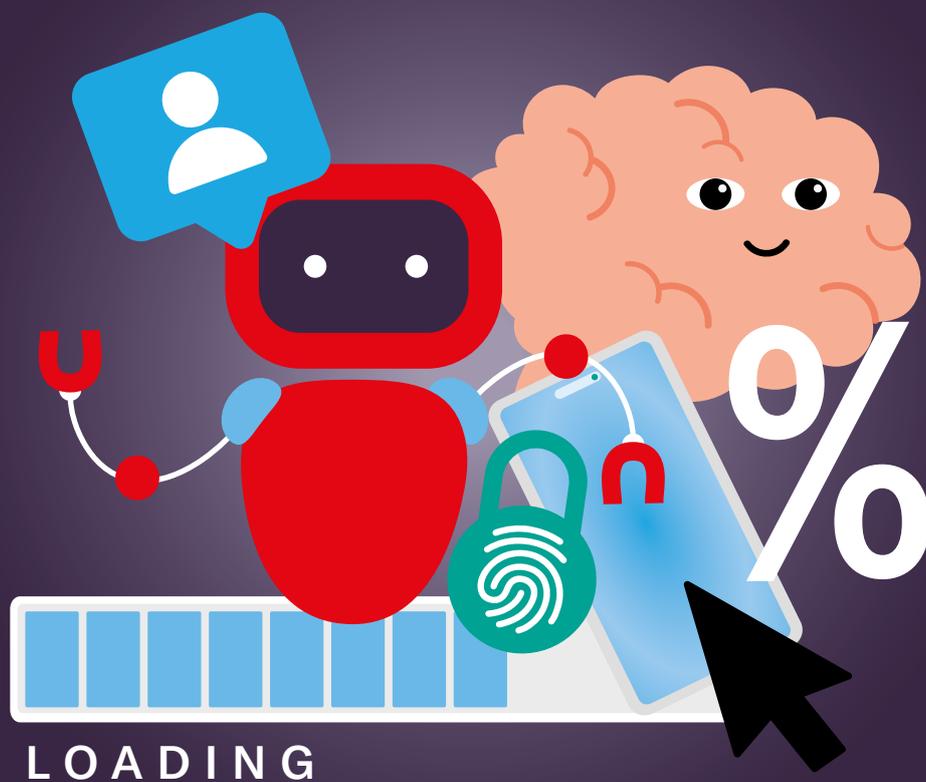


# L'IA au sein de l'administration publique

Rapport ciblé sur l'intelligence artificielle  
dans le cadre de l'étude nationale  
sur la cyberadministration 2025



Introduction	3
<b>Perception et appréciation de l'IA</b>	
→ Réglementation et protection des données	5
→ Attentes en matière de traçabilité et de transparence des applications de l'IA	7
→ Confiance accordée à l'IA et questions éthiques	9
<b>Utilisation de l'IA dans l'administration</b>	
→ Formations et échanges sur l'IA au sein de l'administration	11
→ Obstacles à l'utilisation de l'IA dans l'administration	13
<b>Conclusions et mesures à prendre</b>	14
Impressum	16

# Introduction

L'Administration numérique suisse (ANS) coordonne les activités de numérisation de la Confédération, des cantons et des communes. Elle se réfère dans ses travaux à la stratégie Administration numérique suisse 2024-2027.

L'Étude nationale sur la cyberadministration<sup>1</sup> est réalisée tous les trois ans, pour faire le point sur la disponibilité et l'utilisation des prestations administratives électroniques. La population suisse, les entreprises et l'administration sont à chaque fois interrogées dans ce contexte. En outre, l'édition 2025 de cette étude a collecté des données sur l'utilisation faite de l'intelligence artificielle générative (désignée ci-après par le terme général IA).

Sur la base de ces données, elle tire trois conclusions essentielles sur l'IA :

- **Faible niveau de connaissances dans tous les groupes cibles**  
la population comme les entreprises et l'administration s'accordent à juger faibles leurs connaissances de l'IA.
- **Usage limité de l'IA**  
l'utilisation de l'IA est encore peu répandue. Deux tiers des entreprises n'y font pas appel. De même, l'administration ne s'en sert en règle générale que dans une faible mesure.
- **Gains d'efficacité**  
dans les entreprises comme dans l'administration, l'IA intervient surtout dans des processus internes, le but étant de gagner du temps en les automatisant. Les entreprises utilisent en outre l'IA pour des prestations de services externes, afin d'élargir leur offre tout en améliorant leur image.

Le présent rapport sur le thème de l'IA s'intéresse à la perception et à l'appréciation de l'IA de la part de la population, des entreprises et de l'administration publique.

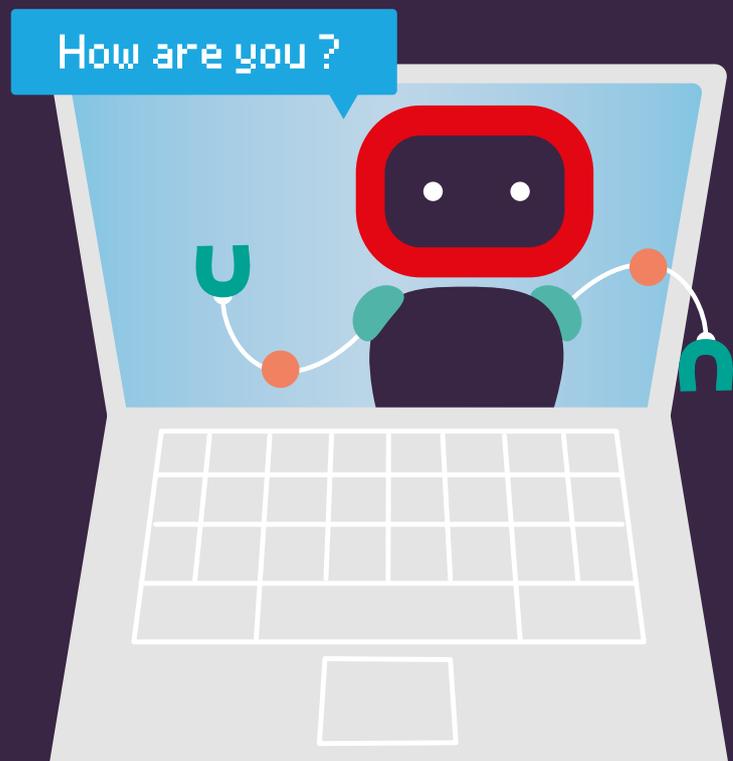
<sup>1</sup> Buess, M.; Amberg, H.; Büchler, C. (2025): Étude nationale sur la cyberadministration 2025. Utilisation et mise en œuvre des services administratifs électroniques du point de vue de la population, des entreprises et de l'administration. DemoSCOPE AG et Interface Politikstudien Forschung Beratung AG, Adligenswil/Lucerne, voir: → [www.administration-numerique-suisse.ch/fr/publications/etudes/etude-nationale-sur-la-cyberadministration-2025](http://www.administration-numerique-suisse.ch/fr/publications/etudes/etude-nationale-sur-la-cyberadministration-2025), consulté le 16 juin 2025.

La **description** ci-après de l'IA figurait dans les explications des enquêtes réalisées dans ce contexte :

### **Intelligence artificielle générative (IA)**

L'IA générative est un domaine de l'intelligence artificielle qui se concentre sur la création de nouveaux contenus. Les plus connus étant les « grands modèles de langage » ou LLM (Large Language Models). On trouve parmi eux, par exemple, les agents conversationnels (chatbot) de ChatGPT, Gemini ou Midjourney, ainsi que des outils de traduction et d'amélioration du style, tels que DeepL ou DeepL Write. La principale différence entre l'IA générative et les modèles antérieurs réside dans son champ d'application. Bien qu'un LLM vise toujours à prédire le mot suivant d'une phrase, cette aptitude est entre-temps exploitée pour conduire des conver-

sations, reformuler des textes, lancer des requêtes dans des bases de données ou déduire des conclusions en apparence logiques. Malgré ses indéniables aptitudes cognitives, l'IA générative doit être clairement distinguée de l'intelligence artificielle générale (IAG), qui désigne la capacité d'un modèle de surpasser l'ensemble des capacités cognitives d'un être humain. Autrement dit, les programmes de traitement de l'image tels Lensa ou Adobe Firefly, misant sur l'IA, relèvent de l'IA générative. Par souci de simplicité, le terme IA est employé seul pour désigner l'IA générative dans l'intégralité du présent rapport.



# Perception et appréciation de l'IA

Cette première section montre, à partir des résultats de l'enquête menée, ce que la population, les entreprises et l'administration pensent de la réglementation de l'utilisation de l'IA par l'État, avec ses enjeux de traçabilité et de transparence.

## Réglementation et protection des données

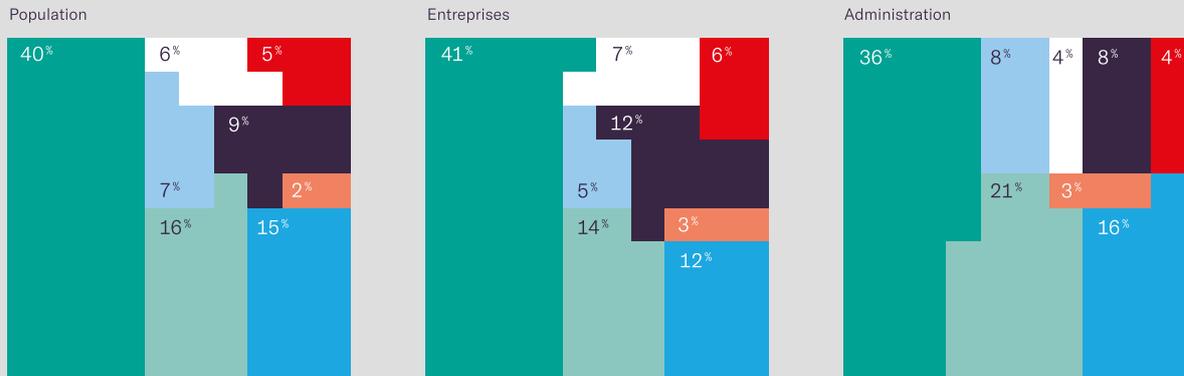
À tous les échelons administratifs, les autorités questionnées estiment **qu'il incombe à l'État** de réglementer le développement et l'utilisation des applications ou technologies de l'IA. Les services administratifs sont (plutôt) de cet avis dans 73 % des cas. Idem pour la population (71 %) et les entreprises (67 %).

En outre, pour 60 % des personnes interrogées, les autorités devraient être soumises à des **conditions plus strictes** que les entreprises, en cas d'utilisation d'applications de l'IA.

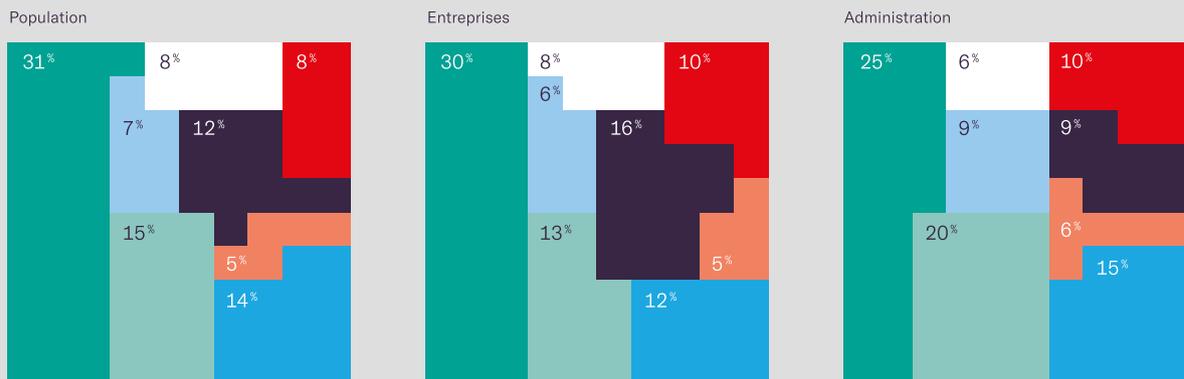
Près de 62 % des sondés parmi la population et les entreprises émettent de sérieuses réserves à l'égard de la **protection des données**, en cas de développement et d'utilisation de systèmes d'IA par l'État. Les autorités interrogées ne partagent guère ces préoccupations (34%). Il est vrai que dans l'administration, le personnel de la Confédération et des cantons est bien plus sceptique en la matière que les employés communaux.

## 1. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'utilisation de l'IA?

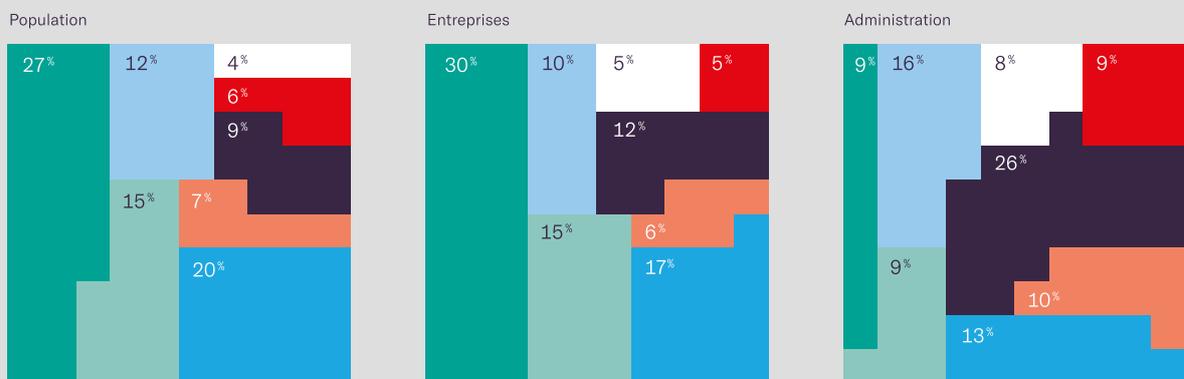
La réglementation/régulation claire du développement et de l'utilisation d'applications/de technologies d'IA par les administrations et les entreprises doit impérativement être assurée par l'État.



Lors de l'utilisation d'applications ou de technologies d'IA, des conditions plus strictes devraient être appliquées aux administrations que pour l'utilisation des mêmes applications ou technologies par des entreprises privées.



Le développement et l'utilisation de systèmes d'IA par les administrations suscitent des interrogations quant au respect de la protection des données.



**Légende** L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n = 2'106), et de tous les représentants des entreprises (n = 1'415) et de l'administration (n = 1'492). En raison des arrondis, les pourcentages ne correspondent pas toujours exactement à 100%. Les chiffres individuels ont donc été légèrement ajustés. Vous trouverez les chiffres exacts ici : [→ onsurvey.demoscope.ch/WebProd/Resources/NEGOV25/Datensatz\\_Codebuch\\_egov25.zip](https://onsurvey.demoscope.ch/WebProd/Resources/NEGOV25/Datensatz_Codebuch_egov25.zip).

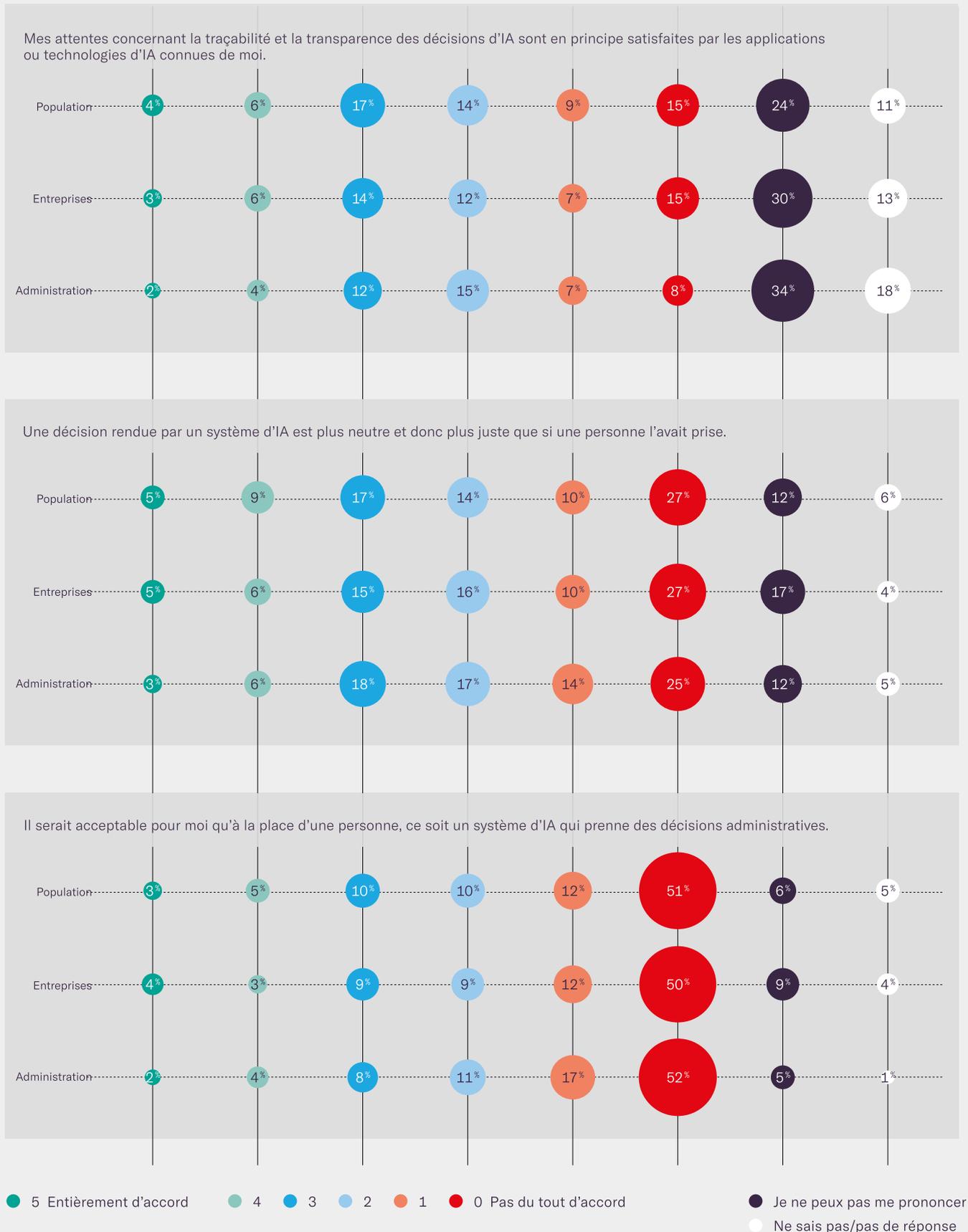
### **Attentes en matière de traçabilité et de transparence des applications de l'IA**

La transparence, la traçabilité et l'explicabilité sont, selon les lignes directrices pour la Confédération relatives à l'intelligence artificielle, des conditions préalables à une IA digne de confiance<sup>2</sup>. Or seuls 27 % des personnes interrogées au sein de la population, et moins encore dans les entreprises (23 %) et l'administration (18 %) jugent que leurs attentes concernant la **traçabilité et la transparence** des décisions d'IA sont satisfaites. Sans surprise, rares sont les sondés à juger

de telles décisions **plus neutres ou équitables** que celles d'une personne (population: 31 %; entreprises: 26 %; administration: 27 %). Toutes les personnes interrogées sont encore plus sceptiques à l'idée que **les décisions administratives** prises par des personnes puissent être entièrement déléguées à un système d'IA. Une majorité des sondés (entre 62 % et 69 %) refuse d'en entendre parler.

<sup>2</sup> Conseil fédéral (2020): « Intelligence artificielle » – lignes directrices pour la Confédération. Cadre d'orientation en matière d'IA dans l'administration fédérale. Berne, pp. 4ss.

## 2. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant la délégation de décisions à l'IA ?



**Légende** L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n = 2'106), et de tous les représentants des entreprises (n = 1'415) et de l'administration (n = 1'492). En raison des arrondis, les pourcentages ne correspondent pas toujours exactement à 100%. Les chiffres individuels ont donc été légèrement ajustés. Vous trouverez les chiffres exacts ici : [→ onsurvey.demoscope.ch/WebProd/Resources/NEGOV25/Datensatz\\_Codebuch\\_egov25.zip](https://onsurvey.demoscope.ch/WebProd/Resources/NEGOV25/Datensatz_Codebuch_egov25.zip).

### Confiance accordée à l'IA et questions éthiques

Outre les attentes en matière de traçabilité et de transparence des applications de l'IA, des questions portaient sur la confiance accordée à l'usage de l'IA. Selon les personnes interrogées, les **questions éthiques** reçoivent trop peu d'attention à ce jour lors du développement et de l'utilisation de l'IA, avis partagé par près de 50 % des sondés dans tous les groupes cibles.

Il ressort encore de l'enquête que les développements de l'IA dans l'administration inspirent **moins confiance aux entreprises qu'à la population**: 42% de la population font plutôt confiance à une application développée et utilisée par l'administration (entreprises: 36%). Inversement, près de 40% des entreprises et de la population font **davantage confiance aux applications ou technologies d'IA**, en cas de développement ou d'utilisation **par le secteur privé**.

Comme le montre déjà l'Étude nationale sur la cyberadministration 2025, tous les groupes cibles ressentent le besoin d'être **associés activement à la mise en place de systèmes d'IA par l'administration**. Les cantons et la Confédération prévoient déjà de telles possibilités de participation. Or une **transparence accrue** permettrait de renforcer la confiance accordée aux systèmes d'IA et ferait ressortir la réelle plus-value des applications de l'IA. Les défis varient d'un domaine politique à l'autre. Autre aspect décisif, il faudrait que des normes techniques parviennent à s'imposer dans le contexte de l'utilisation de l'IA dans l'administration publique<sup>3</sup>.

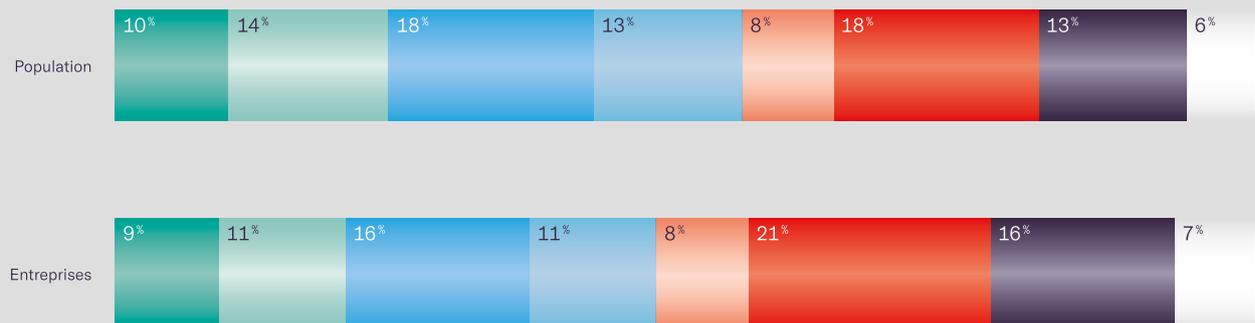
<sup>3</sup> Buess et al. 2025, p. 40.

### 3. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant la confiance pouvant être accordée à l'IA ?

Les questions éthiques ont été trop peu prises en considération jusqu'à présent, lors du développement et de l'utilisation d'applications d'IA au sein des administrations.



Une application ou technologie d'IA développée ou utilisée par l'administration m'inspire davantage confiance qu'en cas de développement ou d'utilisation par le secteur privé



**Légende** L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n=2'106), et de tous les représentants des entreprises (n=1'415) et de l'administration (n=1'492). En raison des arrondis, les pourcentages ne correspondent pas toujours exactement à 100%. Les chiffres individuels ont donc été légèrement ajustés. Vous trouverez les chiffres exacts ici : [→ onsurvey.demoscope.ch/WebProd/Resources/NEGOV25/Datensatz\\_Codebuch\\_egov25.zip](https://onsurvey.demoscope.ch/WebProd/Resources/NEGOV25/Datensatz_Codebuch_egov25.zip).

# Utilisation de l'IA dans l'administration

Cette section présente les résultats de l'enquête menée auprès des représentants de l'administration, à tous les échelons étatiques.

## Formations et échanges sur l'IA au sein de l'administration

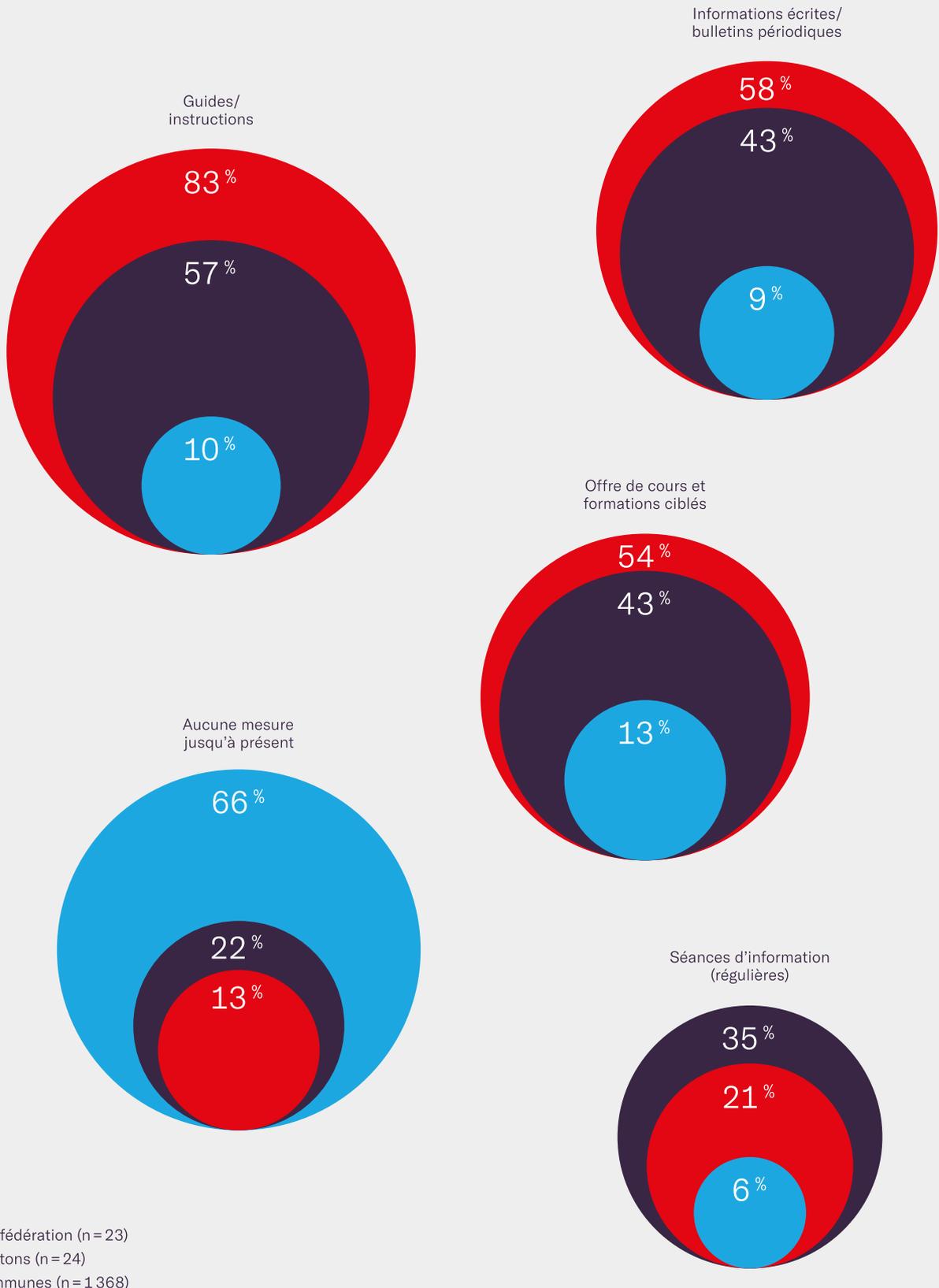
Sur la base des résultats de l'étude actuelle, la Confédération, les cantons et les communes ont entre-temps adopté, à des degrés divers, des mesures spécifiques afin de signaler à leurs collaborateurs les possibilités d'utilisation et les effets de l'IA, ainsi que de les former en conséquence. Tant les cantons (87 %) que la Confédération (78 %) se montrent actifs sur le terrain de la formation et de l'information, le plus souvent en publiant des guides, des directives ou d'autres informations écrites, comme des bulletins périodiques. Des offres de cours et des formations font également partie des mesures couramment proposées. Ce thème n'a toutefois que peu d'écho à ce jour dans les communes. Il est vrai que celles ayant déjà conçu des activités de formation et d'échange sur l'IA organisent souvent des cours et des formations. Mais c'est surtout au niveau de la Confédération que des séances d'information sont régulièrement proposées.

Différentes possibilités d'échanges sur les développements et l'utilisation d'applications d'IA sont en place dans les services administratifs: les participants à l'enquête sont 61 % à la Confédération et 62 % dans les cantons à signaler l'existence de possibilités d'échange internes ou externes. Des exemples de plateformes d'échange internes à l'administration peuvent être cités aussi bien à la Confédération que dans les cantons. L'ANS a ainsi créé, avec le «Comité de coordination de la science des données & IA», un organe de coordination et d'échange d'informations entre les cantons et la Confédération. De même, un projet commun aux cantons de Saint-Gall, des Grisons, d'Appenzell Rhodes-Intérieures, d'Appenzell Rhodes-Extérieures, de Thurgovie et à la Principauté de Liechtenstein permet aux acteurs concernés d'examiner ensemble le potentiel de l'IA.<sup>4</sup> Le canton de Berne et celui de Vaud ont créé des groupes de travail interdépartementaux sur l'IA<sup>5</sup> De tels espaces d'échange institutionnalisés demeurent cependant rares dans les petits cantons ou les communes. Près des trois quarts des représentants communaux ont ainsi signalé l'absence de telles offres d'échange au niveau local.

<sup>4</sup> Canton de St. Gallen (2025): Künstliche Intelligenz (KI), voir: → [Ostschweiz und Liechtenstein prüfen KI in Verwaltung | sg.ch](https://www.sg.ch/actualites/actualite/news/25171-intelligence-artificielle-la-deleguee-au-numerique-publie-le-rapport-dun-groupe-de-travail-interdepartemental), consulté le 16 juin 2025.

<sup>5</sup> Canton de Berne (2025): Intelligence artificielle (IA), voir: → <https://www.sta.be.ch/fr/start/themen/digitale-verwaltung/kuenstliche-intelligenz--ki-.html>, consulté le 24 avril 2025.  
Canton de Vaud (2025): Intelligence artificielle (IA), voir: → [www.vd.ch/actualites/actualite/news/25171-intelligence-artificielle-la-deleguee-au-numerique-publie-le-rapport-dun-groupe-de-travail-interdepartemental](https://www.vd.ch/actualites/actualite/news/25171-intelligence-artificielle-la-deleguee-au-numerique-publie-le-rapport-dun-groupe-de-travail-interdepartemental), consulté le 16 juin 2025.

4. Quelles sont les mesures prises dans votre administration pour assurer que vos collaboratrices et collaborateurs soient informés du fonctionnement et des effets potentiels de l'IA et formés dans ce sens ?



● Confédération (n = 23)  
 ● Cantons (n = 24)  
 ● Communes (n = 1368)

**Légende** Nombre de personnes interrogées entre parenthèses.

### Obstacles à l'utilisation de l'IA dans l'administration

Selon la présente enquête, les autorités étatiques sont confrontées à trois défis majeurs dans l'utilisation de l'IA. À commencer par le manque de **ressources en personnel**, à tous les niveaux administratifs: il s'agit du principal obstacle à l'essor de l'IA selon les représentants interrogés de la Confédération (65%), des cantons (75%) et des communes (38%). La mise à disposition de l'IA n'est pas non plus une sinécure: la complexité et la durée des procédures d'acquisition sont jugées problématiques tant à la Confédération (48%) que dans les cantons (50%) et les communes (25%).

Le troisième obstacle le plus fréquent tient à une **infrastructure informatique inadaptée**, faute par exemple de puissance de calcul suffisante. Cet obstacle est souvent mentionné par les représentants de la Confédération (39%) et des cantons (42%), alors que les communes lui accordent moins d'importance (17%). Ce qui pourrait donner à penser que de nombreuses communes n'ont pas (encore) atteint le stade où une infrastructure technique spécifique ou, plus généralement, des stratégies d'utilisation de l'IA sont concrètement nécessaires<sup>6</sup>

En somme, l'analyse réalisée montre que le manque de ressources en personnel et en infrastructure, de même que les obstacles administratifs freinent l'introduction de l'IA et son emploi dans l'administration publique. En outre, les questions juridiques ont probablement un impact tout aussi fort sur l'utilisation de l'IA dans les administrations.<sup>7</sup> Quant aux différences constatables entre les niveaux administratifs, elles reflètent un degré de maturité variable, lui-même lié aux pressions à utiliser l'IA dont les autorités étatiques font régulièrement l'objet.

Les autorités étatiques questionnées ne signalent que d'assez rares cas de **résistance ou d'opposition** de la population ou des milieux économiques à l'introduction de systèmes d'IA. Les représentants des cantons sont les plus nombreux (12%) à avoir dû traiter des recours lors de la mise en place d'applications d'IA. La Confédération et les communes en reçoivent d'autant moins qu'elles utilisent plus rarement l'IA que les cantons. Autre fait marquant, 40 à 60% des sondés ne disent rien de leur gestion des recours, ce qui donne à penser qu'ils n'ont guère eu de contacts actifs avec l'IA à ce jour.

<sup>6</sup> Buess et al. 2025, pp. 39ss

<sup>7</sup> Binder, N.; Spielkamp, M.; Egli, C.; Freiburghaus, L.; Kunz, E.; Laukenmann, N.; Loi, M.; Mätzener, A.; Obrecht, L.; Wulf, J. (2021): Einsatz Künstlicher Intelligenz in der Verwaltung: rechtliche und ethische Fragen. Schlussbericht vom 28. Februar 2021 zum Vorprojekt IP6.4. Universität Basel und AlgorithmWatch CH, Bâle/Zürich, p. 21..

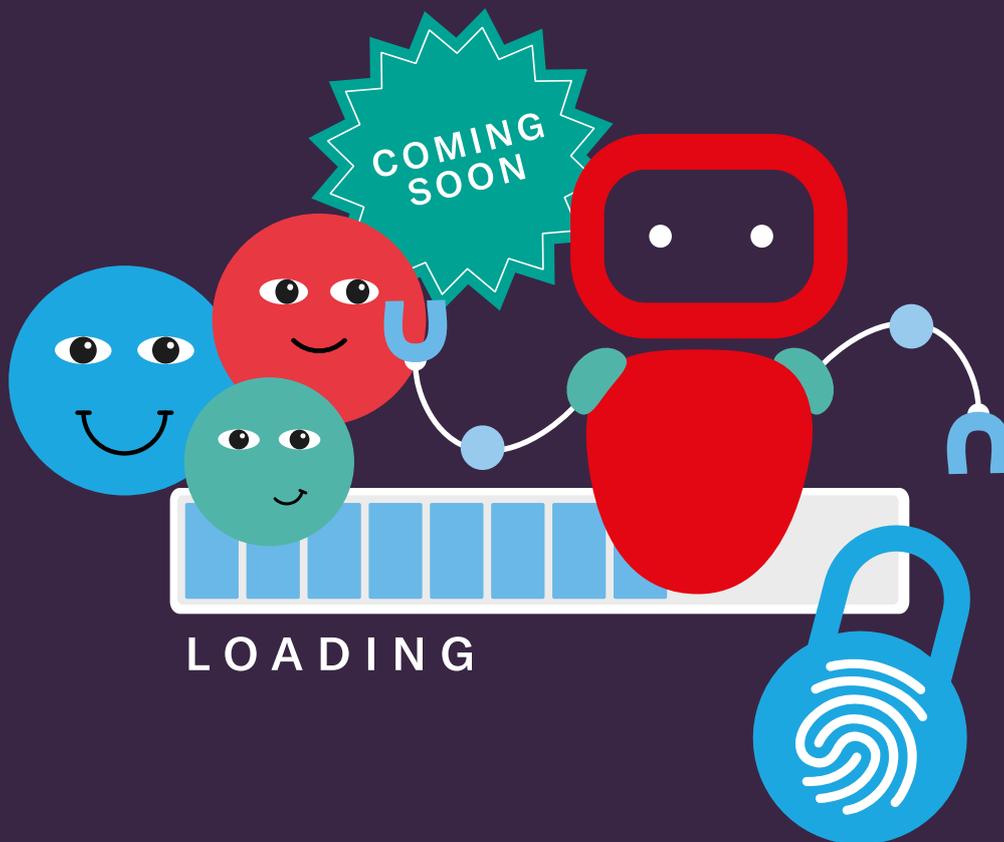
# Conclusions et mesures à prendre

Les résultats exposés ci-dessus de l'enquête menée dans le cadre de l'Étude nationale sur la cyberadministration 2025 amènent à formuler plusieurs conclusions pour l'administration publique et diverses mesures à prendre en matière d'IA :

- **Bien « positionner » le thème de l'IA**  
même si un grand nombre de personnes interrogées n'ont pas su répondre à toute une série de questions concernant l'IA, les collaborateurs de l'administration semblent avoir compris l'importance de cet enjeu . Toutefois, l'administration, les entreprises et la population ne font le plus souvent qu'un usage limité des solutions d'IA ou ne s'en servent pas encore. De plus, il n'existe pas à l'heure actuelle de procédure coordonnée définissant des priorités stratégiques.
- **Fixer des garde-fous**  
les personnes interrogées des trois groupes cibles jugent essentiel de réglementer l'utilisation de l'IA. Tout le monde s'accorde à dire que les autorités étatiques devraient être soumises à des règles plus strictes que les entreprises. Les inquiétudes en matière de protection des données sont bien réelles au sein de la population et dans les entreprises, seule l'administration se disant globalement plus confiante à ce sujet.
- **Renforcer la confiance et aborder les questions éthiques**  
en ce qui concerne la confiance, une fracture apparaît entre les entreprises, qui préfèrent les systèmes d'IA développés par le secteur privé, et la population, qui fait davantage confiance aux applications développées par l'État. Par contre, tous les groupes cibles estiment que les questions éthiques ne sont pas suffisamment prises en compte.
- **Questionner la prise de décision basée sur l'IA**  
la majeure partie des attentes de traçabilité et de transparence qu'ont les personnes interrogées à l'égard des systèmes d'IA ne sont pas satisfaites à ce stade. Autre constat, les gens ont du mal à formuler leurs attentes en la matière. Une décision d'un système d'IA n'est que rarement perçue comme plus équitable qu'une décision humaine. La délégation systématique des décisions administratives à l'IA est rejetée.
- **Impliquer activement les groupes cibles**  
les participants à l'enquête souhaitent avoir davantage leur mot à dire sur l'utilisation de l'IA dans l'administration. À l'heure actuelle, les groupes cibles ne sont guère pris en compte, à plus forte raison là où les systèmes et applications d'IA sont peu répandus.
- **Promouvoir la formation et les échanges**  
à ce jour, les activités de formation et d'information ainsi que les échanges sur l'IA n'existent pour ainsi dire qu'aux échelons fédéral et cantonal. Il est très rare que des communes s'engagent activement sur ce terrain.
- **Renforcer la mise en œuvre**  
le manque de ressources en personnel, la lenteur des procédures d'acquisition et une infrastructure inadaptée constituent les principaux obstacles à l'essor de l'IA. Les groupes cibles s'opposent d'autant plus rarement par voie de recours à l'introduction de l'IA que de tels systèmes sont encore peu répandus dans la pratique. Or tout indique que les questions de protection des données ou d'éthique constitueront à leur tour des obstacles à une utilisation accrue de l'IA dans l'administration. Ces problèmes ne feront probablement que s'accroître avec l'essor de l'IA.

<sup>8</sup> Il faut tenir compte de cette réalité pour interpréter correctement les résultats de l'enquête.

En résumé, on constate que les opportunités offertes par l'IA sont reconnues. Toutefois, son utilisation dans l'administration publique n'en est encore qu'à ses débuts. Au sein de l'administration comme dans les entreprises et dans la population, les perceptions de l'IA, les attentes et les réserves à son égard demeurent ambivalentes. Le besoin de réglementation et de prescriptions plus strictes pour l'administration est bien réel. Quant aux préoccupations liées à la protection des données, il est permis de supposer qu'une communication à la fois responsable et transparente sur les conditions-cadres renforcera à l'avenir la confiance placée dans l'utilisation de l'IA. À ce jour, les restrictions dues à l'infrastructure et au manque de personnel et, probablement aussi, les incertitudes juridiques (liées à la protection des données) freinent l'utilisation à grande échelle de l'IA au sein de l'administration publique.



# Impressum

## Auteurs

Helen Amberg, MA, INTERFACE  
Chiara Büchler, MA, INTERFACE  
Dr. Michael Buess, DemoSCOPE

## DemoSCOPE AG

Klusenstrasse 17  
CH-6043 Adligenswil  
+41 (0)41 375 40 00  
demoscope@demoscope.ch  
demoscope.ch

## INTERFACE Politikstudien

Forschung Beratung AG  
Seidenhofstrasse 12  
CH-6003 Lucerne  
+41 (0)41 226 04 26

Rue de Bourg 27  
CH-1003 Lausanne  
+41 (0)21 310 17 90  
luzern@interface-pol.ch  
interface-pol.ch

## Éditeurs / donneurs d'ordre

Secrétariat de l'Administration  
numérique suisse (ANS)  
Maison des Cantons  
Speichergasse 6  
CH-3003 Berne  
+41 (0)58 464 79 21  
info@digitale-verwaltung-schweiz.ch  
administration-numerique-suisse.ch

Secrétariat d'État à l'économie (SECO)  
Direction de la promotion économique  
Secteur Politique PME  
Holzikofenweg 36  
CH-3003 Berne  
+41 (0)58 462 56 56  
communication@kmu.admin.ch  
seco.admin.ch

## Graphisme

wapico AG  
Lorrainestrasse 15a  
CH-3013 Berne

Rue des Pilettes 1  
CH-1700 Fribourg

+41 (0)31 330 28 30  
info@wapico.ch  
wapico.ch

## Citation

Amberg, H.; Büchler, C.; Buess, M. (2025): Étude nationale sur la cyberadministration 2025. Rapport ciblé sur l'IA. Interface Politikstudien Forschung Beratung AG et DemoSCOPE AG, Lucerne/Adligenswil.

## Remarque

Le présent rapport a été rédigé sur mandat du secrétariat de l'Administration numérique suisse et du SECO. Les donneurs d'ordre sont seuls responsables de son contenu.

