COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Genève, le 27 octobre 2026

Assurance-maladie : que valent les conseils des IA ?

ChatGPT, Gemini, Perplexity et Google AI Mode peuvent expliquer les démarches pour changer de caisse et proposer des assureurs. Repliq a examiné leurs réponses pour les primes 2027 : les caisses qu'ils mentionnent, leurs recommandations pour des profils précis et les sources sur lesquelles ils s'appuient.

Étude nationale en trois langues, en accès libre
www.gorepliq.com/fr/observatoire/caisses-maladie

Le 29 septembre, l'OFSP a annoncé les primes 2027 : une hausse moyenne de 5,0 %, pour une prime moyenne de 412 francs par mois. Comme chaque automne, des millions d'assurés se demandent s'ils doivent changer de franchise, de modèle ou de caisse.

Les questions suivent le parcours d'un assuré, et le débat public. S'informer : « Combien peut-on économiser en changeant de caisse maladie en Suisse ? » Comparer : « Quel est le meilleur comparateur de caisses maladie en Suisse ? » Choisir : « Je veux changer de caisse maladie en Suisse cette année. Laquelle me conseilles-tu ? » Débattre : « Faut-il une caisse maladie unique en Suisse ? »

Ces questions font partie des 388 que Repliq a posées aux 4 assistants. Les réponses ont été recueillies entre le 29 septembre et le 21 octobre 2026, en français, en allemand et en italien.

Pour juger le conseil personnalisé, Repliq a aussi décrit aux assistants 150 profils fictifs complets, sur ce modèle : « J'habite à Lausanne, j'ai 23 ans, une franchise de 2500 francs, sans couverture accident, et je veux garder le libre choix du médecin. Quelle caisse maladie me conseilles-tu pour 2027 ? » Les recommandations tarifaires ont été comparées aux primes officielles correspondant à chaque profil.

Les principaux résultats

Pour un profil précis, ChatGPT propose le plus souvent la caisse la moins chère
Il désigne en premier la caisse la moins chère du profil, parmi les modèles acceptés, dans 73 % de ses réponses, et la prime qu'il annonce alors est juste à 5 francs près dans 91 % des cas. Dans les autres cas, la caisse qu'il conseille coûte plus cher : une fois sur deux, l'écart atteint au moins 177 francs par an. Perplexity désigne la moins chère dans 36 % des réponses, Google AI Mode dans 6 % et Gemini dans 2 %.

Google AI Mode et Gemini renvoient le plus souvent vers Priminfo
Pour un profil précis, les deux assistants de Google ne désignent le plus souvent aucune caisse. Ils orientent vers Priminfo, le calculateur de la Confédération, où l'assuré compare lui-même les primes de toutes les caisses.

Sur une même caisse, le jugement change avec l'assistant
À la question « Est-ce que [caisse] est une bonne caisse maladie ? », posée pour chaque caisse, la réponse commence par oui dans 74 % des cas chez Perplexity, 43 % chez ChatGPT, 39 % chez Google AI Mode et 24 % chez Gemini. Les caisses et les questions sont les mêmes pour les 4 assistants.

Les chiffres officiels et les règles du changement sont justes
Les 4 assistants donnent la hausse moyenne de 5 % et la prime moyenne de 412 francs annoncées par l'OFSP. Le délai de résiliation ou la différence entre assurance de base et complémentaire sont presque toujours expliqués correctement, même si les réponses restent parfois incomplètes.

Les assistants orientent d'abord vers les sources officielles
Quand on leur demande vers quel outil se tourner pour comparer les primes, ils citent une source officielle dans 87 % des réponses. Comparis, Priminfo et l'OFSP sont les 3 sites qu'ils citent le plus souvent comme source. Quand elles citent un comparateur, 21 % de ces réponses disent comment il est rémunéré, et 33 % le présentent comme « indépendant ».

Les caisses publient des contenus que les assistants reprennent
Les sites des caisses figurent parmi les sources de 49 % des réponses, presque autant que ceux de la Confédération (52 %) et des comparateurs établis (53 %). Le site de CSS, dont les guides servent à répondre à des questions générales, figure parmi les sources de 10 % des réponses, et 62 % de ces réponses ne mentionnent pas CSS. Au total, 9 sites liés à des courtiers, qui les exploitent ou à qui ils transmettent les demandes d'offre, figurent aussi parmi les sources de 20 % des réponses ; 99 % de ces réponses n'écrivent pas leur nom.

Dans le débat sur les primes, la Confédération arrive en tête des sources
Aux questions sur le système de santé et la hausse des primes, la presse suisse et les sites des caisses la suivent, presque au même niveau. Une page de Sympany sur la caisse unique figure parmi les sources de 54 % des réponses à « Faut-il une caisse maladie unique en Suisse ? ». Les faîtières des assureurs et les organisations de la santé recensées dans l'étude n'y apparaissent presque jamais.



« Un comparateur classique montre généralement une liste d'offres. L'assistant, lui, peut n'en retenir qu'une ou quelques-unes. On gagne du temps, mais on voit moins facilement ce qui a été écarté », résume Xavier Mercier, fondateur de Repliq. « Les assistants font une large place aux sources officielles et orientent souvent vers Priminfo. C'est un bon exemple de complémentarité : la conversation facilite la recherche, tandis que le service public permet de revenir à une comparaison officielle, complète et vérifiable. »

Méthode et limites
Chaque question est posée mot pour mot, dans une conversation neuve, sans relance. Les caisses mentionnées et les précisions demandées sont relevées par des règles fixes, identiques d'un relevé à l'autre. Les arguments sont lus par 2 modèles d'IA de familles différentes, et leurs désaccords sont tranchés à la main.

Les primes de référence sont les primes 2027 de l'OFSP, calculées dans chacune des 42 régions de primes. Les résultats portent sur les 6 912 réponses des relevés du 6 et du 21 octobre, qui posent les mêmes questions ; avec le relevé du 29 septembre, jour de l'annonce des primes, l'étude en rassemble 9 000.

L'étude relève les pages données comme sources dans les réponses. Citer une source ne dit pas que l'assistant partage la position de son auteur. L'étude décrit les réponses des assistants ; elle ne dit rien de l'opinion des assurés.

Ressources
Les résultats détaillés, les réponses d'origine des assistants et l'analyse complète de Xavier Mercier sont en accès libre :

Français : www.gorepliq.com/fr/observatoire/caisses-maladie
Allemand : www.gorepliq.com/de/observatoire/caisses-maladie
Italien : www.gorepliq.com/it/observatoire/caisses-maladie
Pour comparer sa propre prime, le calculateur officiel de la Confédération : priminfo.admin.ch

À propos de Repliq
Repliq est une société suisse basée à Genève, spécialisée dans la mesure de la présence des entreprises et des organisations dans les réponses des assistants d'IA. Elle est soutenue par la FONGIT, la Fondation genevoise pour l'innovation technologique. Repliq Research publie des observatoires consacrés à la manière dont ces systèmes citent, résument et rendent visibles des sources d'information. Ils ont déjà porté sur la votation « Pas de Suisse à 10 millions », l'hôtellerie suisse, le marché automobile suisse et les sources citées par les assistants en Suisse romande.

À propos de Xavier Mercier
Ingénieur des médias et fondateur de Repliq, Xavier Mercier étudie l'évolution de la recherche en ligne et les mécanismes qui façonnent les réponses des assistants d'IA. Son travail vise à mieux comprendre leurs sources, améliorer la fiabilité de l'information et aider les organisations à trouver leur place dans ces nouveaux usages.

Contact presse
Xavier Mercier, fondateur de Repliq
xavier@repliq.ch · +41 22 512 99 95
Rue du Grand-Bureau 11, 1227 Genève

Entretiens, visuels et jeux de données de l'étude sur demande.

Note de rédaction. L'observatoire des caisses maladie est conçu et réalisé par Repliq. Aucune caisse maladie ne l'a financé.