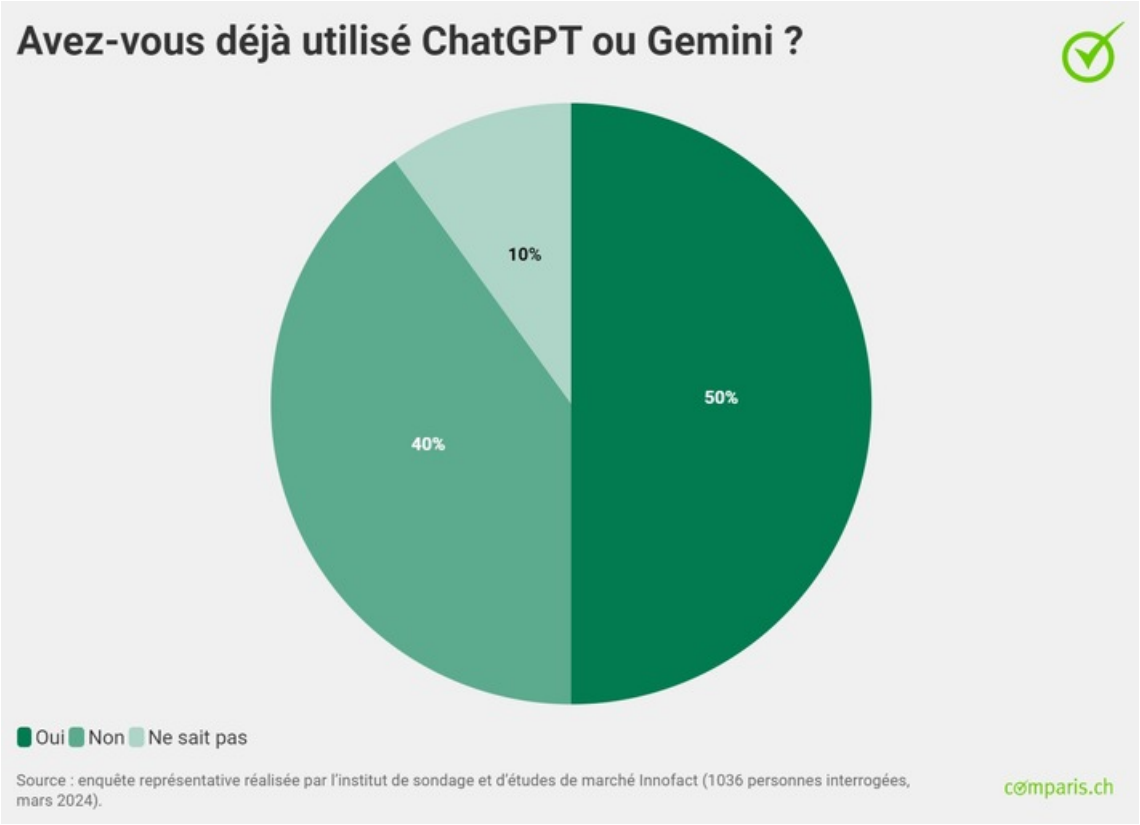
16.04.2024 – 00:30 Uhr

Communiqué de presse: Trois adultes sur quatre ont recours à ChatGPT et Cie



Communiqué de presse

Enquête représentative Comparis sur l'acceptation des chatbots

Un chatbot plutôt qu'un humain : trois adultes sur quatre ont recours à ChatGPT et Cie

L'acceptation de ChatGPT, Gemini et Cie est en forte hausse en Suisse. 72 % des Suissesses et des Suisses préféreraient être aidés par un chatbot plutôt que par un être humain lors d'une recherche en ligne. Tels sont les résultats d'une enquête représentative de Comparis. L'expérience faite avec l'intelligence artificielle (IA) est majoritairement positive. 62 % des personnes interrogées disent avoir été satisfaites par les programmes. « Les chatbots ont le potentiel de détrôner les moteurs de recherche classiques, mais seulement si les réponses générées par l'IA sont rendues plus compréhensibles grâce à des liens vers les sources », déclare Jean-Claude Frick, expert Numérique Comparis.

Zurich, le 16 avril 2024 – À l'ère de ChatGPT et Gemini, la grande majorité de la population suisse sait ce qu'est un chatbot (80 %). Il y a trois ans, 57 % seulement savaient qu'un chatbot est un robot virtuel programmé. C'est ce qui ressort des enquêtes représentatives menées par comparis.ch, le comparateur sur Internet, en 2024 et 2021. Dans l'intervalle, 63 % ont déjà communiqué au moins une fois avec un chatbot. En 2021, ils n'étaient que 38 %. Et la moitié des personnes interrogées ont déjà utilisé ChatGPT ou Gemini au moins une fois.

« **Le battage médiatique persistant autour de l'intelligence artificielle a levé certains blocages et a conduit de nombreuses personnes à essayer les chatbots** », déclare Jean-Claude Frick, expert Numérique Comparis.

« Les expériences positives donnent envie aux internautes d'aller plus loin »

Avec l'accélération de la diffusion des chatbots, l'acceptation concernant les domaines de leur mise en œuvre a également fortement augmenté. Pour accéder plus rapidement au contenu recherché sur un site Internet, 72 % des participant·e·s à l'enquête préféreraient communiquer avec un chatbot plutôt qu'avec un être humain, alors qu'en 2021, 56 % seulement se déclaraient conquis par cette technologie. Dans la même veine, 72 % préféreraient aujourd'hui être aidés par une IA pour toute question relative au statut de livraison (contre 57 % en 2021). Et 63 % préféreraient avoir affaire à l'IA plutôt qu'à une personne pour donner leur retour d'expérience client (46 % en 2021).

« Grâce à l'introduction de l'intelligence artificielle, les chatbots se sont considérablement améliorés ces derniers temps. Les expériences positives qui en découlent donnent envie aux internautes d'aller plus loin », explique J.-C. Frick.

Le shopping en ligne, moment où les interactions avec un chatbot sont les plus fréquentes

Le plus souvent, c'est sur les sites des commerces de détail en ligne que les répondant·e·s sont entrés en contact avec des chatbots. La recherche sur Internet, où le chatbot prend la place des moteurs de recherche tels que Google ou Bing, arrive déjà en deuxième position. Et la troisième place est occupée par la recherche d'informations sur Internet où le chatbot est utilisé en lieu et place de moteurs de recherche de vidéos comme Youtube ou Tiktok.

« Les chatbots ont le potentiel de détrôner les moteurs de recherche classiques, mais seulement si les réponses générées par l'intelligence artificielle sont complétées par des liens pour rendre les informations plus compréhensibles. Alors que Bing a déjà réagi à ce nouveau défi avec l'intégration de ChatGPT, Google, qui accuse un certain retard, déploie seulement sa recherche basée sur l'IA », déclare l'expert Comparis.

Près des deux tiers des utilisatrices et utilisateurs sont satisfaits

L'expérience faite jusqu'à présent avec l'intelligence artificielle est majoritairement positive. 62 % des personnes interrogées qui ont déjà interagi avec des chatbots sont plutôt voire très satisfaites de ces programmes.

Le chatbot détrône le téléphone et l'attente qui va avec

Concrètement, c'est lorsqu'il s'agit de communiquer en dehors des heures d'ouverture que le chatbot est le plus populaire. Plutôt que de repousser la soumission de leur requête au lendemain dans l'attente qu'une personne en chair et en os soit disponible, 68 % préféreraient plutôt, voire très volontiers s'en remettre à un robot. De même, près des deux tiers (61 %) préféreraient s'adresser à un chatbot plutôt que de devoir patienter au téléphone. S'agissant du triage téléphonique, 55 % des personnes interrogées préféreraient qu'il soit réalisé par une IA pour être ensuite directement mises en relation avec la bonne personne.

La communication écrite par l'intermédiaire d'un champ de discussion intégré à un site Web est de loin la méthode la plus engageante, devant la communication orale par téléphone et la communication orale avec un avatar.

« Communiquer en direct par téléphone n'est pas seulement stressant pour la génération Z : l'attente des centres d'appels en agace plus d'un. Et lorsque l'interaction a lieu dans une fenêtre de discussion, on parvient généralement plus rapidement au but. De plus, les chatbots sont disponibles 24 heures sur 24, ce qui va très bien à une société qui ne dort jamais », estime J.-C. Frick.

Quand il s'agit de santé, l'humain reprend la première place

En matière d'assistance en cas de problèmes de santé mentale, la communication avec une IA peine à s'établir. Dans ce domaine, moins de 15 % des personnes interrogées contacteraient plutôt, voire très volontiers un chatbot plutôt qu'un humain (19 % en 2021). En cas de problèmes physiques aussi, l'intelligence artificielle n'emporte l'adhésion que de 21 % des personnes interrogées (25 % en 2021). Pour un premier avis médical, par exemple en cas de douleur sans savoir s'il est nécessaire de consulter un médecin, seulement 26 % préféreraient avoir affaire à une IA plutôt qu'à une personne (28,4 % en 2021).

« Lorsque les sujets deviennent personnels, la confiance dans les chatbots diminue rapidement : avant que davantage de personnes ne s'y fient, la technologie doit encore prouver qu'elle peut vraiment remplacer l'entretien personnel », explique l'expert.

Pour plus d'informations:

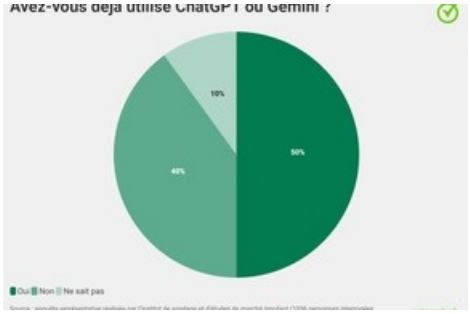
Jean-Claude Frick
Expert Numérique chez Comparis
Téléphone: 044 360 53 91
E-Mail: media@comparis.ch
comparis.ch

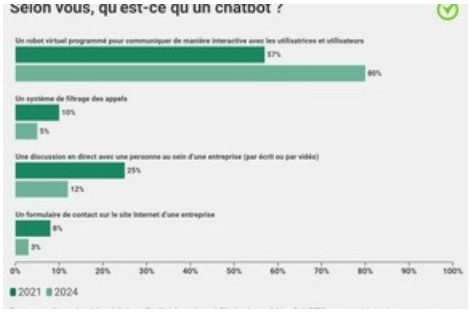
À propos de comparis.ch

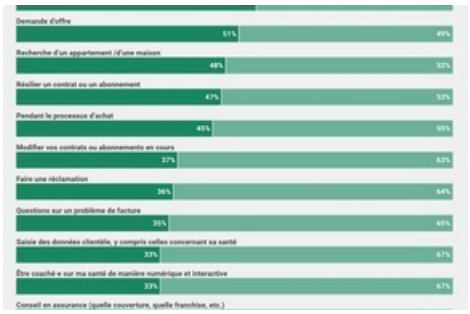
Avec plus de 80 millions de visites par an, comparis.ch compte parmi les sites Internet les plus consultés de Suisse. L'entreprise compare les tarifs et les prestations des caisses maladie, des assurances, des banques et des opérateurs télécom. Elle présente aussi la plus grande offre en ligne de Suisse 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.

Medieninhalte







Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100918305 abgerufen werden.