

Les Français et les assistants virtuels

Mai 2017

bonial.fr

Toluna
QuickSurveys

Étude réalisée sur Toluna Quicksurveys

Méthodologie

1

Méthodologie



L'étude a été réalisée auprès d'un échantillon de 1014 répondants. Cet échantillon a été redressé par Toluna pour être représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.



Le sondage a été mené par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview) fourni par l'outil Toluna Quicksurveys.



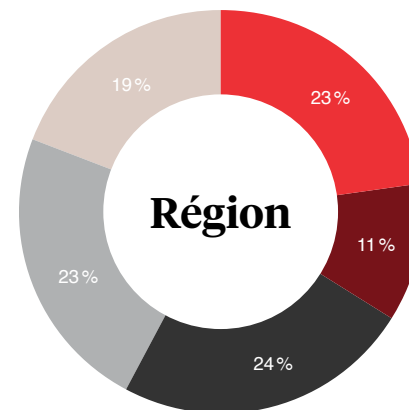
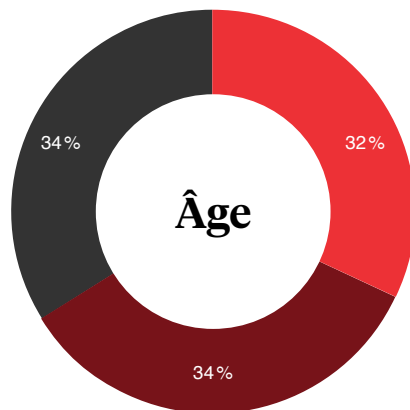
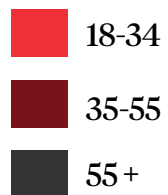
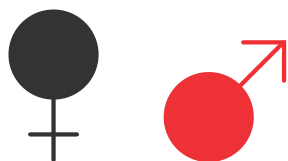
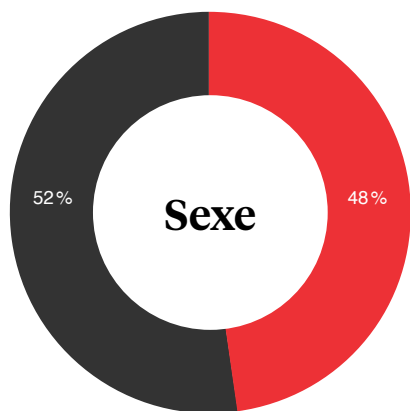
L'étude a eu lieu entre le 17 et 18 Mars 2017.



En lisant ce sondage, veuillez prendre en compte les marges d'incertitude de 1,5 à 3 points au plus, propres à un échantillon d'environ 1000 répondants.

Nous vous remercions d'utiliser la mention suivante pour toute publication totale ou partielle de l'étude : « Enquête Toluna pour Bonial »

Profil démographique des répondants



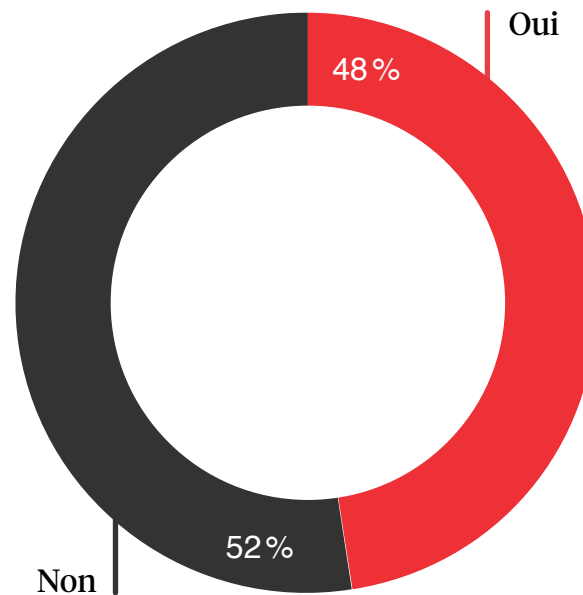
Résultats

2

Utilisation des assistants virtuels

Un assistant virtuel est un robot simulant un comportement humain en utilisant une intelligence artificielle, par écrit dans un 'tchat' ou par l'intermédiaire d'une voix de synthèse (par exemple, Siri, 'Ok Google', un chatbot sur Facebook Messenger, etc.).

Avez-vous déjà utilisé ce genre d'assistant ?



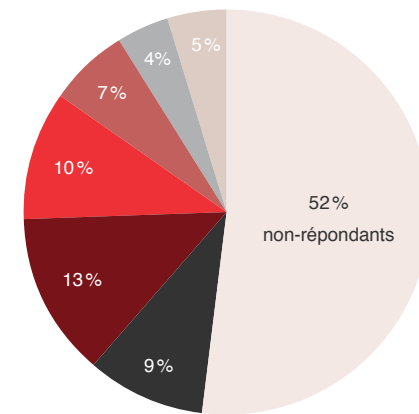
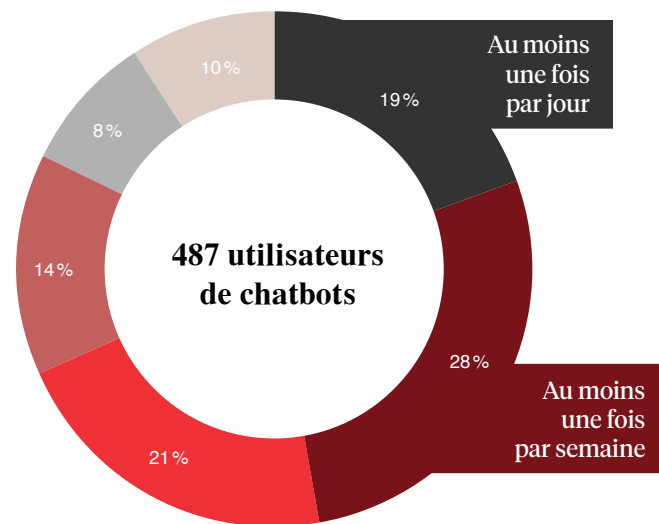
Utilisation des assistants virtuels (Chatbots)



Avec quelle fréquence utilisez vous les assistants virtuels tels que les chatbots sur Facebook Messenger, Whatsapp, Telegram, etc. ?

Question posée uniquement aux répondants ayant déjà utilisé un assistant virtuel (48% de l'échantillon).

Près de 22% des Français utilisent déjà souvent les chatbots.



(ramené à la totalité des répondants)

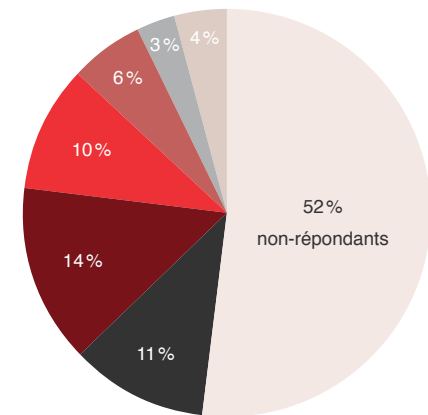
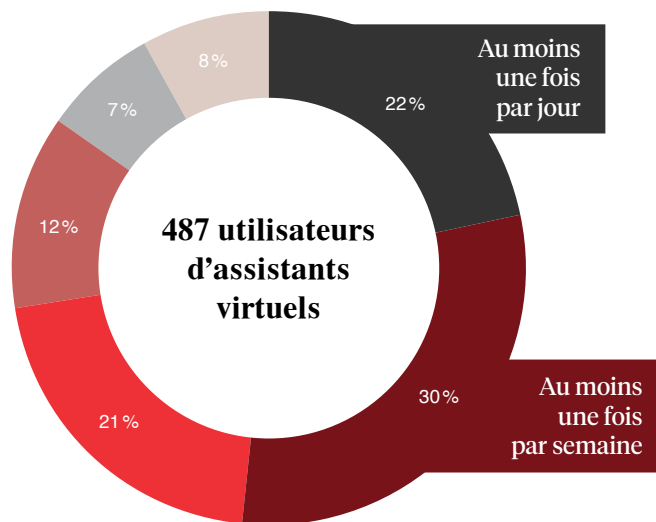
- Jamais
- Moins d'une fois par an
- Au moins une fois par an
- Au moins une fois par mois
- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par jour

Utilisation des assistants virtuels (Commande vocale)

Avec quelle fréquence utilisez-vous les assistants virtuels tels que la commande vocale de votre smartphone (Siri, Google Assistant, etc.) ?

Question posée uniquement aux répondants ayant déjà utilisé un assistant virtuel (48% de l'échantillon).

Près de 25% des Français utilisent très régulièrement la commande vocale.



(ramené à la totalité des répondants)

- Jamais
- Moins d'une fois par an
- Au moins une fois par an
- Au moins une fois par mois
- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par jour

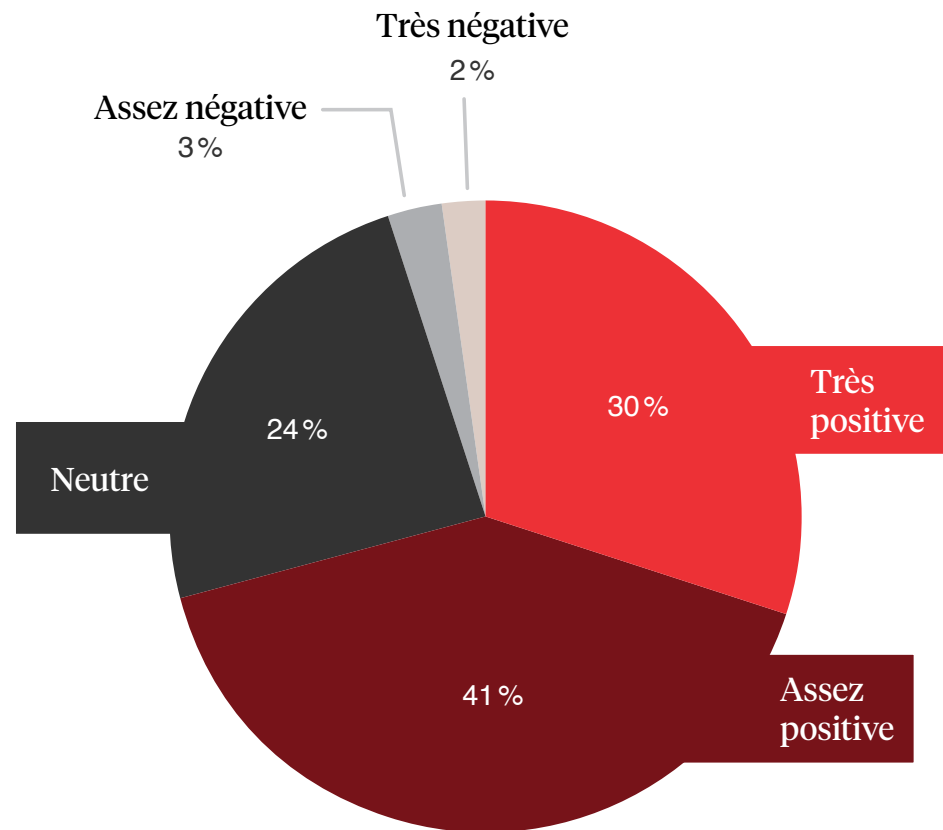
Utilisation des assistants virtuels



Comment qualifieriez-vous votre expérience avec ces assistants virtuels ?

Question posée uniquement aux répondants ayant déjà utilisé un assistant virtuel (48% de l'échantillon).

Pour plus des 2/3 des utilisateurs (71%) de ces assistants, l'expérience ressort très majoritairement comme positive.



Amélioration des assistants virtuels



Quel est selon vous le point d'amélioration prioritaire de ces assistants virtuels ?

La compréhension de ce que je demande ou recherche

36%

La précision des réponses fournies

26%

La capacité de passer la main à un conseiller humain si besoin

15%

Une plus grande variété dans les fonctionnalités offertes par ces robots

14%

La capacité à tenir un conversation plus naturelle, avec une voix plus humaine

9%

C'est principalement sur la compréhension des requêtes que les assistants virtuels doivent encore progresser en priorité.

Avantages de la commande vocale



Quels sont selon vous les avantages de la voix pour converser avec un assistant virtuel ?

Classez les items suivants par ordre d'importance.



Ne plus avoir besoin de clavier et donc avoir les mains libres



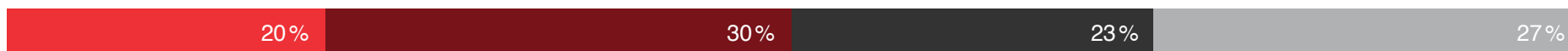
Ne plus avoir besoin de regarder un écran et donc être libre de ses mouvements



Gagner du temps



Pouvoir effectuer plusieurs tâches en même temps

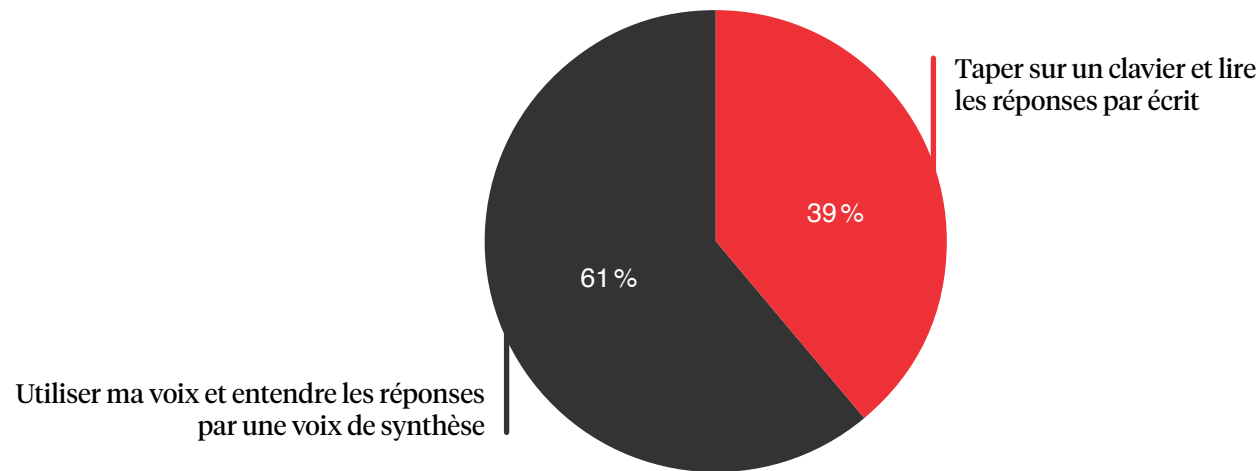


Les Français apparaissent désireux de se séparer de leur clavier afin de garder les mains libres.

Préférence entre conversation vocale ou écrite



D'une manière générale, si vous aviez le choix entre ces deux méthodes pour converser avec un assistant virtuel, que préféreriez-vous ?



La communication par la voix s'impose comme une attente forte des Français à l'égard de ces assistants. Ce support devrait rapidement prendre le pas sur l'écrit.

Fonctions prioritaires des assistants virtuels

Si des marques, entreprises ou distributeurs devaient développer des assistants virtuels dans l'avenir, que devraient-ils être capable de faire en priorité ?

Le SAV ressort comme une attente prioritaire des Français pour ces assistants virtuels. Il ya également une forte attente sur les dispositifs promotionnels et la localisation des magasins.



Converser avec le SAV / service de relations consommateurs



Proposer des coupons, réductions, promotions, remises, soldes, etc.



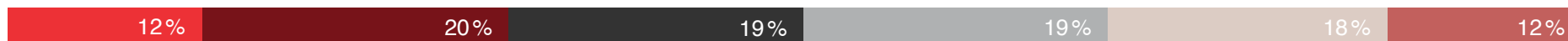
Fournir les localisations des points de vente où je peux acheter les produits / services



Avoir la possibilité d'acheter un produit ou service directement à travers l'assistant virtuel



Etre aidé pour explorer le catalogue de produits ou de services de l'entreprise

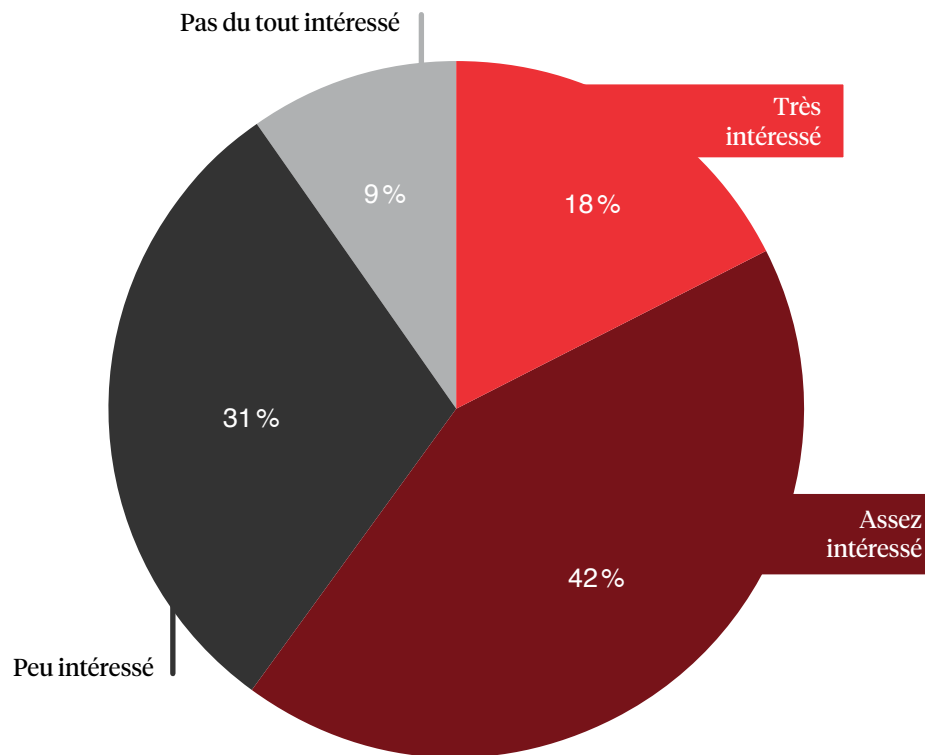


Fournir des informations sur mon compte, mes commandes en cours, mes points fidélité, etc.



Intérêt porté aux assistants virtuels

Si des marques, entreprises ou distributeurs devaient développer des assistants virtuels dans l'avenir, seriez-vous intéressé par leur utilisation ?



60 % des Français portent un intérêt aux assistants virtuels développés par des marques, entreprises ou distributeurs.



Bonial France 8, rue Saint-Fiacre 75002 Paris, France

Contact distributeurs : Laurent Landel

07 60 45 78 11 | distributeurs@bonial.fr

Contact presse : Dimitri Hommel

06 98 20 77 12 | dhommel@agence79.com

www.bonial.fr