

LES FRANÇAIS ET L'INNOVATION : JE T'AIME moi non plus ?



Leur perception de l'intelligence artificielle
dans la relation client

LA RELATION

marque - consommateur
le rapport de force s'est inversé

01 L'INNOVATION : OUI MAIS ...

AUCUNE INNOVATION

dans le domaine du numérique
ne suscite l'entière adhésion des Français

FOCUS

sur les objets connectés

17%

disent que c'est une opportunité
d'améliorer
la vie de tous

30%

déclarent que l'intelligence artificielle
les obligera à s'adapter
aux nouveautés

FOCUS

sur l'intelligence artificielle

Plus d'**1 Français sur 10**
disent que c'est une opportunité
d'améliorer
la vie de tous

27%

considèrent que ça ne profite
qu'à une minorité
de personnes

26%

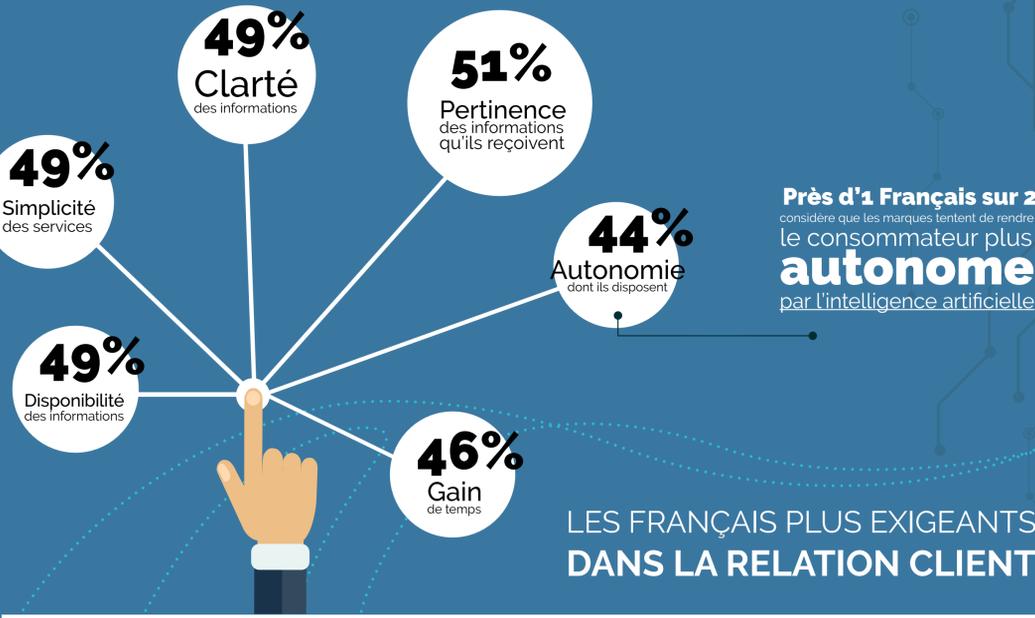
disent qu'elle aura un
impact négatif
sur la société

25%

DES HOMMES
DE MOINS DE 35 ANS

disent que l'intelligence artificielle est une opportunité
d'améliorer la vie de tous

02 UN NIVEAU D'EXIGENCE CROISSANT ...



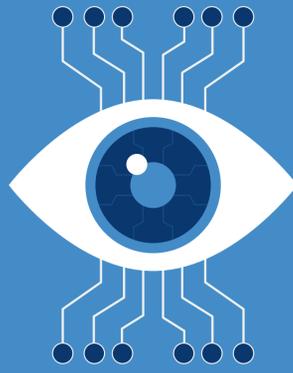
03 INTELLIGENCE ARTIFICIELLE UN OUTIL AU SERVICE DES MARQUES ...

78%

DES PERSONNES INTERROGÉES
estiment que les marques utilisent

**L'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE**
POUR COLLECTER
DAVANTAGE

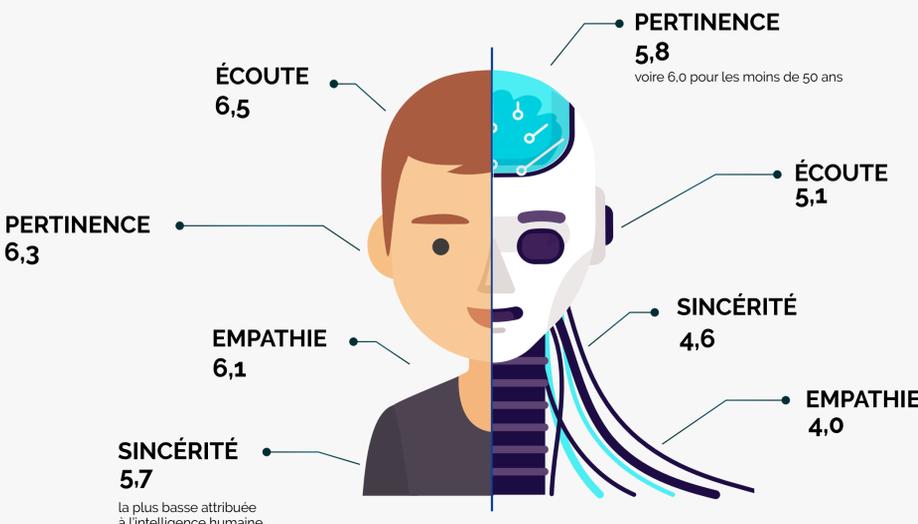
D'INFORMATION SUR LES CONSOMMATEURS



MAIS AUSSI POUR

ANTICIPER les attentes
des consommateurs (67%)
COMMUNIQUER de façon
personnalisée (65%)
DÉLIVRER une information pertinente
au consommateur (56%)

04 INTELLIGENCE ARTIFICIELLE VS intelligence humaine : qui l'emporte ?



IL EST IMPÉRATIF POUR UNE MAJORITÉ DE FRANÇAIS QUE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE
VIENNE EN COMPLÉMENT DE L'INTELLIGENCE HUMAINE, ET NON EN REMPLACEMENT

Plus d'**1 Français sur 10 (13%)**
serait prêt à faire davantage confiance
à l'intelligence artificielle
qu'à l'intelligence humaine



FOCUS SUR LES JEUNES

LES 18-24 ANS
SONT PLUS EXIGEANTS
QUE LA POPULATION MOYENNE

**SUR LA SIMPLICITÉ
DES SERVICES**
(56 % CONTRE 49 EN MOYENNE)

MAIS ILS RECONNAISSENT
MIEUX LA PERFORMANCE
DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

1 FRANÇAIS SUR 5
entre 25 et 34 ans | serait susceptible
d'offrir un assistant
VOCAL

