



L'usage des innovations par les Français

Novembre 2017

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



ESOMAR¹⁷
corporate

vmware®

Frédéric Micheau

Directeur des études d'opinion

Directeur de département

Tel: 01 81 81 83 00

fmicheau@opinion-way.com

LA MÉTHODOLOGIE

“opinionway



La méthodologie



Echantillon de **1005 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

L'échantillon a été constitué selon **la méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées du **24 au 26 mai 2017**.

Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**.



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des **marges d'incertitude** : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour VMware »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



Définitions des termes utilisés

- **Entièrement automatisé** : service proposé au client sans intervention humaine : en utilisant un ensemble de technologies, d'informations, de données et de terminaux (*ex. : le recours à une banque exclusivement en ligne, sans agence, et permettant de gérer ses comptes sans interaction humaine*)
- **Intelligence artificielle** : systèmes informatiques capables d'interagir avec des êtres humains et de prendre des décisions nécessitant normalement une intelligence humaine (*ex. : Siri, un assistant avec lequel l'utilisateur interagit au quotidien par la voix, devenant plus intelligent, et capable d'anticiper et de comprendre des questions et requêtes*)
- **Chatbot** : programme informatique simulant les modes de conversation d'un être humain avec un utilisateur (*ex. : commander une pizza en discutant avec un interlocuteur virtuel en ligne au lieu de remplir un formulaire ou d'échanger avec un être humain*)
- **Véhicule entièrement autonome** : véhicule capable de se déplacer sans intervention humaine (en détectant son environnement)

LES RESULTATS

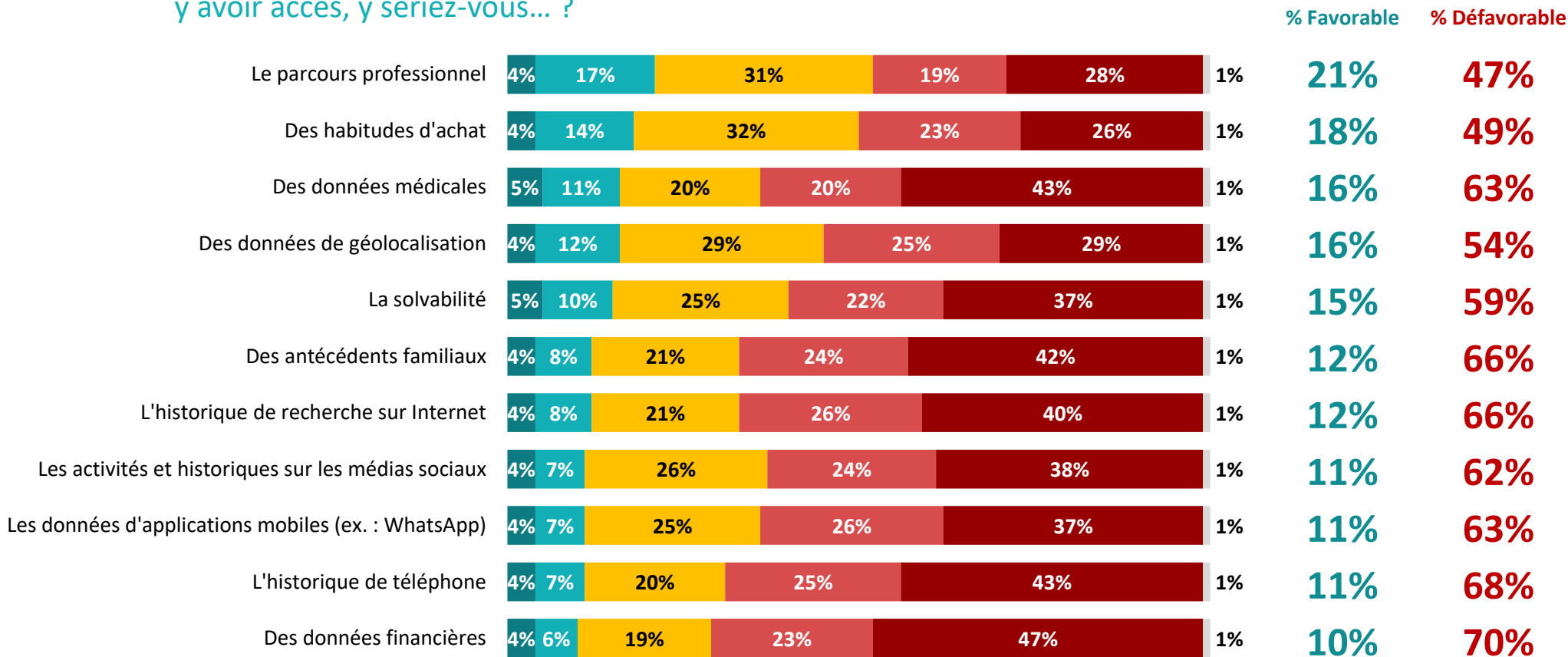
“opinionway



L'accès d'une entreprise aux données personnelles de ses clients

Q. Certaines entreprises peuvent dans certains cas, demander à bénéficier d'un accès complet aux types de données suivantes afin de proposer une meilleure expérience client. Parmi les types de données suivants, si la principale entreprise dont vous êtes client voulait y avoir accès, y seriez-vous... ?


1005
personnes



Très favorable

Plutôt favorable

Ni défavorable, ni favorable

Plutôt défavorable

Très défavorable

NSP

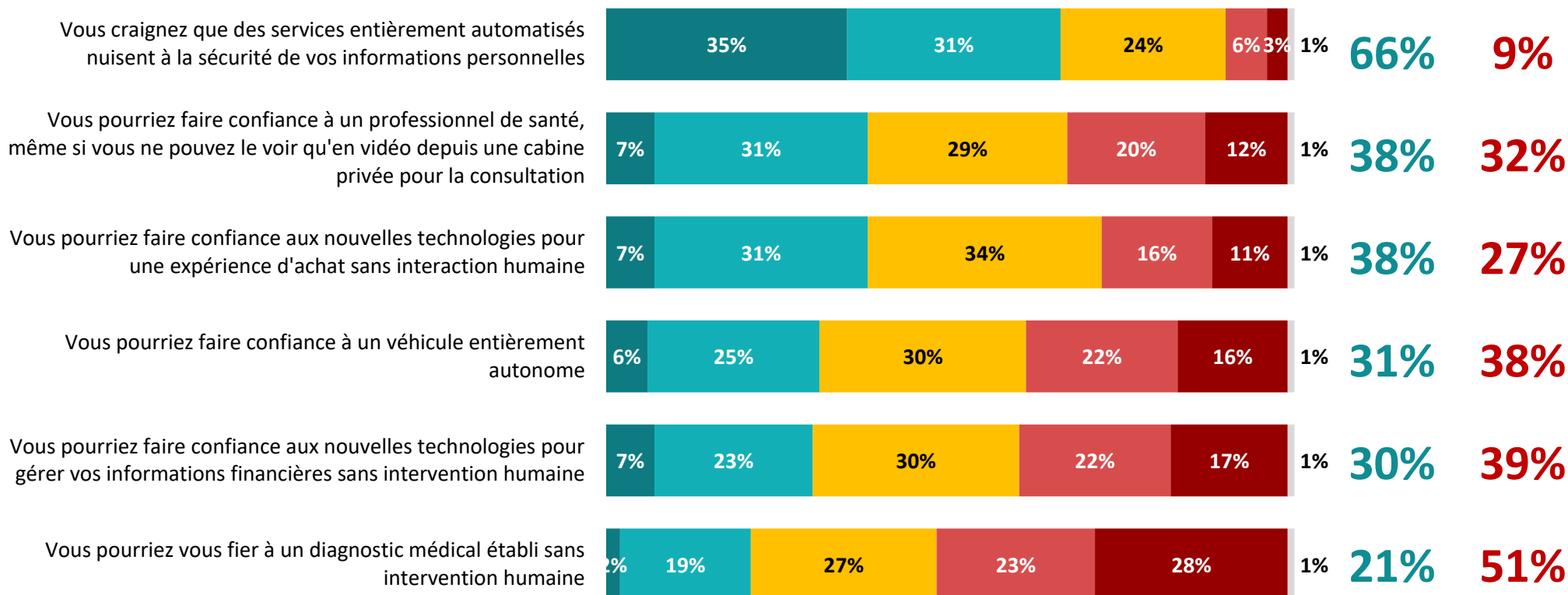


La confiance dans les nouvelles technologies

Q. Pour chacune des affirmations suivantes, diriez-vous que vous êtes d'accord ou pas d'accord ?



% D'accord % Pas d'accord



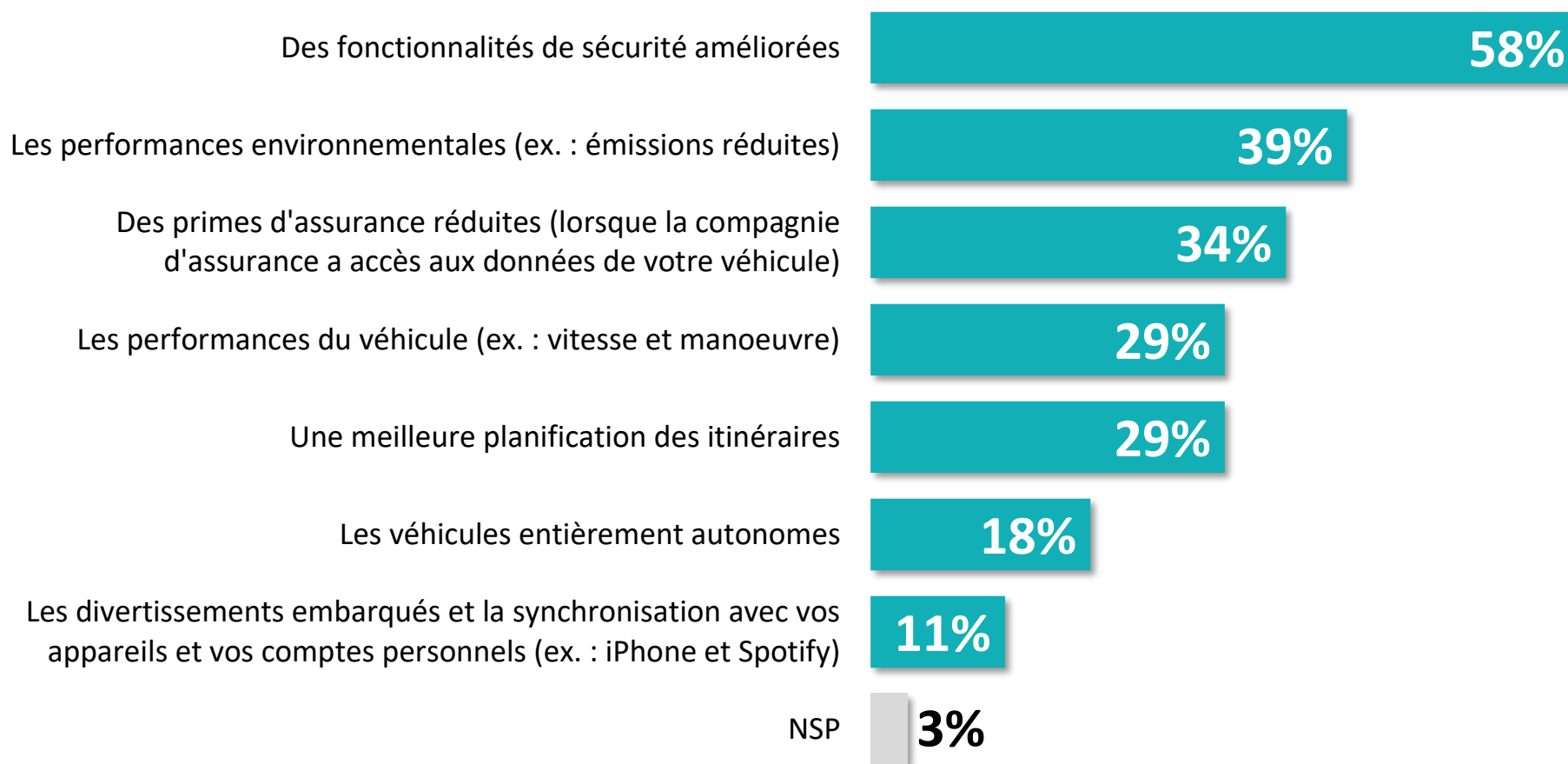


L'intérêt pour les véhicules intelligents



Q. Qu'est-ce qui vous intéresse le plus dans les véhicules plus intelligents ? *On entend par véhicule intelligent un véhicule connecté et capable de proposer des services reposant sur les technologies de l'information et contribuant à la sécurité, à la propreté, à l'information sur l'état du véhicule et sur son environnement.*

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%





Les freins à l'utilisation d'un véhicule entièrement autonome

Q. Quelles sont les trois raisons principales pour lesquelles vous ne seriez pas prêt à utiliser un véhicule entièrement autonome ?

Question posée uniquement à ceux qui ne sont pas prêts à utiliser un véhicule entièrement autonome, soit 56% de l'échantillon.

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%



Vous ne faites pas entièrement confiance aux véhicules autonomes pour prendre la bonne décision

59%

Vous auriez moins de contrôle sur le véhicule

46%

Vous avez peur d'avoir un accident

45%

Le plaisir de la conduite vous manquerait

41%

Vous avez peur que le véhicule soit piraté

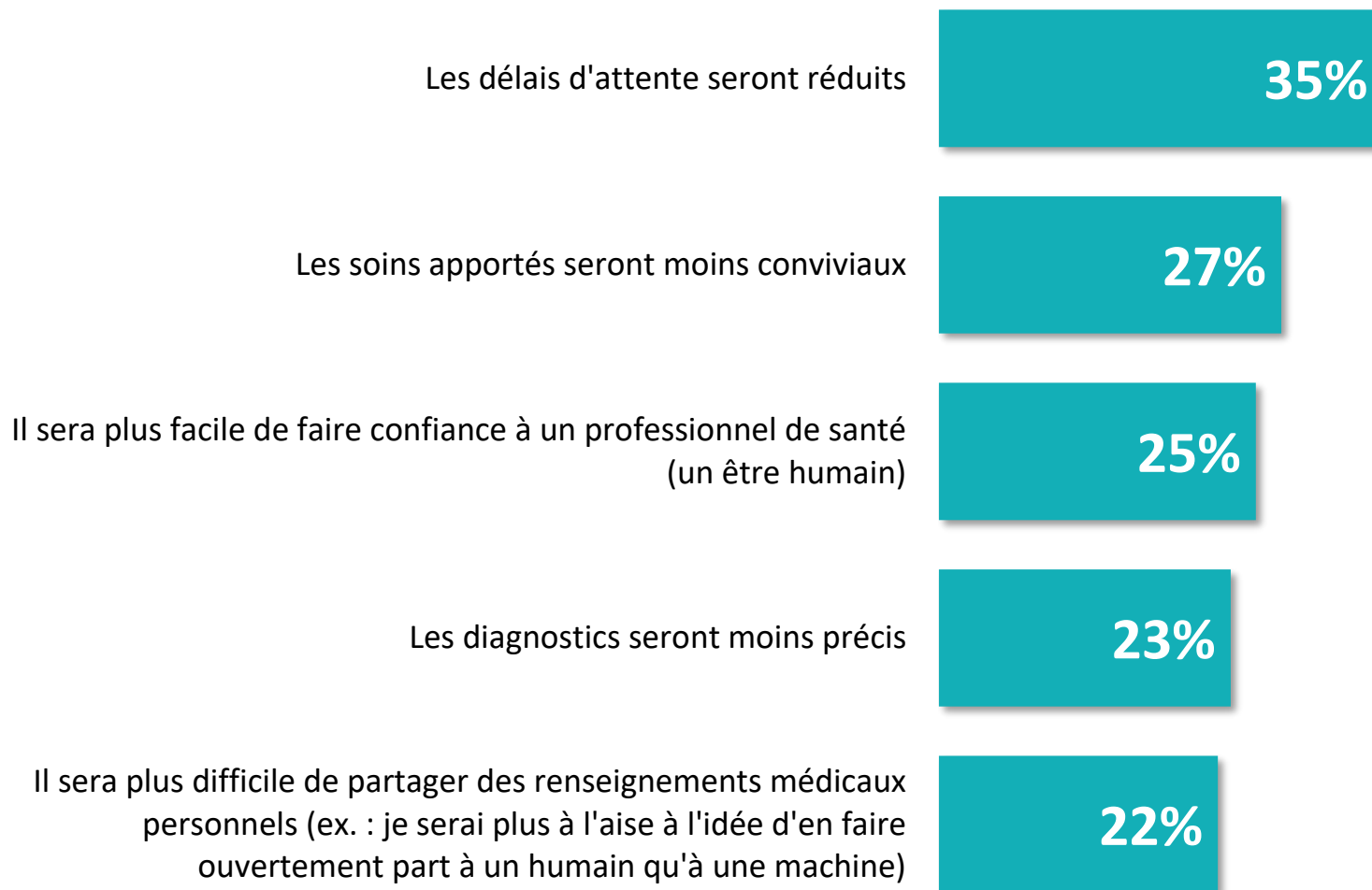
40%



L'impact de l'intelligence artificielle sur le domaine de la santé – TOP 5

Q. Selon vous, quels sont les trois principaux domaines dans lesquels l'intelligence artificielle pourrait impacter votre expérience de soins de santé ?

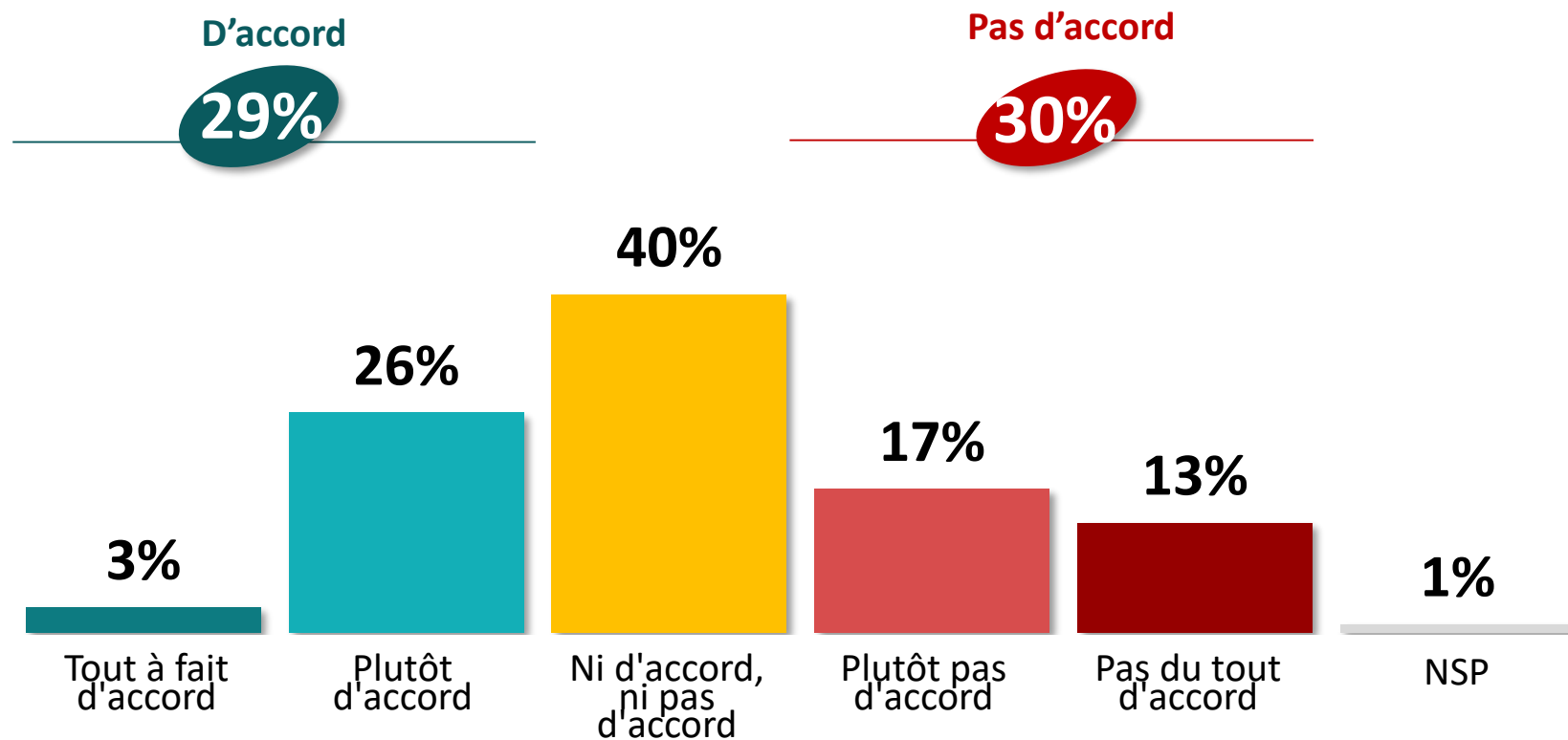
Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%





Le jugement porté sur l'impact de l'intelligence artificielle dans le domaine de la santé

Q. Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'affirmation suivante ? « Grâce à l'intelligence artificielle, vous pourrez bénéficier d'une meilleure expérience avec le système de santé »

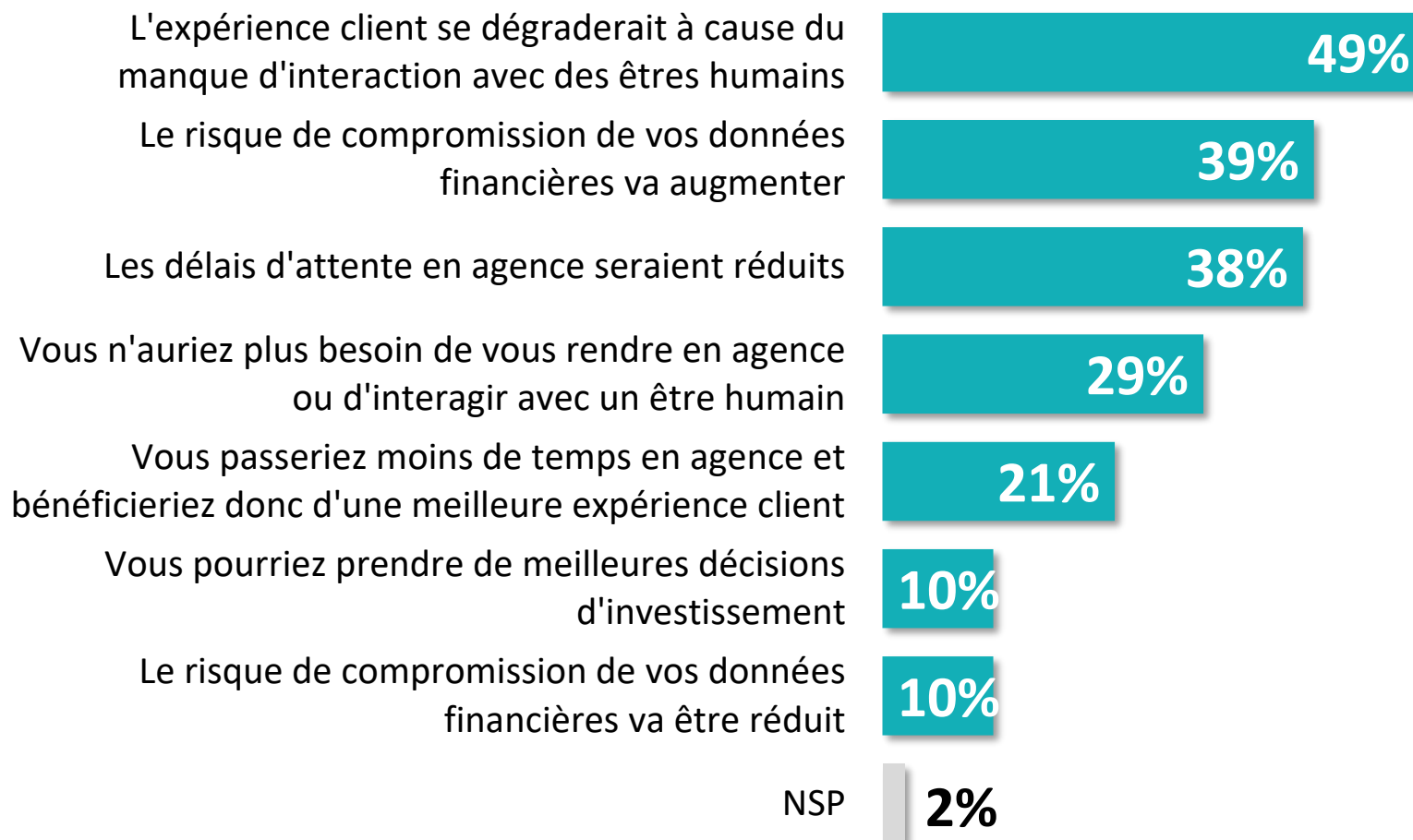




L'impact de l'intelligence artificielle sur les services bancaires

Q. Selon vous, quel seraient les trois principaux impacts de l'intelligence artificielle sur votre expérience avec vos prestataires de services bancaires ?

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%





“opinionway

15 place de la République 75003 Paris

*« Permettre à nos clients de comprendre de manière simple et rapide leur environnement actuel et futur,
pour mieux décider aujourd’hui, agir demain et imaginer après-demain. »*