



Usages, impact et enjeux de l'IA

dans les secteurs marketing, communication, agence web, IT

Résultats du sondage en ligne mené du 27 au 30 avril 2023 auprès d'un échantillon de 515 professionnel·les

Mai 2023



Sondage réalisé par l'équipe de Qualinsight

Qualinsight est une agence d'études marketing et sondages basée à Lausanne.

Nous sommes spécialisés dans les sondages **quali-quant** et les études **qualitatives** pour les grandes entreprises et les PME en **Suisse romande**. Depuis 10 ans, nous développons et animons notre propre **panel** www.votreopinion.ch.

En 2022, nous avons développé et lancé notre application de sondages rémunérés.

Notre objectif : mener des études innovantes et sur-mesure, pour enrichir votre connaissance des publics ciblés et vous accompagner dans la prise de décision.





Professionnels

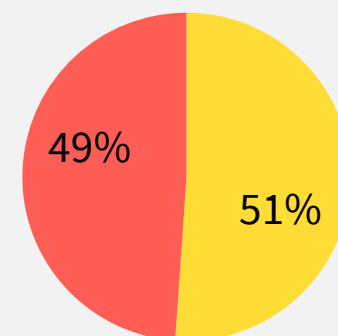


- Sondage en ligne
- Echantillon : Votre Opinion et LinkedIn
- Questionnaire de 3 minutes
- Diffusé du 27 avril au 2 mai 2023

Sondage auprès de 515 professionnel·les

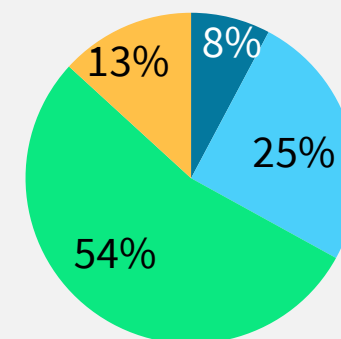
DOMAINE D'ACTIVITÉ

- Professionnel·les directement concerné·es (en charge du marketing ou communication)
- Professionnel·les indirectement concerné·es (actifs ou actives dans d'autres domaines)

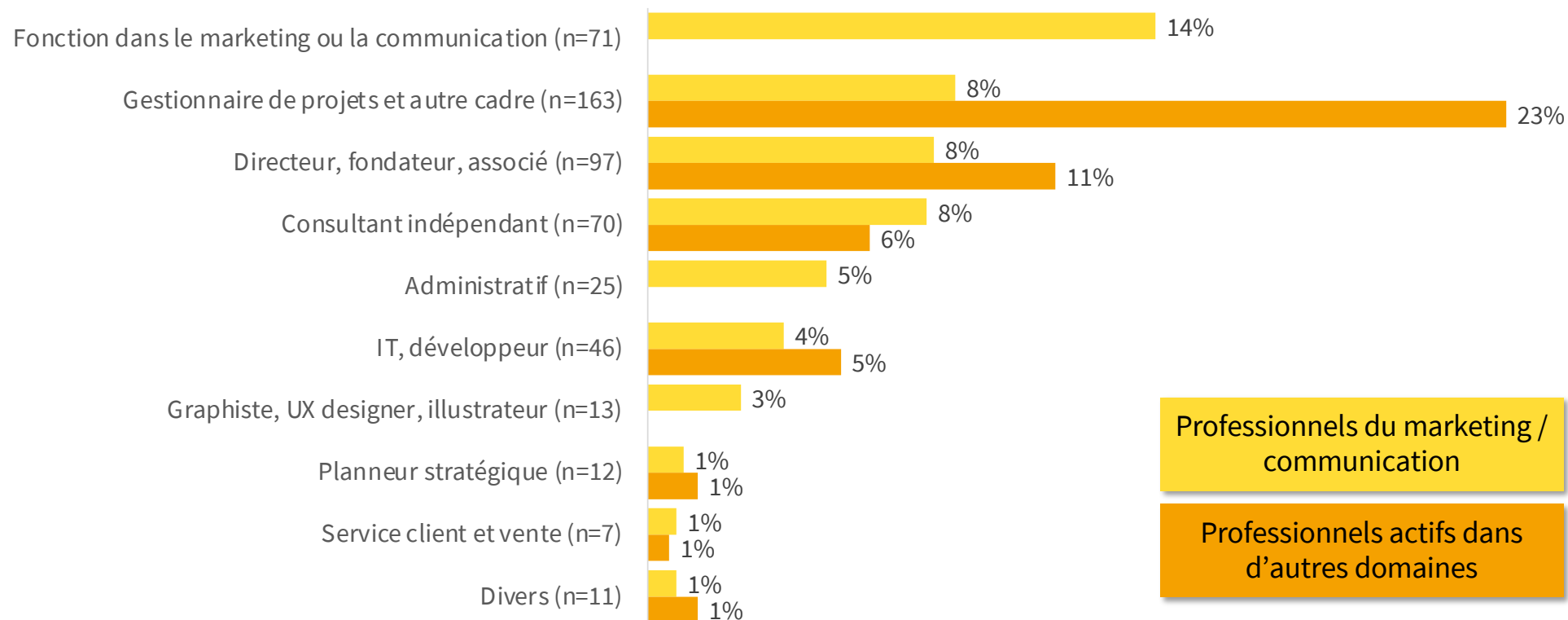


TYPE D'ENTREPRISE

- Agence (marketing, communication, web, etc)
- Entreprise publique
- Entreprise privée
- Je suis consultant, indépendant

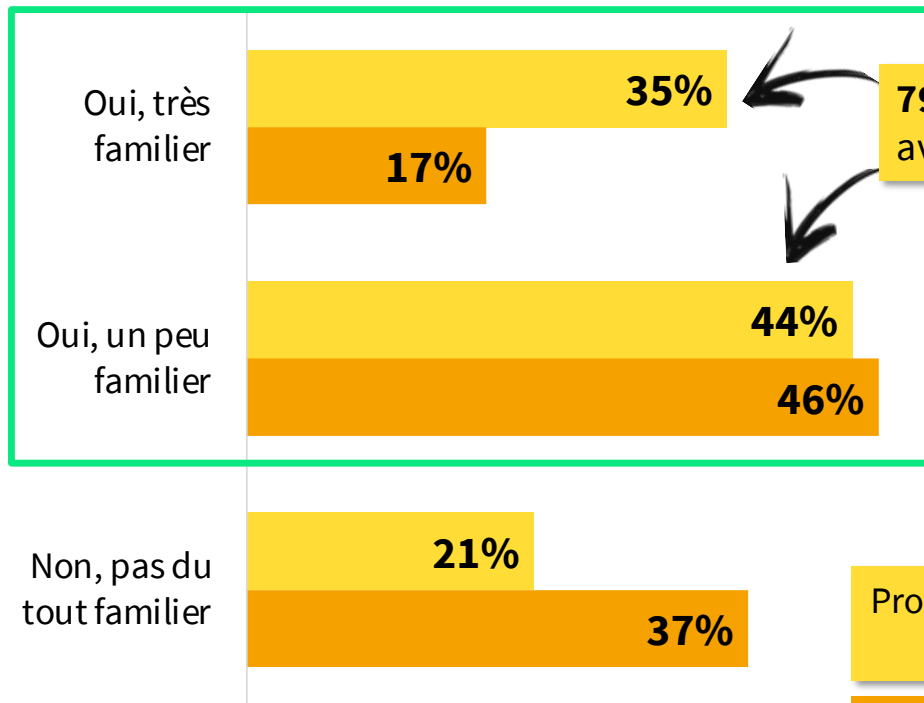


Rôles des sondé·es au sein de l'entreprise



Quel est votre rôle au sein de l'entreprise ?

4/5 des professionnel·es du marketing ou de la communication déclarent être familier avec ChatGPT



79% familiers avec ChatGPT

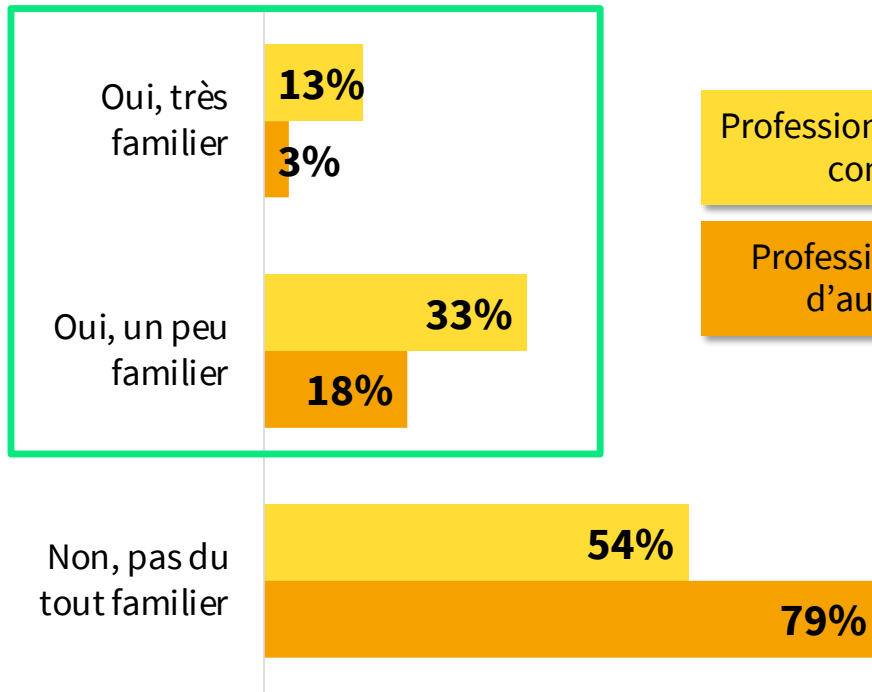
Professionnels du marketing / communication

Professionnels actifs dans d'autres domaines



Êtes-vous familier avec ChatGPT ?

MIDJOURNEY pas familier pour une majorité de professionnel·es en charge du marketing ou de la communication

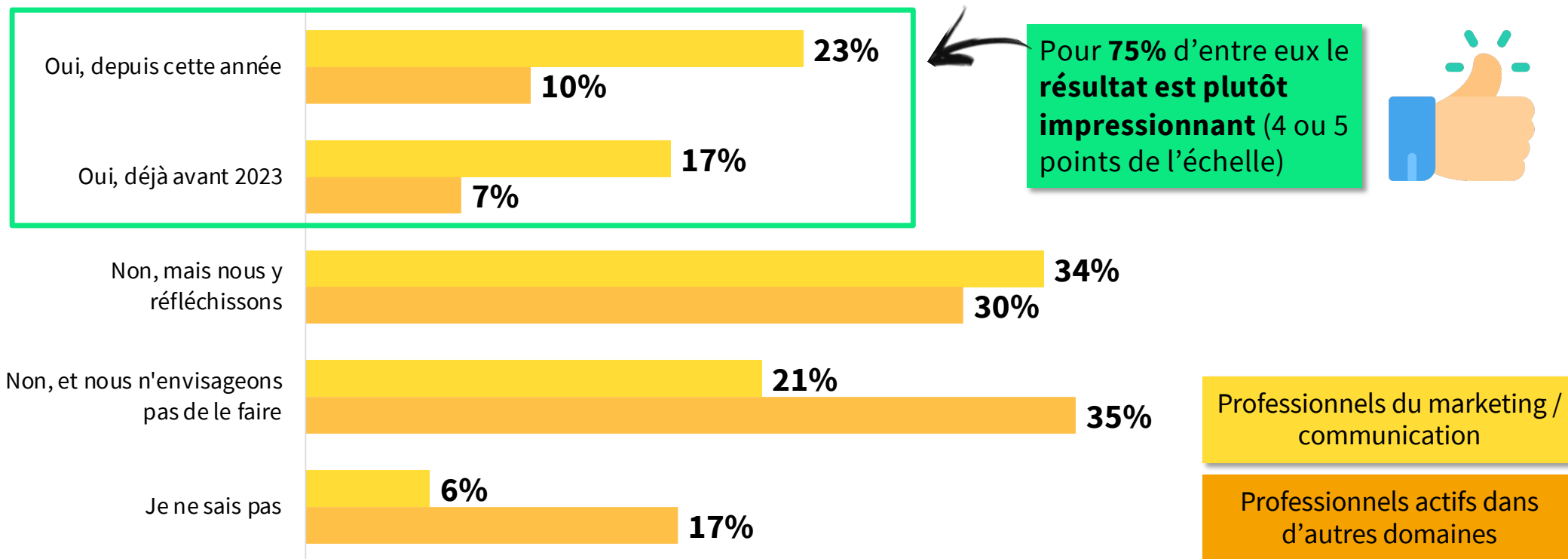


Professionnels du marketing / communication

Professionnels actifs dans d'autres domaines

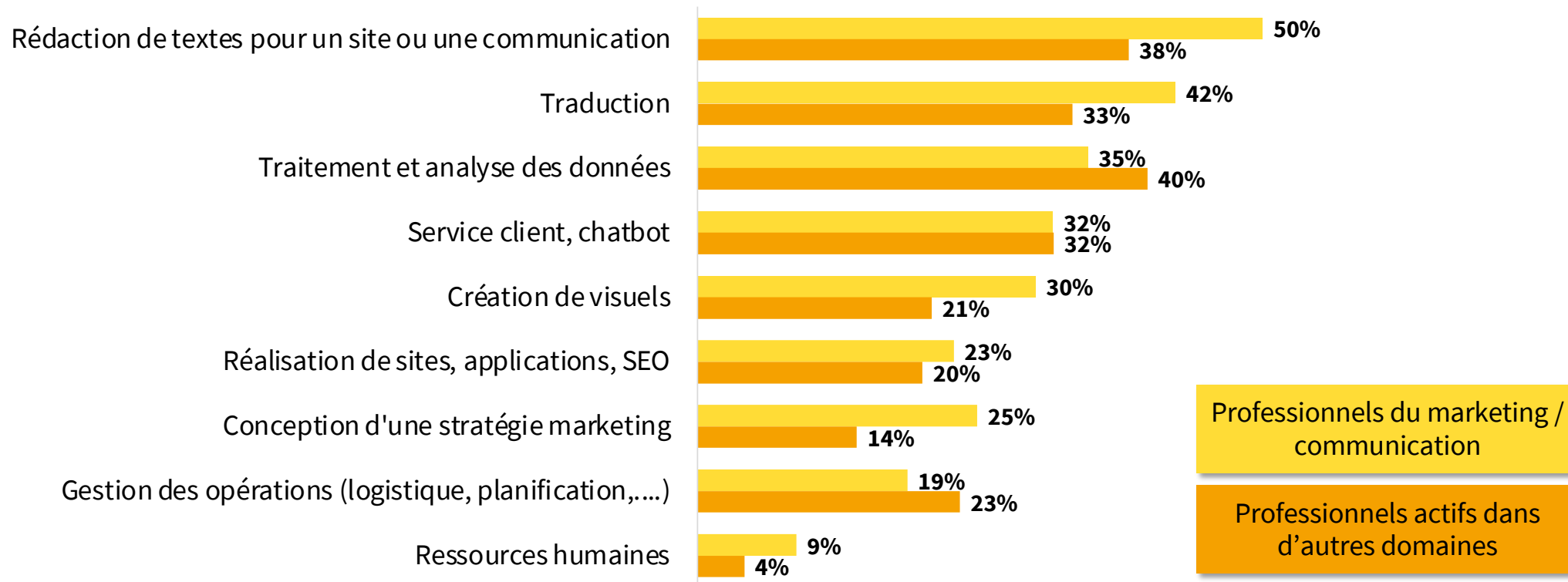
Êtes-vous familier avec Midjourney ?

UTILISATION de l'IA pour 40% des professionnel·es en charge du marketing ou de la communication



Votre entreprise utilise-t-elle des outils d'IA dans ses projets ? Si oui: le résultat est-il impressionnant ? Echelle de 1 à 5, 1 = bof, sans plus et 5 = Oui, c'est incroyable !

Principales applications des outils d'IA présentes ou envisagées dans les entreprises

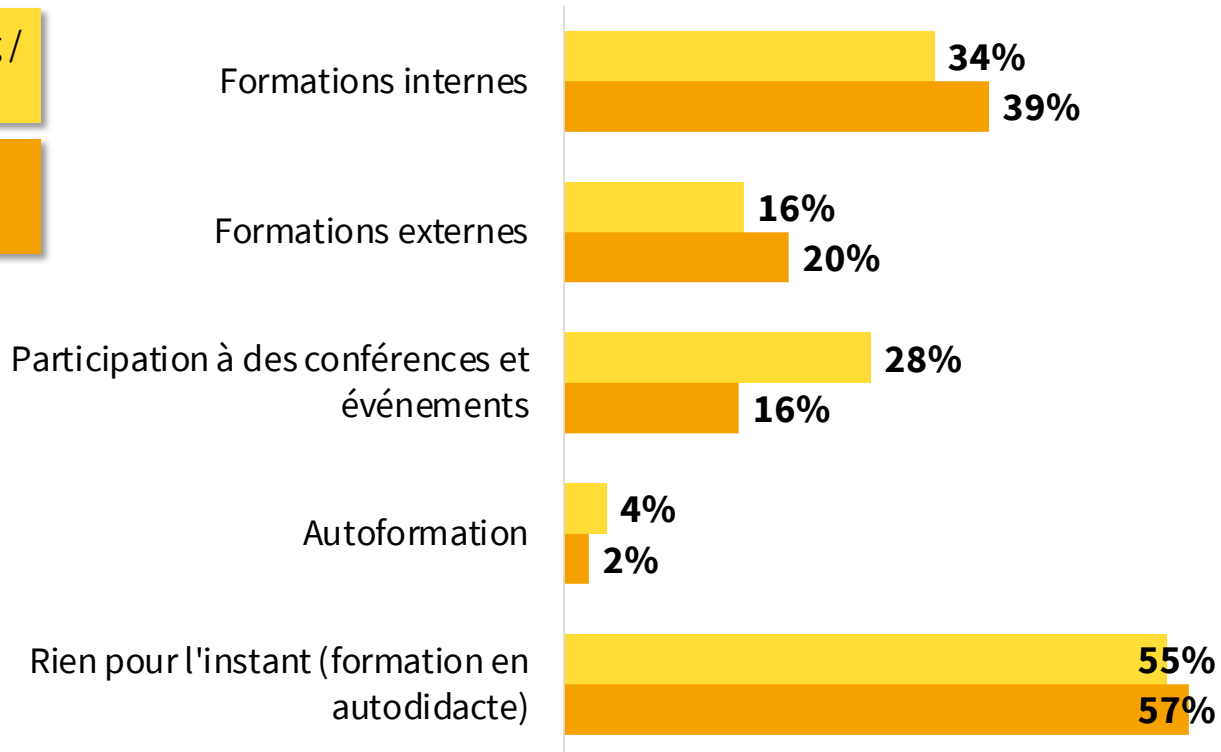


Pour quelles applications votre entreprise utilise-t-elle (ou pense à utiliser) des outils d'IA ?

Dans une majorité des cas les entreprises laissent le personnel se former sur l'IA en autodidacte

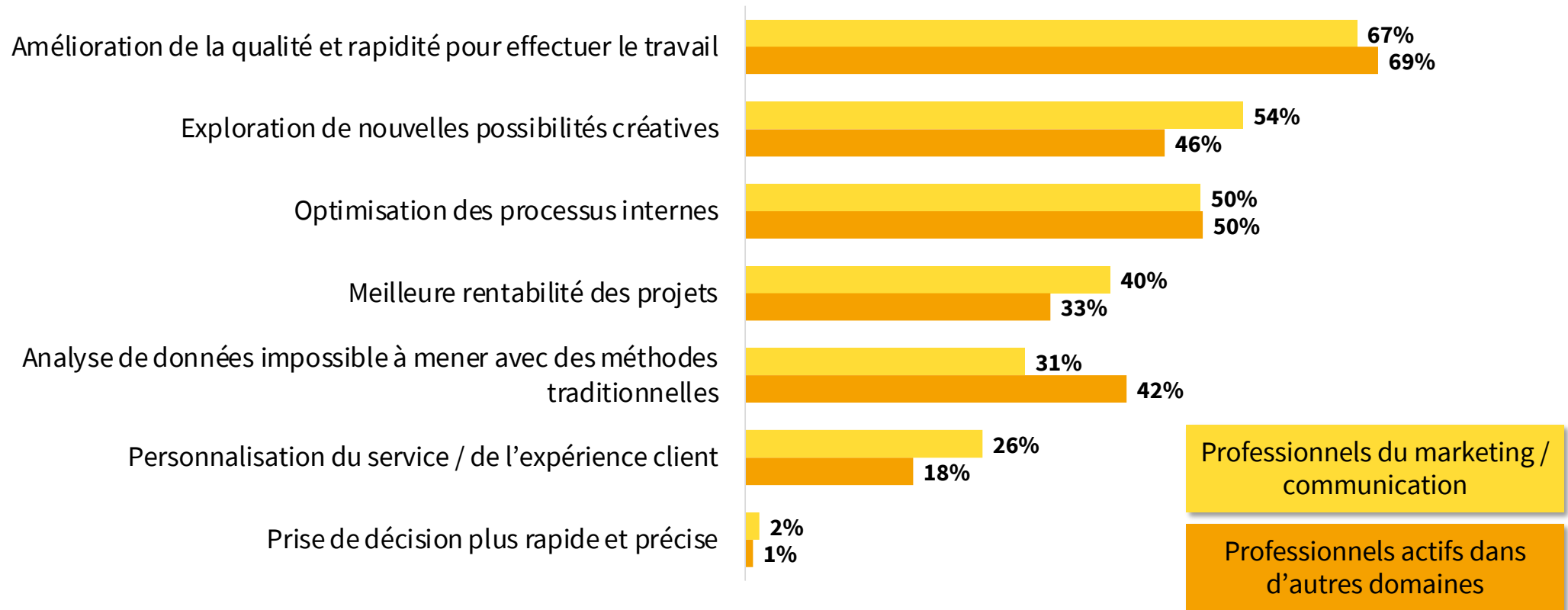
Professionnels du marketing / communication

Professionnels actifs dans d'autres domaines



Comment votre entreprise assure-t-elle la formation continue de son personnel sur l'IA et les nouvelles technologies ?

Principaux **AVANTAGES** de l'utilisation de l'IA : qualité et rapidité des tâches les plus cités



Selon vous, quels sont/seraient les principaux avantages de l'utilisation de l'IA dans votre entreprise ?

Les avantages, la valeur ajoutée

Elle automatise déjà des tâches chronophages et sans haute valeur ajoutée. Cela va améliorer grandement l'efficacité dans tout. Réduction des coûts du personnel également.

Gain de temps phénoménal et réponses de l'IA toujours au dessus de nos attentes

D'un point de vue de la connaissance clients, l'utilisation de l'IA peut nous aider à mieux comprendre les frustrations et émotions des clients en vue de les améliorer.

Impressionnant car parfois certains résultats sont incroyables. Mais il faut savoir l'utiliser et vérifier car certains éléments peuvent être faux.

Réactivité ++, absence d'émotions dans le traitement des données, simplification des processus. Par contre, leur mise en place prend du temps.

Pour le moment l'usage de l'IA me permet de gagner du temps sur des tâches de rédaction en donnant le bon prompt. J'utilise aussi en persona afin de gagner du temps. Il reste nécessaire de relire et de corriger certaines erreurs. J'ai testé de la génération de code, je n'ai pas trouvé ça très très concluant, mais cela peut orienter dans de bonne direction

Nous l'avons utilisé dans un projet de reconnaissance vocale! Une fois l'apprentissage fait, les résultats sont magnifiques. Les algorithmes font ensuite le travail facilement

Chez nous, les projets impliquant l'IA sont confidentiels. Je ne sais pas encore comment ces nouveaux modèles de langage vont faire évoluer nos process actuels, c'est trop tôt pour le dire mais on y réfléchit !

Les défis, les limites, les questions

ça rend toujours bien mais derrière le vernis de la nouveauté, c'est une pensée unique, mondialisée et lisse. Tout le contraire de ce qu'une marque voudrait évoquer, non?

Autant d'opportunités de création d'emploi dans certains domaines que de défis de suppression de postes dans des domaines avec moins de valeur ajoutée.

Les IA se basent sur des images déjà existantes, je me pose donc des questions sur la protection des données déjà existantes. Je m'interroge également sur la place de l'art, là où des machines utilisent l'art déjà créé pour en faire du nouveau

Le métier de graphiste est déjà sous payé par rapport aux qualifications. L'IA risque de rendre ce métier encore plus précaire. Cela dit j'adore utiliser ces outils.

L'humain est au centre et aucune IA ne pourra l'égaliser en termes d'émotions et de développement personnel

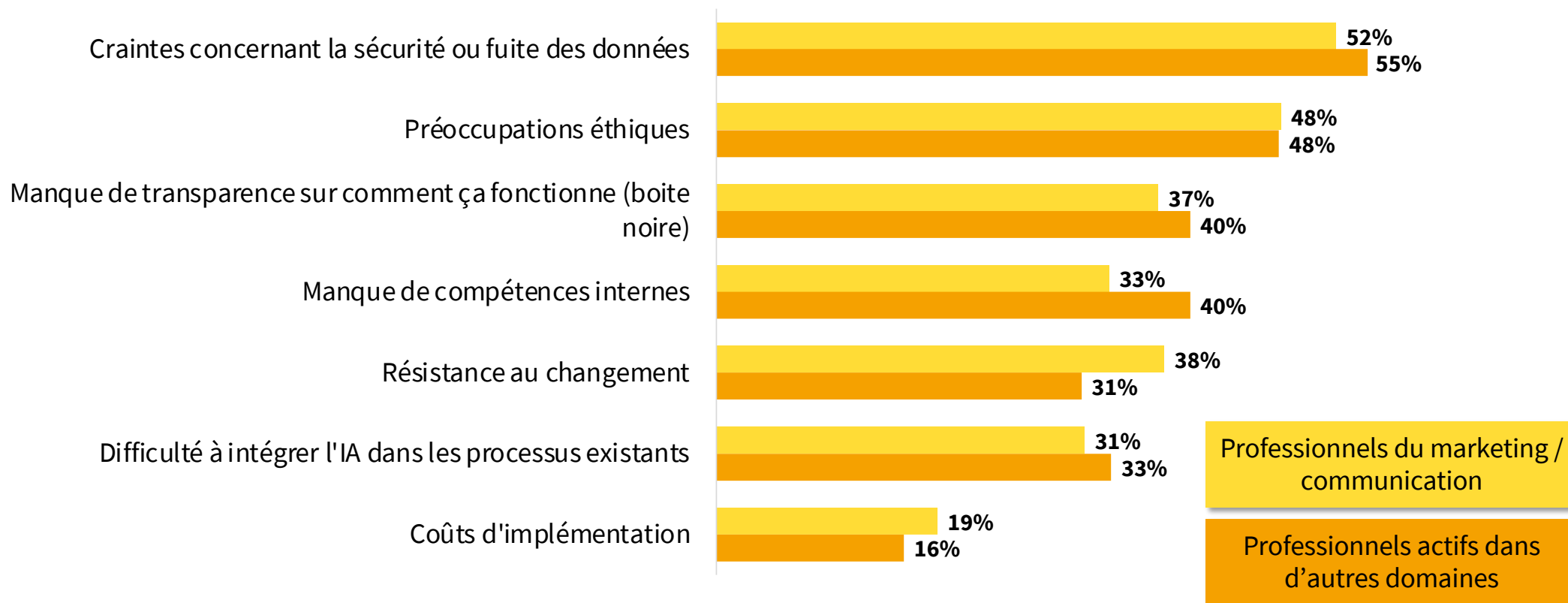
Certains travaux demandent de l'humanité que l'IA ne peut pas fournir. D'un autre côté, l'IA permet d'éviter les erreurs humaines liées à la fatigue, manque de connaissances ou concentration.

Inquiète car pas réglementé. Je travaille dans le domaine de l'information. Les ia vont amener de gros problèmes pour identifier les fake News et je ne suis pas certaine que le milieu est prêt pour ce nouveau défi.

Dans mon domaine (architecture) l'IA va rester limité (pour le moment) à un usage dans nos bureaux, il ne peut pas encore réellement penser pour nous sur le terrain et dans la réalité de construction.

La décadence de l'intelligence humaine, les pertes d'emplois, la nonchalance des autorités face à une robotisation du travail ayant pour conséquence une perte de revenus global pour les communautés par le manque de financement des ressources sociales

Principaux DÉFIS de l'utilisation de l'IA : sécurité et éthique



Quels sont/seraient, selon vous, les principaux défis liés à l'utilisation de l'IA dans votre entreprise ?

Etat des lieux de l'utilisation de l'IA dans les agences

Marketing, communication, web, etc

50%

ont informés leurs clients de l'utilisation de l'IA

Vos clients sont-ils informés que vous utilisez de l'intelligence artificielle (IA) dans votre travail ?

50%

Des clients sont enthousiastes et l'autre moitié est réticente ou doit être rassurée

Comment percevez-vous la réaction de vos clients / annonceurs face à l'utilisation de l'IA dans les projets de votre agence ?

3/4

des clients jugent la transparence sur l'utilisation de l'IA importante voir essentielle

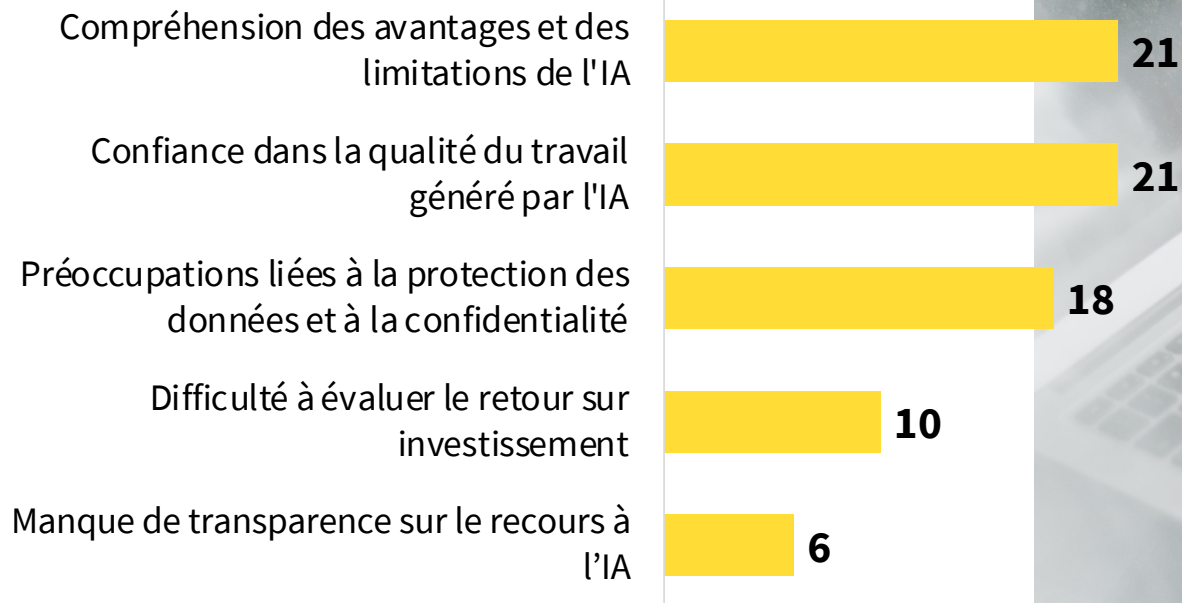
Selon vous, quelle importance les clients / annonceurs accordent-ils à la transparence concernant l'utilisation de l'IA dans les projets ?



Etat des lieux de l'utilisation de l'IA dans les agences

Marketing, communication, web, etc

PRINCIPAUX DÉFIS À TRAVAILLER AVEC DES AGENCES UTILISANT L'IA



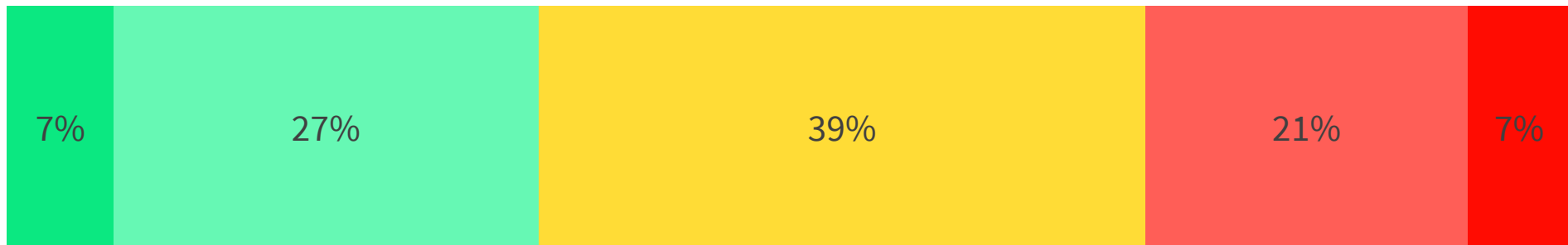
Quels sont, selon vous, les principaux défis auxquels les entreprises sont confrontées lorsqu'elles travaillent avec des agences ou des partenaires externes utilisant l'IA ? (n = 40)

Raisons d'adoption de l'IA dans les entreprises: efficacité, perfectionnement et automatisation



Quelles sont les raisons pour lesquelles votre entreprise pourrait adopter l'IA ?

Avis partagés sur l'impact de l'IA pour l'avenir de sa profession



■ Très optimiste ■ Plutôt optimiste ■ Indifférent ■ Plutôt inquiet ■ Très inquiet

Comment percevez-vous l'impact de l'IA sur l'avenir de votre profession ? n=515



qualinsight 

Votre partenaire en Suisse pour les sondages et études de marché

- Etudes exploratoires qualitatives
- Sondages quantitatifs réseaux sociaux et panel romand
- Ateliers innovation & design thinking

 **Esther Sève**

 e.seve@qualinsight.ch