



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundeskanzlei BK
Chancellerie fédérale ChF
Cancellaria federale CaF
Chanzlia federala ChF

Forum Communication numérique

Dr. Tobias Keller
gfs.bern

**La population est-elle favorable à
l'idée que les autorités utilisent l'IA
pour communiquer?**

Chapitre 1: Introduction

Chapitre 2: Situation initiale

Chapitre 3: L'IA dans la vie
quotidienne

Chapitre 4: Première évaluation
de l'utilisation de l'IA
par les autorités

Chapitre 5: Opinions sur
l'utilisation de l'IA par
les autorités

Chapitre 6: Modes de
communication
préférés

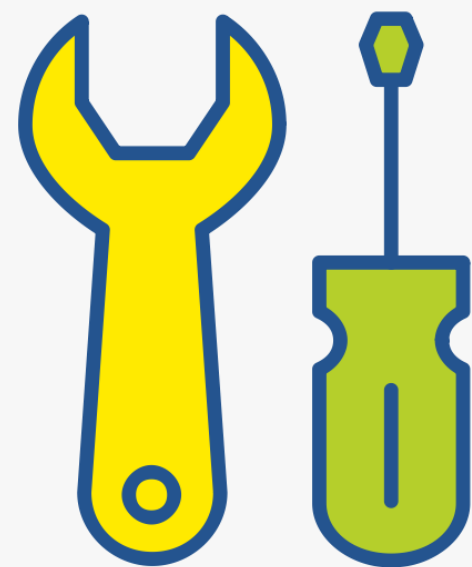
Chapitre 7: Lignes directrices

Chapitre 8: Synthèse



ROAD MAP

Détails méthodologiques



Client	Chancellerie fédérale
Population de base	Étude quantitative: habitant·e·s de Suisse à partir de 16 ans qui maîtrisent une des trois langues principales <i>Étude qualitative: spécialistes auprès des autorités dans le domaine de l'IA (et de l'accessibilité)</i>
Collecte des données	Polittrends (panel gfs) <i>Liste de spécialistes recherchés</i>
Envergure de l'échantillon	Nb de personnes interrogées N = 1'003 (DCH: 698, FCH: 248, ICH: 57) <i>Total entretiens: 11 entretiens 7 dans le domaine de l'IA, 4 dans le domaine de l'IA et accessibilité (total: 3 FR und 8 DE)</i>
Type d'échantillonnage	Échantillon aléatoire stratifié
Pondération	Selon l'âge, le sexe, la langue, le canton, le type de zone d'habitation, la formation, recall (votation e-ID)
Erreur d'échantillonnage	± 3.1 pourcents pour 50/50 (et probabilité à 95%)
Période du sondage	22 novembre 2024 au 3 décembre 2024 (jour moyen du sondage: 27 novembre 2024)
Publication	tbd

Chapitre 2: Situation initiale

Chapitre 3: L'IA dans la vie
quotidienne

Chapitre 4: Première évaluation
de l'utilisation de l'IA
par les autorités

Chapitre 5: Opinions sur
l'utilisation de l'IA
par les autorités

Chapitre 6: Modes de
communication
préférés

Chapitre 7: Lignes directrices

Chapitre 8: Synthèse

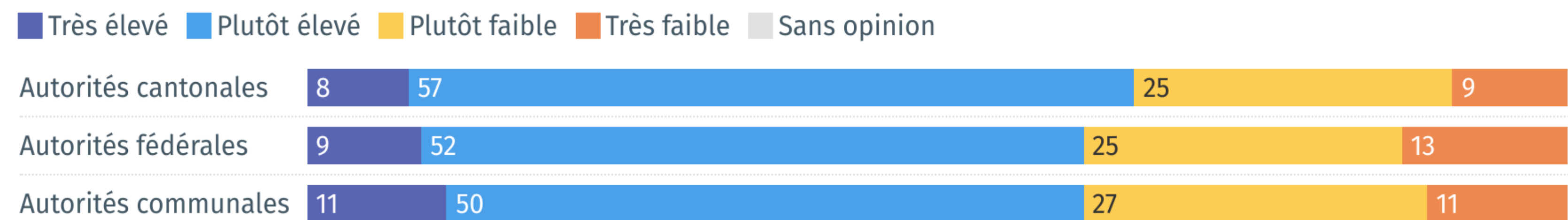


UNE GRANDE
CONFIANCE,
BEAUCOUP DE
COMMUNI-
CATION

Confiance autorités suisses

En général: dans quelle mesure faites-vous confiance aux autorités suisses?

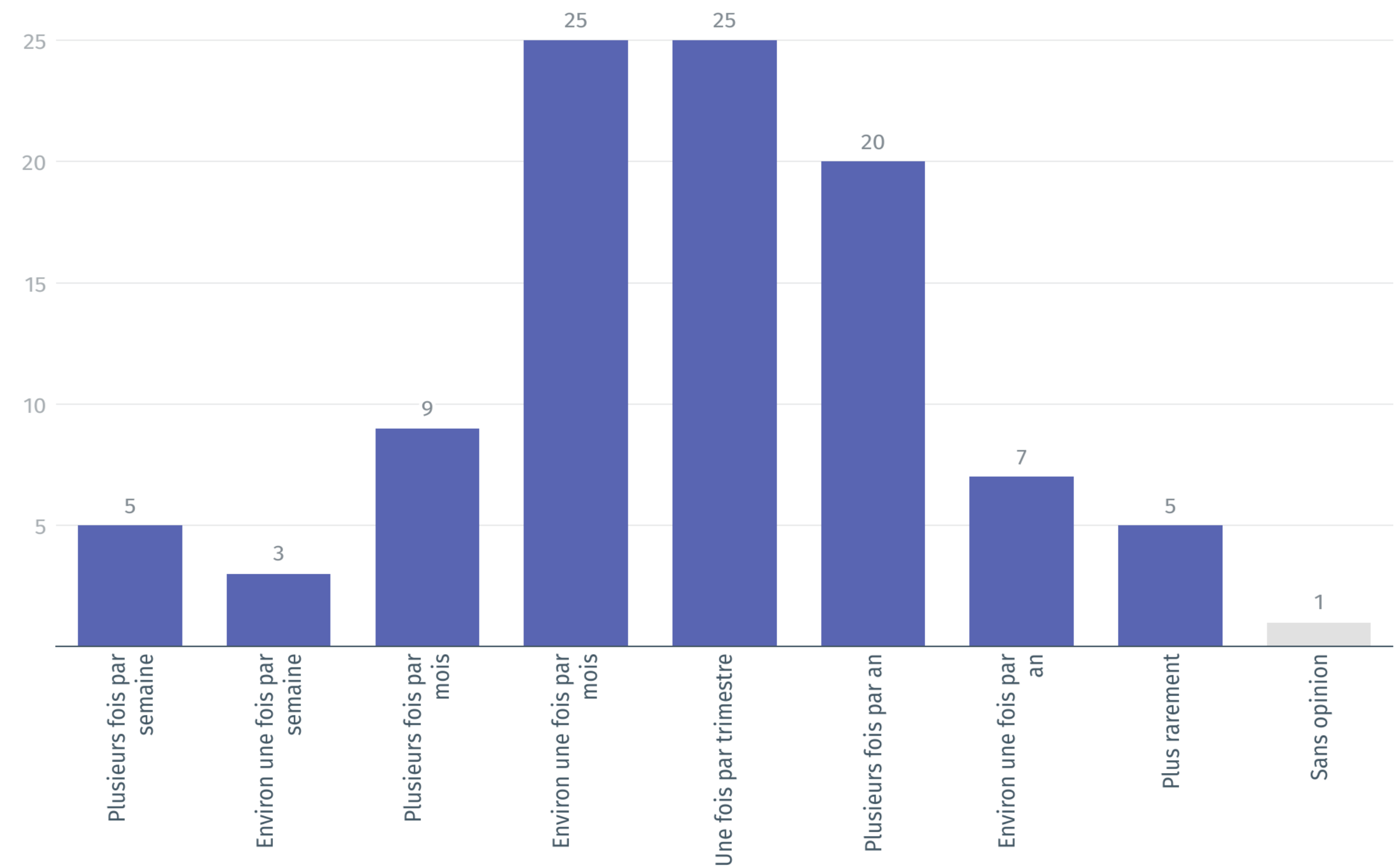
en % habitant·e·s dès 16 ans



Fréquence du contact avec les autorités

En général, à quelle fréquence êtes-vous en contact avec les autorités à différents niveaux (c'est-à-dire au niveau cantonal, fédéral ou communal) ? Pensez par exemple aux élections, aux votations, à la déclaration d'impôts, à un déménagement, aux documents d'identité, etc. et cochez l'option qui correspond le mieux.

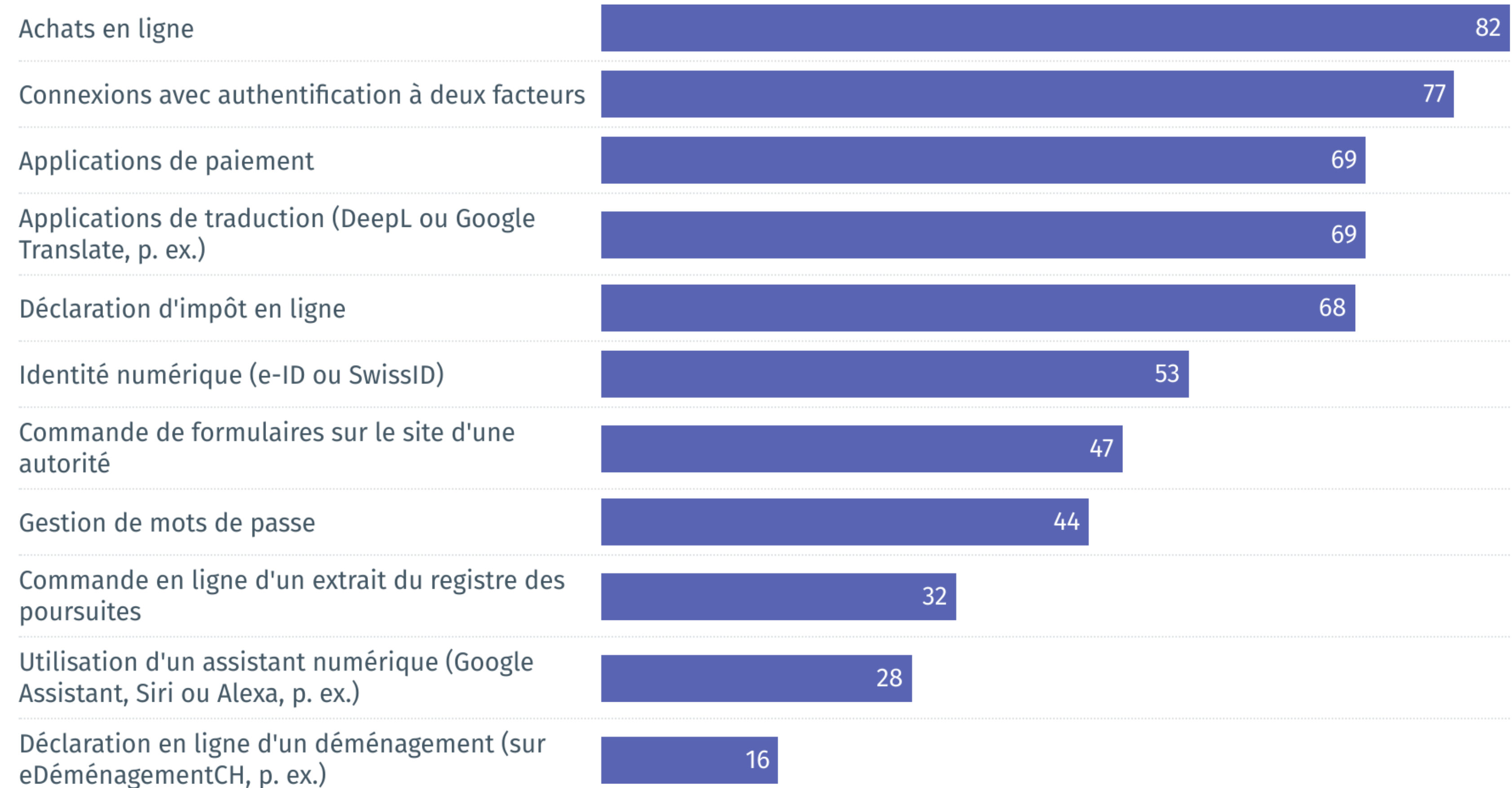
en % habitant·e·s dès 16 ans



Utilisation d'applications en ligne

Nous changeons maintenant de sujet.
Lesquelles des applications en ligne suivantes
utilisez-vous? Veuillez cocher toutes celles que
vous utilisez au moins occasionnellement.

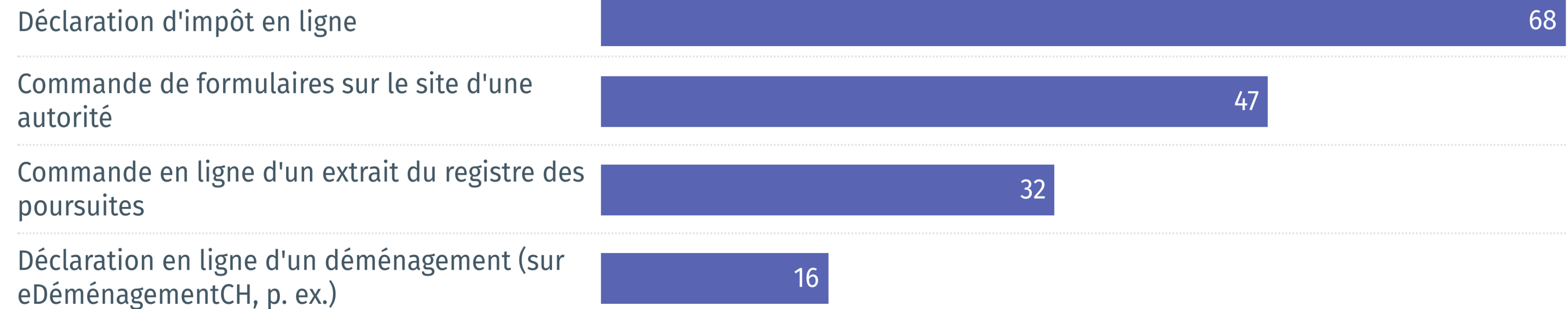
en % habitant·e·s dès 16 ans
Plusieurs réponses possibles



Utilisation d'applications en ligne – Contexte administratif

Nous changeons maintenant de sujet.
Lesquelles des applications en ligne suivantes
utilisez-vous? Veuillez cocher toutes celles que
vous utilisez au moins occasionnellement.

en % habitant·e·s dès 16 ans
Plusieurs réponses possibles



LE citoyen ou LA citoyenne n'existe pas. Nous devons inclure tout le monde – de ceux qui maîtrisent le numérique aux plus réfractaires.

**Spécialiste IA au niveau de la
Confédération**

L'implication précoce et l'évaluation ultérieure des applications d'IA par des personnes en situation de handicap sont essentielles dans le domaine de l'accessibilité.

Spécialiste IA et accessibilité

Chapitre 3: L'IA dans la vie quotidienne

Chapitre 4: Première évaluation de l'utilisation de l'IA par les autorités

Chapitre 5: Opinions sur l'utilisation de l'IA par les autorités

Chapitre 6: Modes de communication préférés

Chapitre 7: Lignes directrices

Chapitre 8: Synthèse

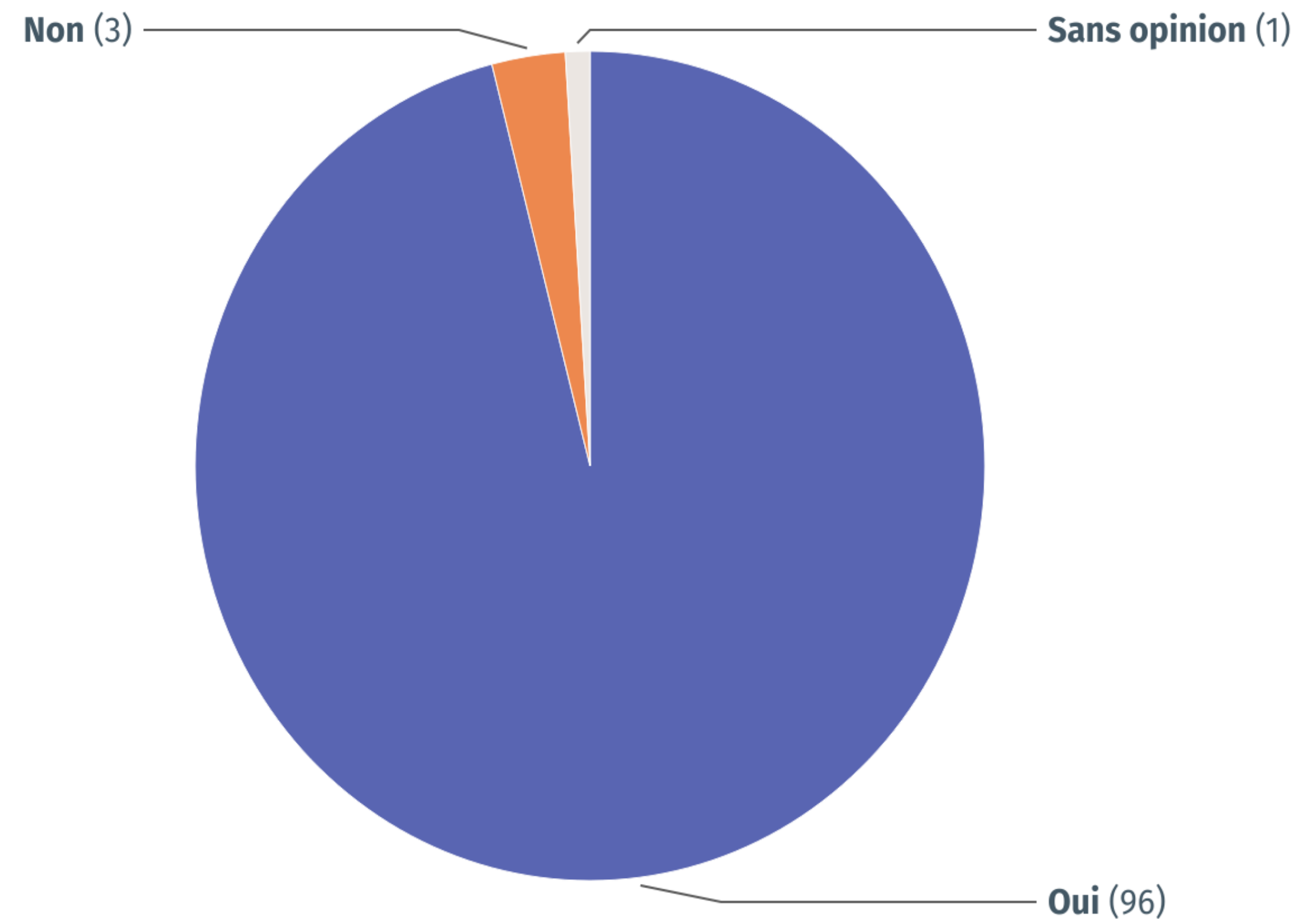


CHATGPT ET PLUS?

Connaissance des applications d'IA

Depuis quelques années, les applications utilisant l'intelligence artificielle (applications basées sur l'IA) se sont généralisées, permettant par exemple de répondre à des questions, d'effectuer des recherches sur Internet ou de créer des images de manière créative (p. ex. ChatGPT, Gemini, Co-Pilot, Midjourney, DeepL). En avez-vous déjà entendu parler ?

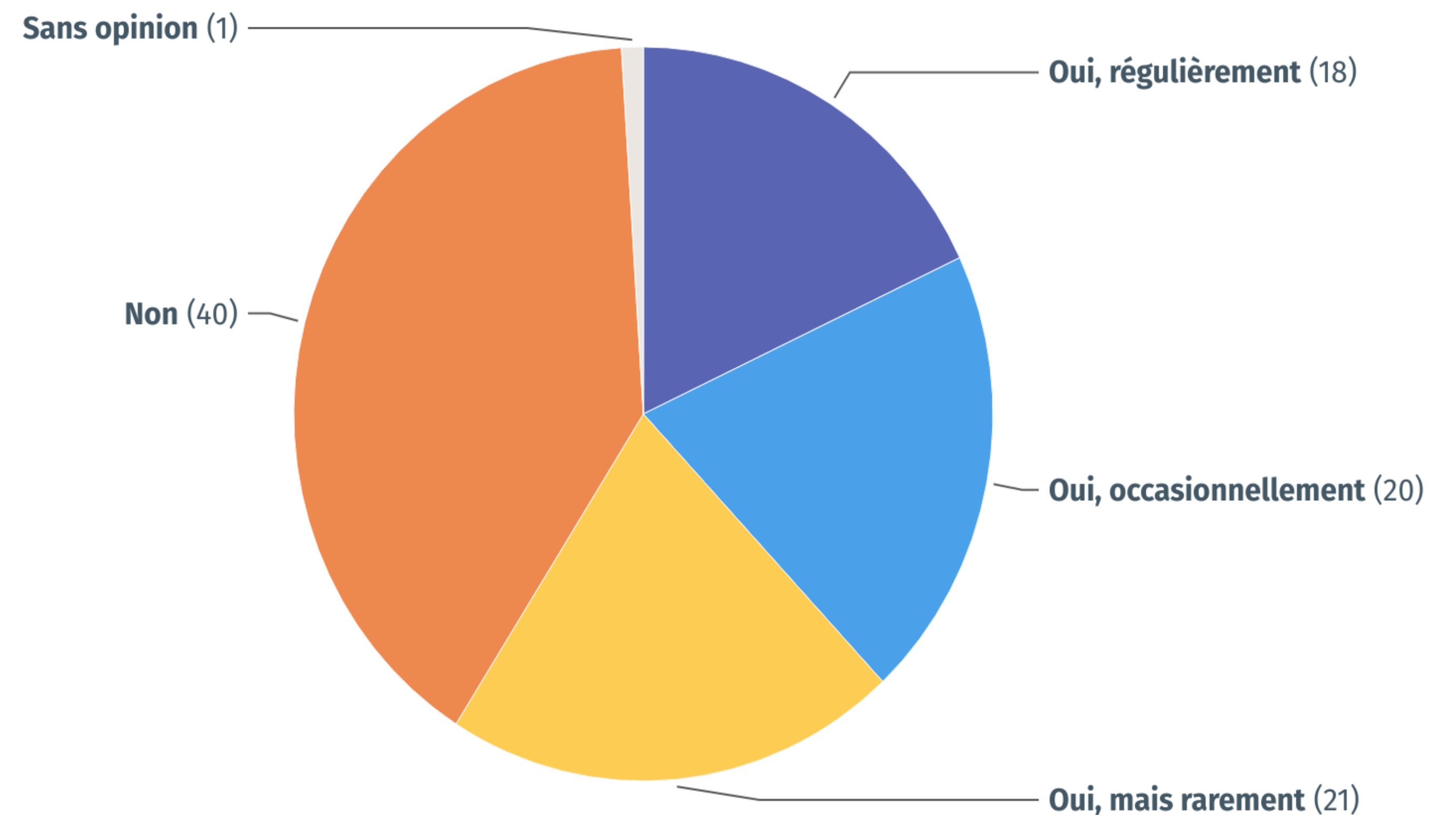
en % habitant·e·s dès 16 ans



Utilisation d'applications d'IA

Vous avez déclaré connaître des applications basées sur l'IA telles que ChatGPT, Gemini, Co-Pilot, Midjourney, DeepL ou des applications similaires. Utilisez-vous également de telles applications ?

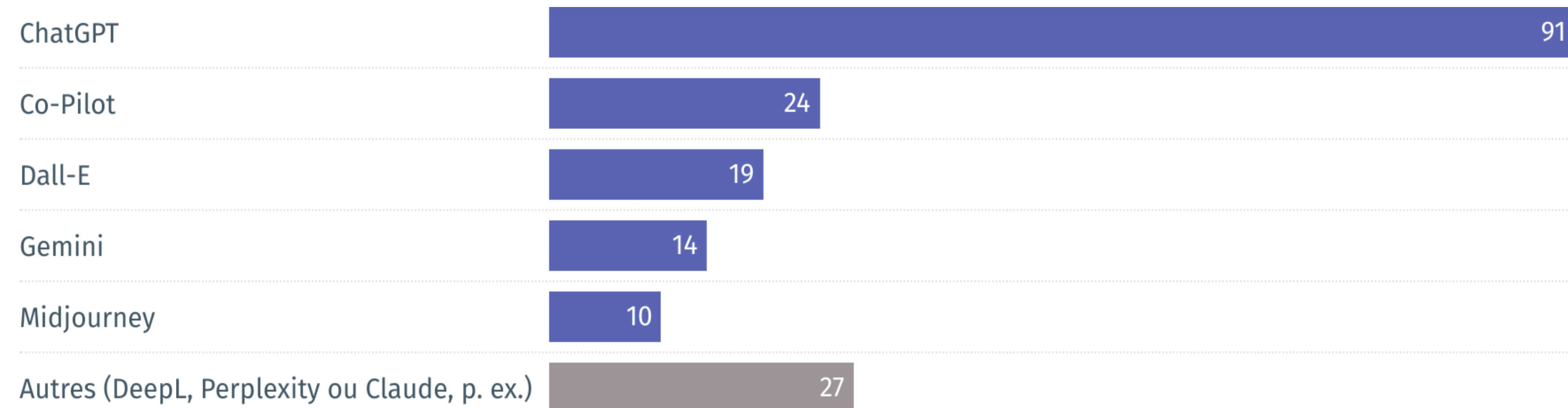
en % habitant·e·s dès 16 ans qui ont déclaré connaître des applications d'IA



Utilisation d'applications basées sur l'IA

Vous avez déclaré utiliser au moins occasionnellement des applications basées sur l'IA telles que ChatGPT, Gemini, Co-Pilot, Midjourney, DeepL ou des applications similaires. Concrètement, quelles applications avez-vous utilisées ? Vous pouvez cocher plusieurs applications.

en % habitant·e·s dès 16 ans qui ont déclaré utiliser des applications d'IA
Plusieurs réponses possibles



Contexte de l'utilisation des applications basées sur l'IA

Vous avez déclaré que vous utilisiez au moins occasionnellement des applications basées sur l'IA telles que ChatGPT, Gemini, Co-Pilot, Midjourney, DeepL ou des applications similaires. Veuillez indiquer dans quel contexte vous avez utilisé de telles applications. Veuillez cocher tous les contextes qui s'appliquent.

en % habitant·e·s dès 16 ans qui ont déclaré utiliser «au moins occasionnellement» des applications d'IA
Plusieurs réponses possibles

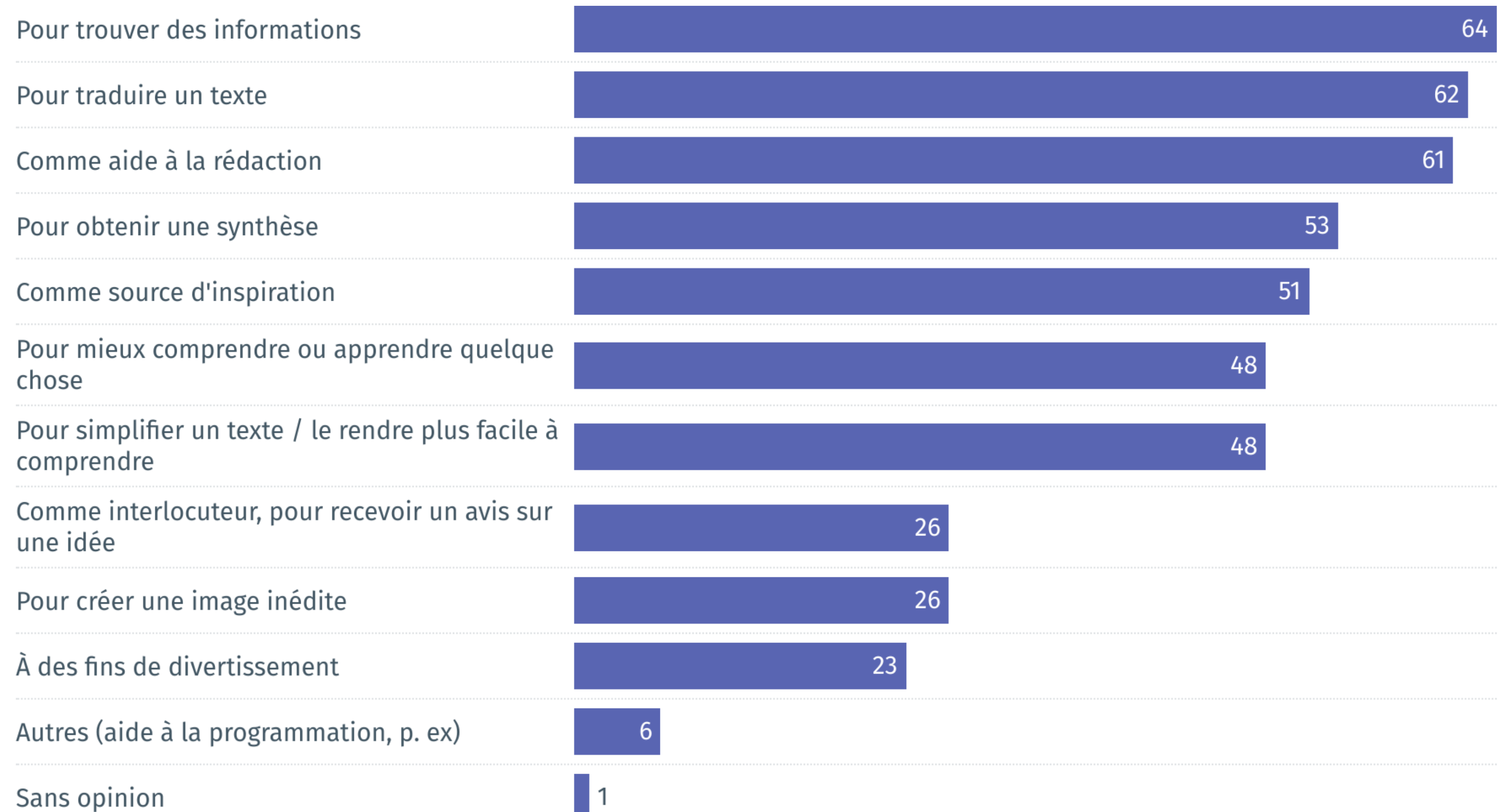


51 % des personnes interrogées utilisent des applications basées sur l'IA dans les contextes privé et professionnel

Buts de l'utilisation d'applications basées sur l'IA

Vous avez déclaré utiliser au moins occasionnellement des applications basées sur l'IA telles que ChatGPT, Gemini, Co-Pilot, Midjourney, DeepL ou des applications similaires. Veuillez indiquer dans quels buts vous avez utilisé l'application. Veuillez cocher tous les buts correspondants.

en % habitant·e·s dès 16 ans qui ont déclaré utiliser «au moins occasionnellement» des applications d'IA
Plusieurs réponses possibles



A photograph of two men in dark suits sitting at a table in a modern office or meeting room. They are facing each other, engaged in conversation. The room has large windows overlooking a scenic mountain landscape with snow-capped peaks and a valley. The lighting is soft and natural, coming from the windows. A circular graphic with a dotted border is overlaid on the left side of the image, containing the text 'KI-EINSATZ JA?'.

KI-EINSATZ
JA?

Chapitre 4: Première évaluation de l'utilisation de l'IA par les autorités

Chapitre 5: Opinions sur
l'utilisation de l'IA par
les autorités

Chapitre 6: Modes de
communication
préférés

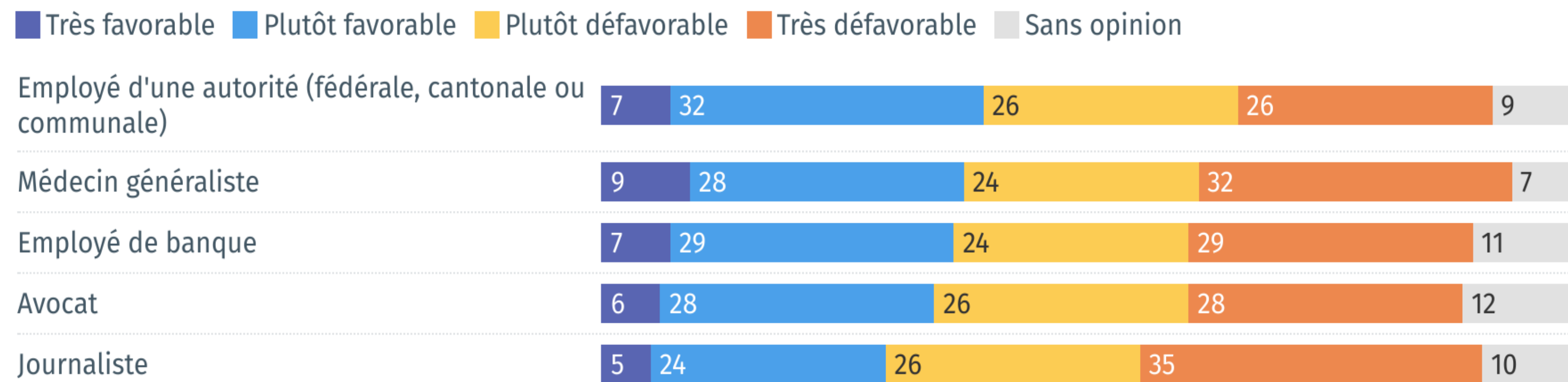
Chapitre 7: Lignes directrices

Chapitre 8: Synthèse

Favorable aux applications d'IA pour la communication

En règle générale, dans presque toutes les professions, des applications d'IA telles que ChatGPT peuvent être utilisées comme aide à la communication. D'une manière générale, dans quelle mesure pensez-vous que l'utilisation d'applications d'IA pour la communication mérite d'être soutenue dans les professions suivantes?

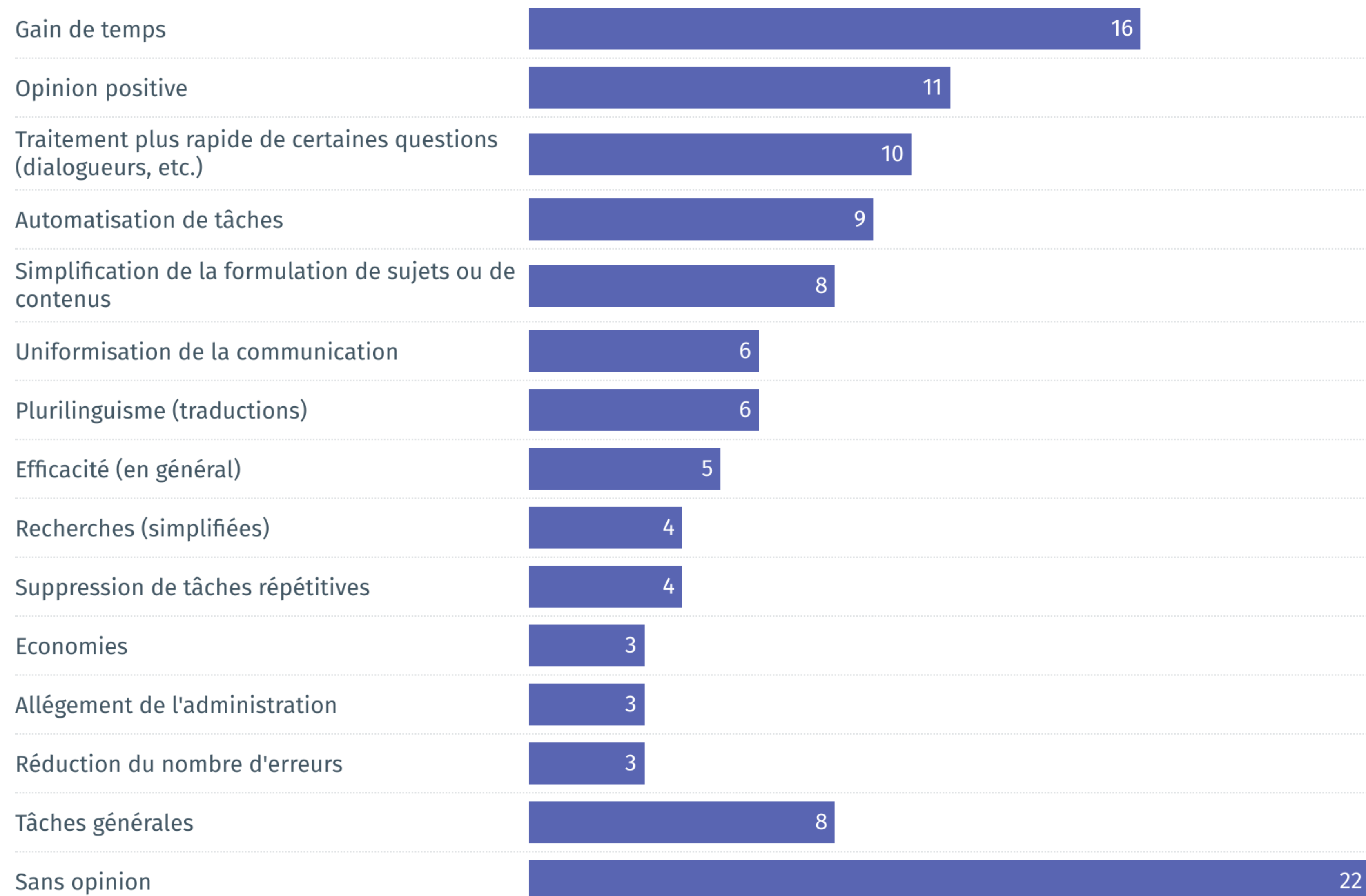
en % habitant·e·s dès 16 ans



Favorable à l'utilisation de l'IA pour la communication

Vous avez déclaré que vous trouviez utile que les employés des autorités (communales, cantonales ou fédérales) utilisent des applications d'IA pour communiquer. Pouvez-vous nous dire pourquoi êtes favorable à cette utilisation?

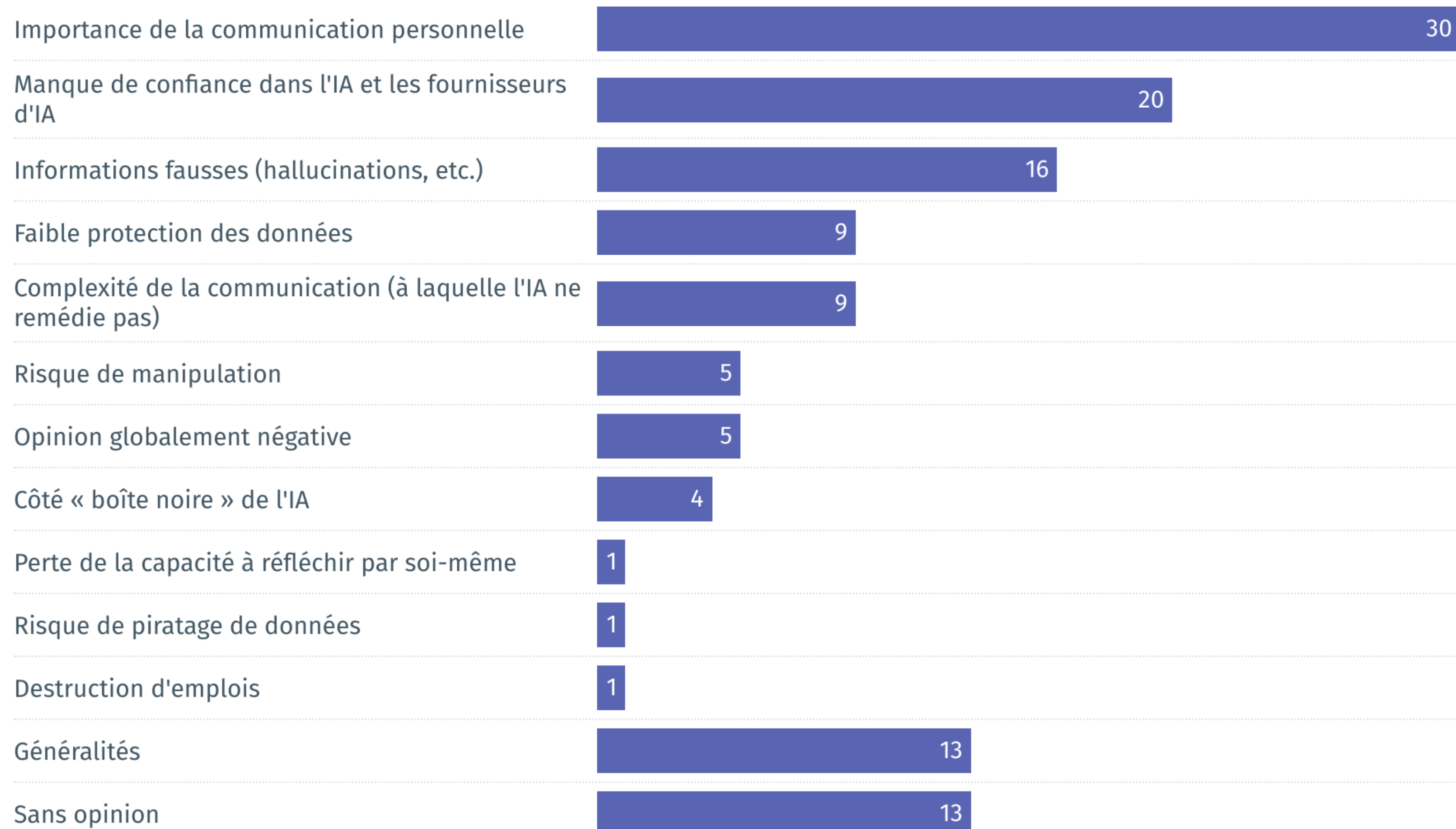
en % habitant·e·s dès 16 ans qui ont déclaré qu'ils trouvent que les applications d'IA méritent d'être soutenues
Plusieurs réponses possibles



Défavorable à l'utilisation de l'IA pour la communication

Vous avez déclaré que vous n'étiez pas favorable à ce que les employés des autorités (communales, cantonales ou fédérales) utilisent des applications d'IA pour communiquer. Pouvez-vous nous dire pourquoi vous n'y êtes pas favorable?

en % habitant·e·s dès 16 ans qui ont déclaré qu'ils trouvent que les applications d'IA ne méritent pas d'être soutenues
Plusieurs réponses possibles



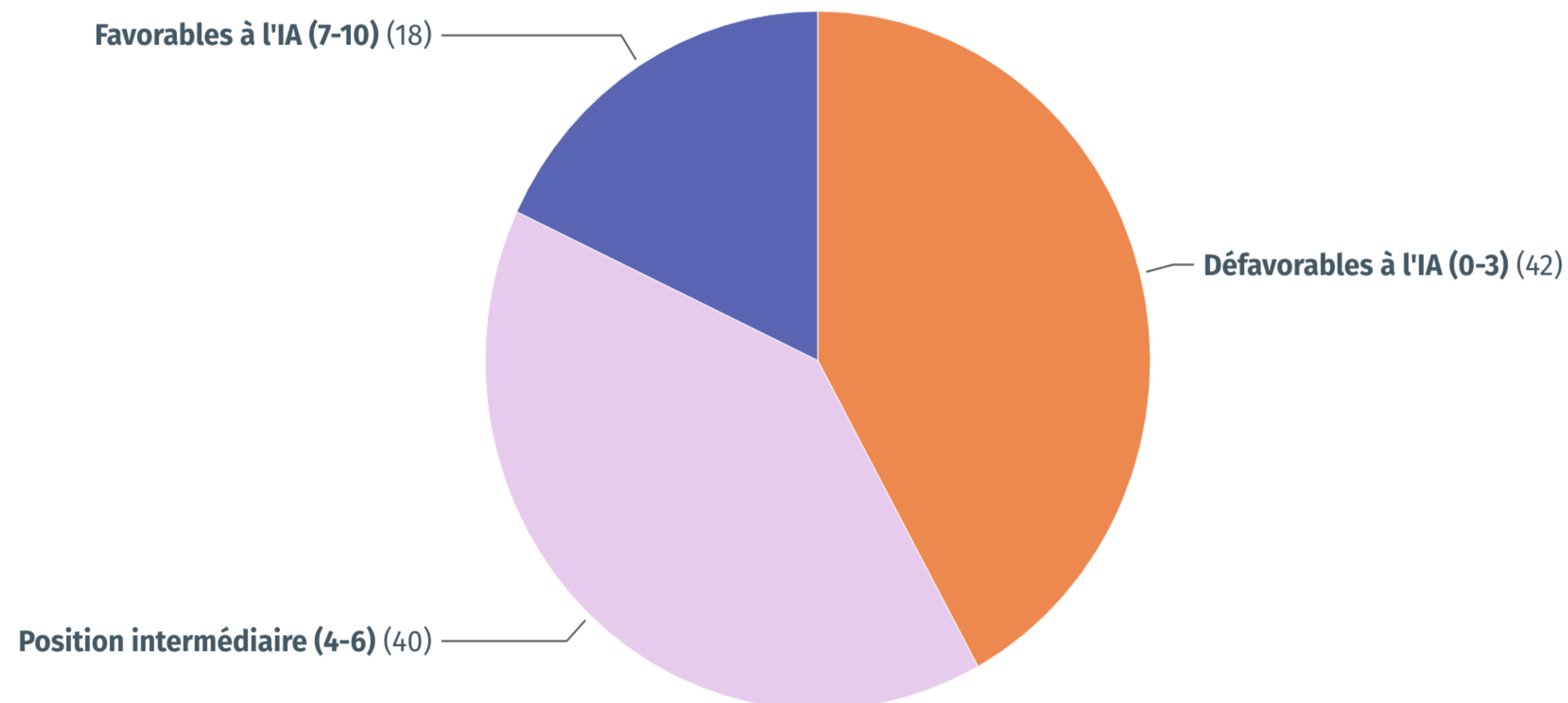
Évaluation du risque

Toute application numérique comporte des risques, ce qui est également le cas des applications d'IA. Si vous deviez faire une recommandation de l'utilisation d'applications d'IA pour la communication des autorités, quelle serait-elle sur une échelle (0-10) allant de "mieux vaut ne pas utiliser d'applications d'IA" (0) à "autant d'IA que possible" (10) ?

en % habitant·e·s dès 16 ans

Moyenne: 3.95

Médiane: 4



Pas de solutions d'«Accessibility Washing», mais des applications qui fonctionnent vraiment.

**Spécialiste IA et
accessibilité au niveau de
la Confédération**

L'IA devrait être utilisée là où la base de données est clairement définie et où les erreurs ont des conséquences moins graves. Tous les domaines ne se prêtent pas au «Learning by doing».

**Développeur IA au niveau de la
Confédération**

Chapitre 5: Opinions sur l'utilisation de l'IA par les autorités

Chapitre 6: Modes de
communication
préférés

Chapitre 7: Lignes directrices

Chapitre 8: Synthèse

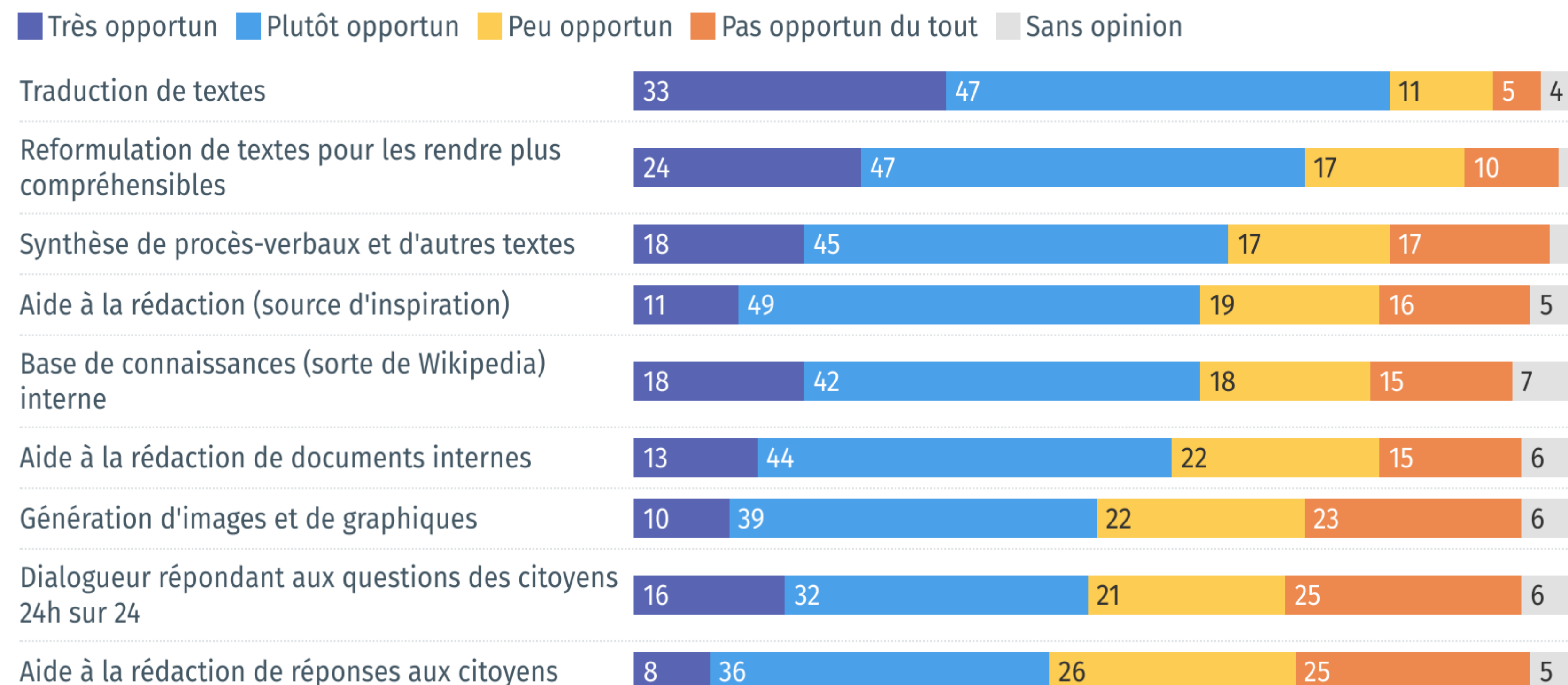


PRO UND
CONTRA

Favorable aux applications d'IA pour la communication

Le personnel des administrations communales et cantonales ou de l'administration fédérale a différentes possibilités d'utiliser des applications d'IA, en particulier dans le domaine de la communication. Veuillez indiquer dans quels cas vous trouvez l'utilisation judicieuse et dans quels cas elle ne l'est pas.

en % habitant·e·s dès 16 ans

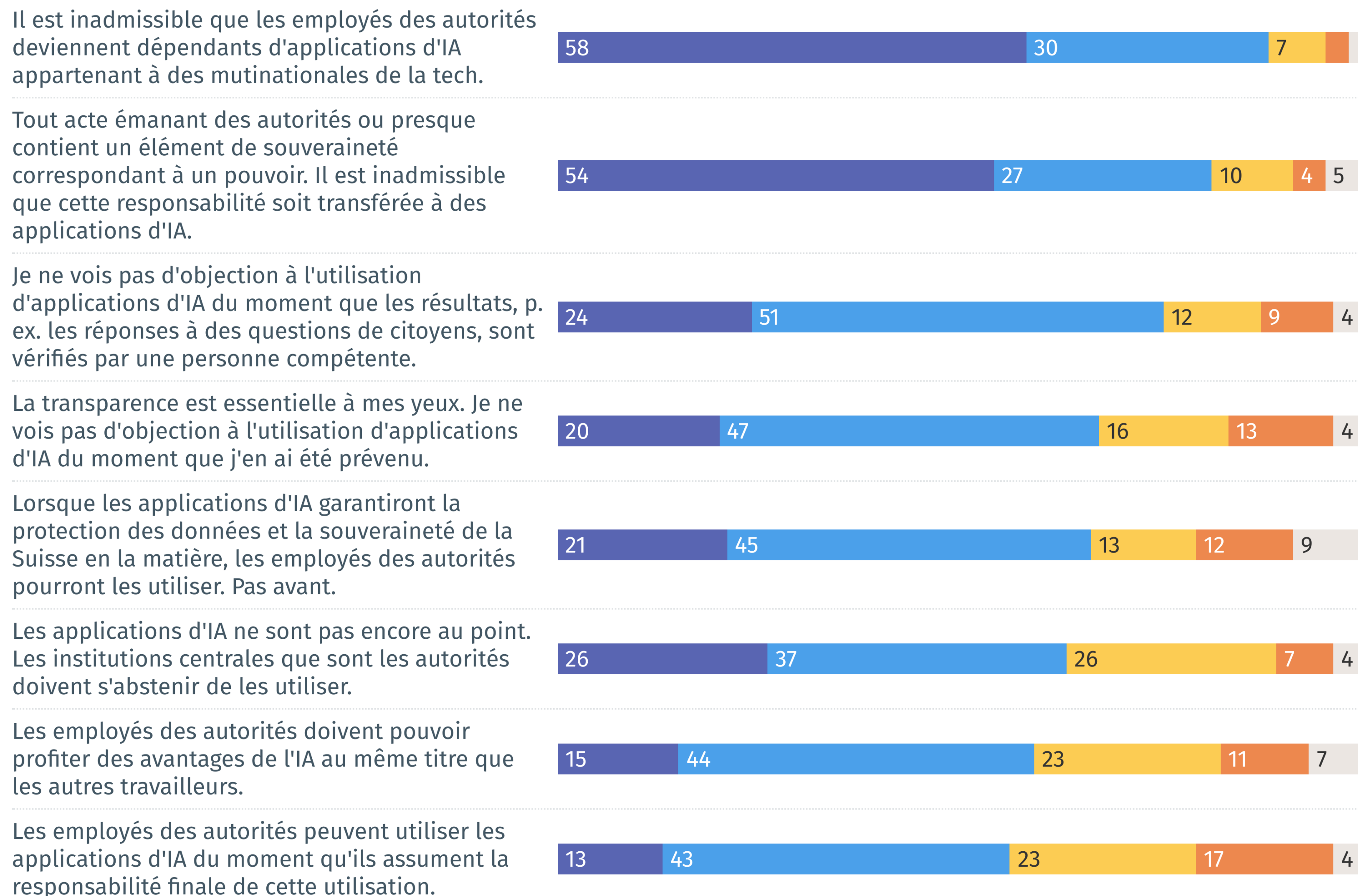


Affirmations utilisation d'applications d'IA (1/2)

Les avis divergent quant à l'utilisation d'applications d'IA par les employés des administrations publiques. Nous avons rassemblé quelques affirmations à ce sujet. Veuillez indiquer avec quelles affirmations vous êtes d'accord.

en % habitant·e·s dès 16 ans

■ Entièrement d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ Sans opinion

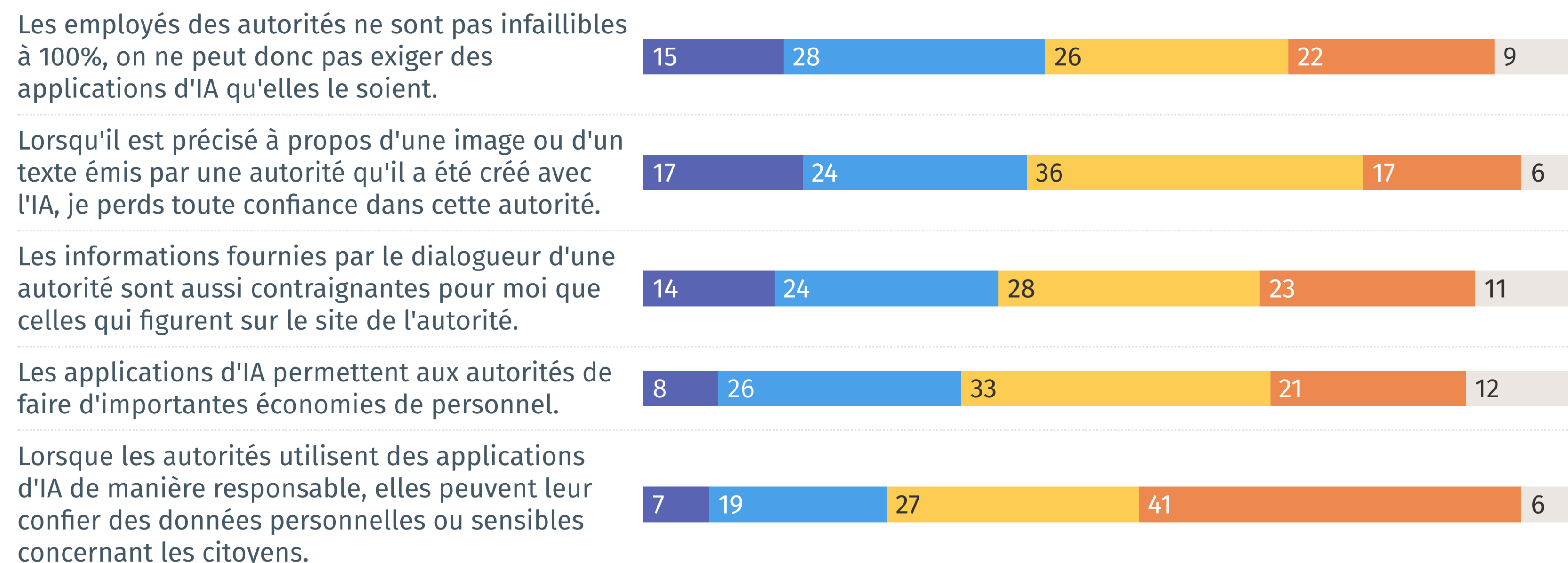


Affirmations utilisation d'applications d'IA (2/2)

Les avis divergent quant à l'utilisation d'applications d'IA par les employés des administrations publiques. Nous avons rassemblé quelques affirmations à ce sujet. Veuillez indiquer avec quelles affirmations vous êtes d'accord.

en % habitant·e·s dès 16 ans

■ Entièrement d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ Sans opinion



Chapitre 6: Modes de communication préférés

Chapitre 7: Lignes directrices

Chapitre 8: Synthèse



EN LIGNE OU
EN MODE
ANALOGUE ?

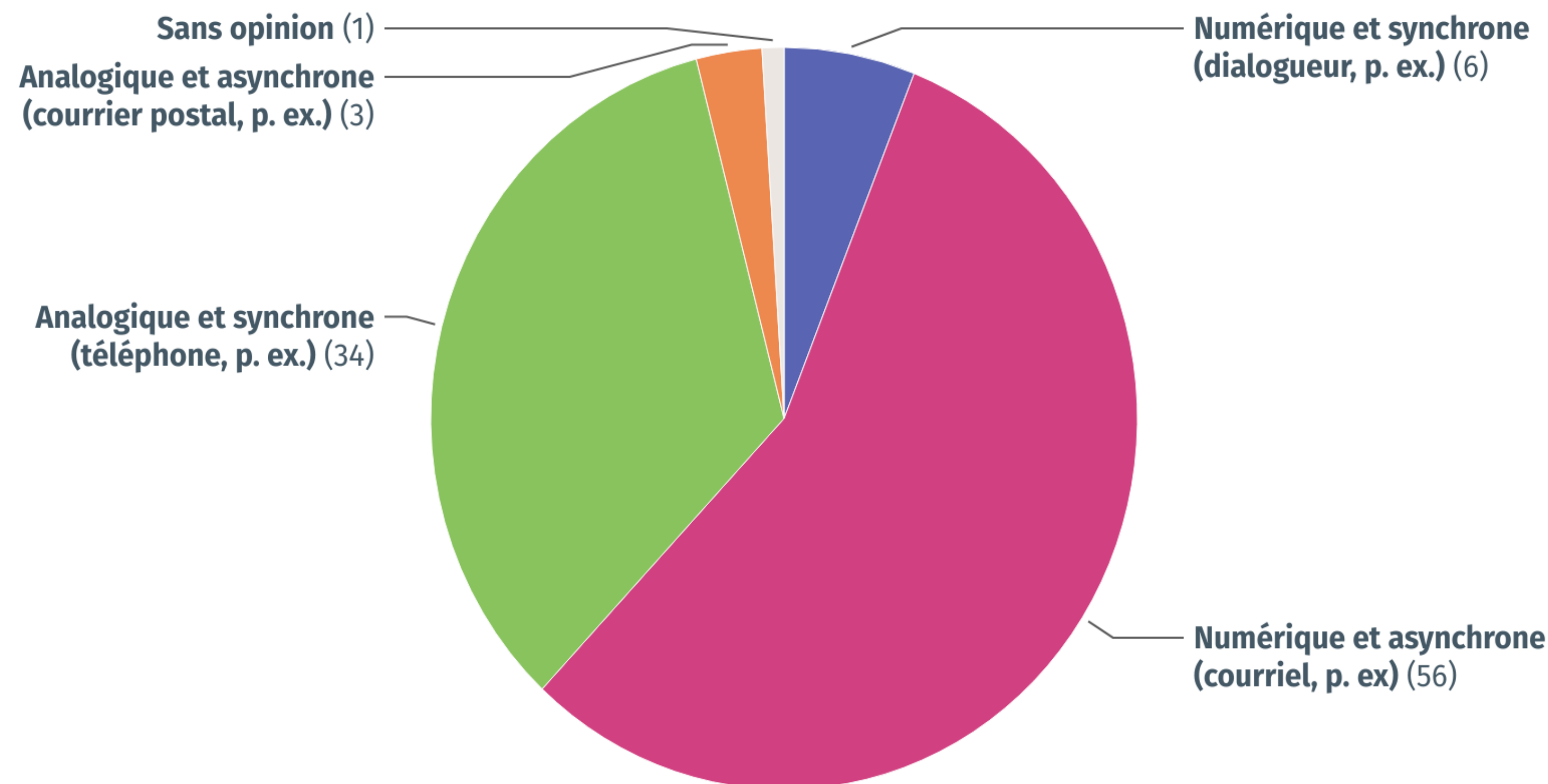
Personne ne veut de services administratifs obsolètes. Les citoyens veulent des autorités fiables, mais aussi modernes.

**Spécialiste IA au niveau de la
Confédération**

Mode de communication préféré

En règle générale : lorsque vous souhaitez entrer en contact avec une autorité, quel mode de communication préférez-vous en principe ?

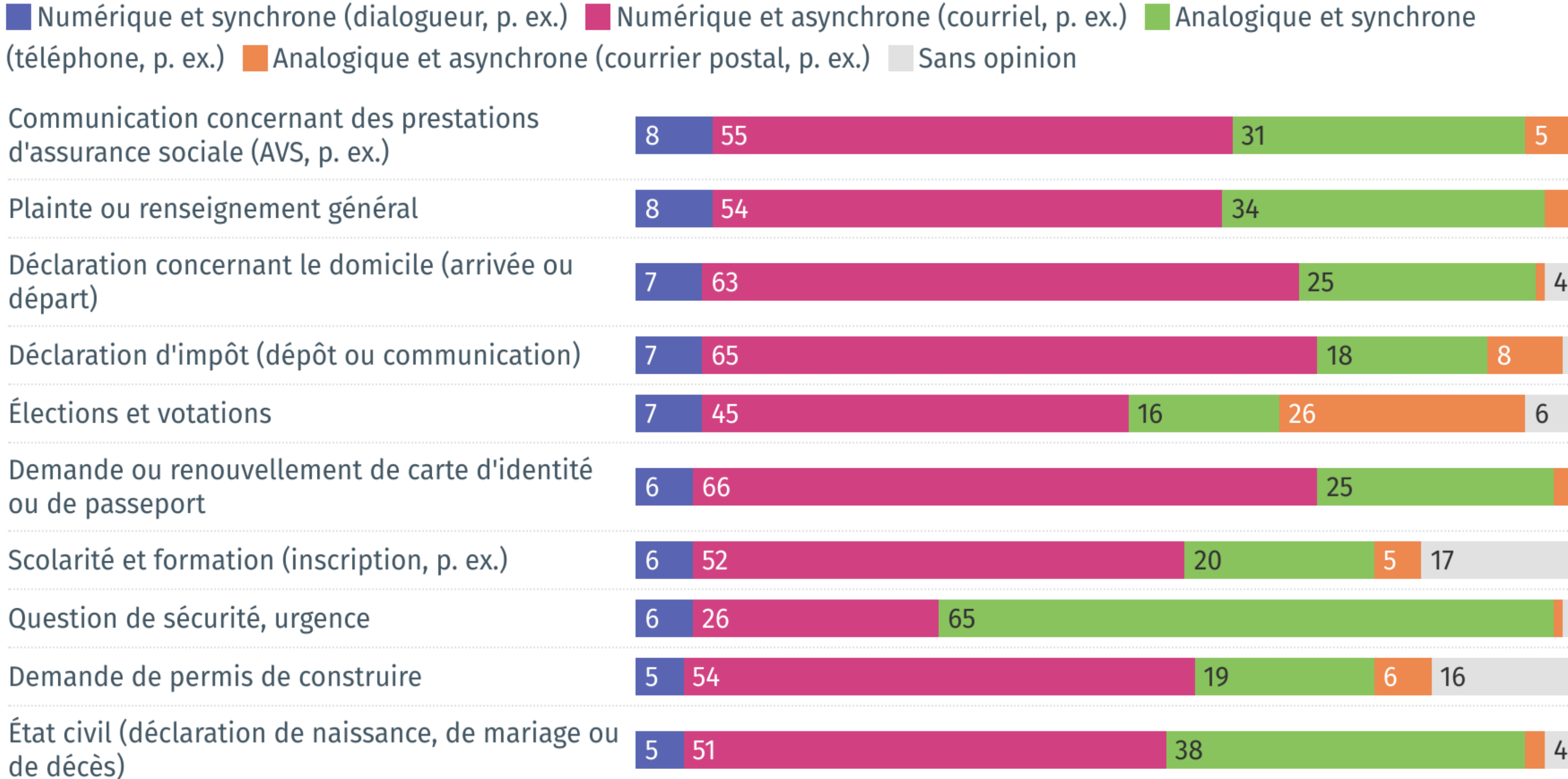
en % habitant·e·s dès 16 ans



Possibilités de contact redéfinies

Vous souhaitez prendre contact avec une autorité (communale, cantonale ou fédérale), par exemple parce que vous avez besoin d'informations supplémentaires que vous n'avez pas trouvées du premier coup. Dans les cas suivants, quel mode de contact privilégieriez-vous pour obtenir une information ?

en % habitant·e·s dès 16 ans



Chapitre 7: Lignes directrices

Chapitre 8: Synthèse



CONSEILS ET
ASTUCES

Se lancer seul·e dans l'aventure, ce n'est plus efficace [aujourd'hui].

Responsable de projet IA au niveau communal

Créer des bases de données propres est un élément central car celles-ci sont la base de tout système d'IA.


Responsable de projet IA au niveau cantonal

Lignes directrices pour projets IA

Regroupement de résultats quantitatifs et qualitatifs

- 1. Utilisation ciblée avec des avantages clairement définis :** l'IA doit être utilisée pour des tâches clairement définies, telles que la traduction, la synthèse et la simplification, pour lesquelles la base de données est stable et les conséquences d'erreurs gérables. Les décisions critiques ayant un impact significatif nécessitent un examen approfondi.
- 2. Contrôle humain et responsabilité des résultats :** une communication transparente sur l'utilisation de l'IA est essentielle pour garantir la confiance. Les résultats de l'IA devraient toujours être contrôlés par des personnes compétentes ("human in the loop") afin de minimiser les erreurs et de faire en sorte que la responsabilité finale reste auprès des autorités.
- 3. Assurer la protection des données :** les autorités doivent préserver la souveraineté des données en évitant de dépendre des entreprises technologiques internationales et en privilégiant leurs propres solutions ou des solutions européennes. La protection des données doit être clairement réglementée afin de protéger les informations sensibles.
- 4. Besoins de la population :** les applications d'IA doivent tenir compte des besoins de tous les groupes de population. Si des applications d'IA sont élaborées pour des groupes cibles spécifiques, ces groupes cibles doivent être impliqués à un stade précoce. Les solutions accessibles, telles que les traductions en "langage simple" et les offres multilingues, devraient être encouragées, l'équilibre entre l'automatisation et le contrôle humain devant être déterminé en fonction des ressources.
- 5. Collaboration et apprentissage continu :** le succès des projets d'IA dépend de la coopération au sein et en dehors de l'administration. Les synergies doivent être exploitées et les expériences partagées. Un dialogue continu avec la population et un système de feedback permettent d'optimiser les applications et d'instaurer la confiance.

Chapitre 8: Synthèse

A glowing lightbulb sits on a conference table in a modern office. In the background, several people are seated at the table, working on laptops. Large windows behind them offer a view of a mountain range under a clear sky. The scene is lit with a soft, warm glow from the lightbulb and the laptops.

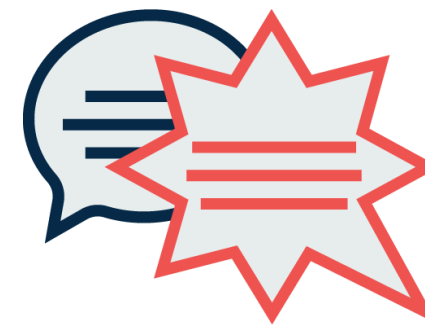
RÉSUMÉ

Synthèse (1/2)



Confiance et IA

La Suisse profite du principe de subsidiarité avec une grande confiance dans les structures locales et un accès très facile à l'administration locale. L'IA devrait être utilisée de manière ciblée, là où les erreurs ont peu de conséquences.



Opinions sur l'utilisation de l'IA

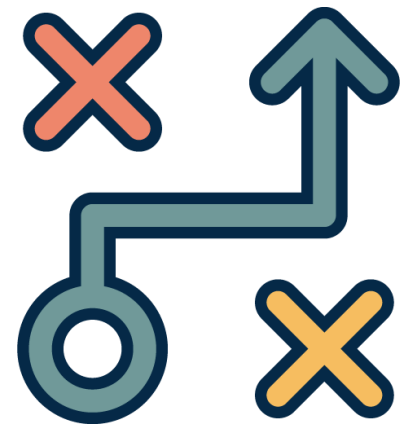
L'utilisation de l'IA est controversée – indépendamment de la profession. L'utilisation par les employés d'administrations bénéficie du plus grand soutien, en particulier pour des usages peu sensibles (p.ex. traductions, simplifications, résumés).



Acceptation et IA

L'IA est acceptée pour les traductions et les résumés, lorsque les résultats sont vérifiés et la protection des données est assurée. La responsabilité doit rester auprès des autorités; la dépendance de groupes technologiques et la protection des données sont vues d'un œil critique.

Synthèse (2/2)



Espoirs et préoccupations

Deux camps: le camp «pour» en raison des avantages de l'IA, de la transparence possible et de la réduction des frais de personnel. Les opposant·e·s sont d'avis que les applications d'IA sont encore trop récentes et que les mentions de l'utilisation de l'IA peuvent donc entraîner une perte de confiance.



Acceptation grâce à l'inclusion

Les applications d'IA doivent prendre en compte les besoins de tous les groupes de population, y compris les personnes en situation de handicap. Le langage simple ou le «point d'accès central» peuvent aider.



Coopération et échange

Le succès de projets d'IA dépend de la coopération au sein de l'administration et avec des partenaires externes. L'échange d'expériences, les solutions *open source* et la collaboration contribuent à une utilisation efficace des ressources.

Merci beaucoup de votre attention



Lukas Golder

Co-directeur

✉ lukas.golder@gfsbern.ch

☎ 031 311 62 10

Dr. Tobias Keller

Chef de projet

✉ tobias.keller@gfsbern.ch

☎ 031 311 25 90

gfs.bern ag | Effingerstrasse 14 | 3011 Berne

Mention de transparence: *les images ont été générées à l'aide de FLUX*

gfs.bern 