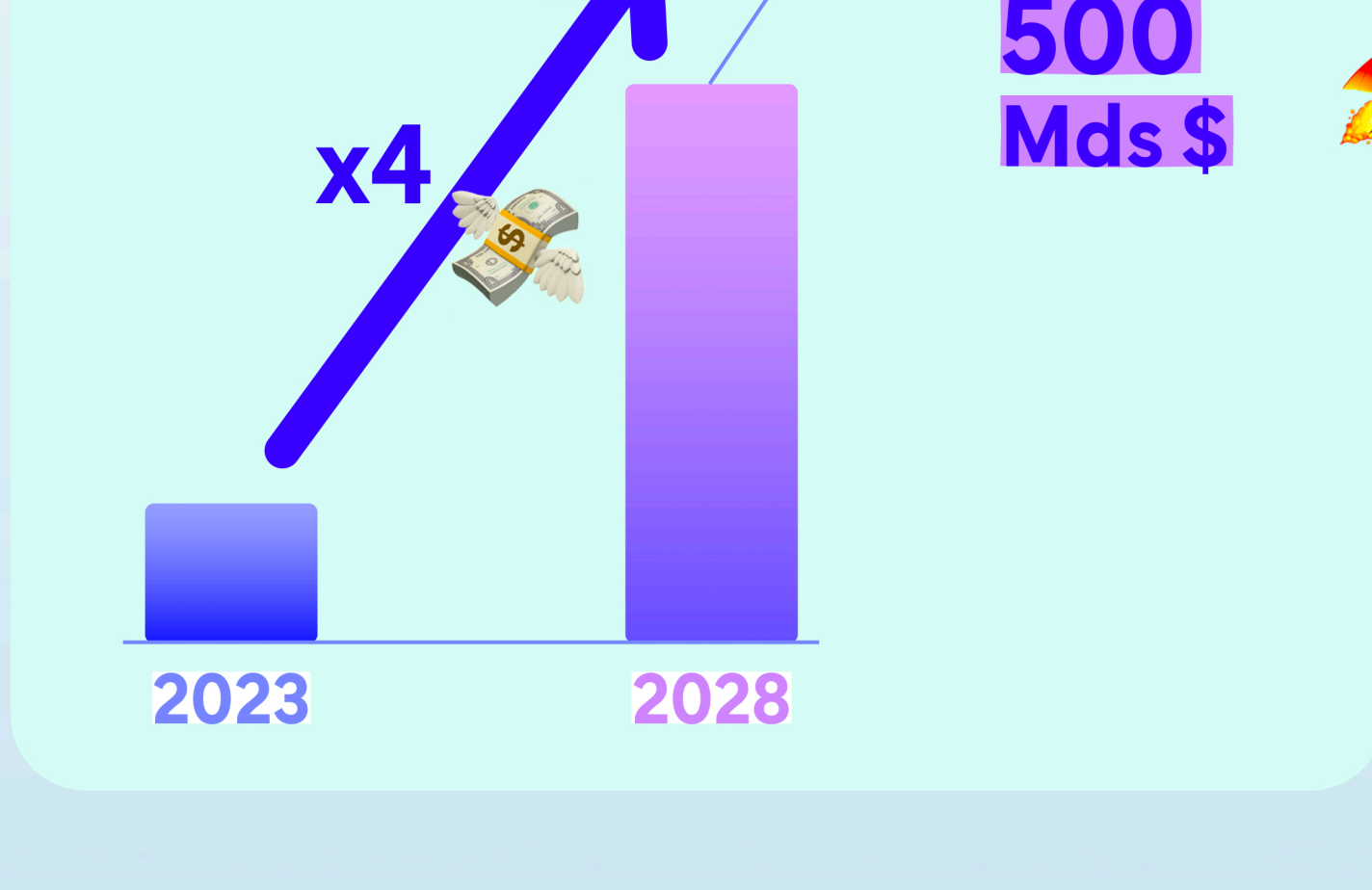


# L'Intelligence Artificielle et les chatbots en 2025

## Le marché de l'IA en croissance



**81%** des entreprises en France prévoient d'augmenter ou de maintenir leurs investissements dans l'IA en 2025.

## 3 domaines spécifiques d'investissement

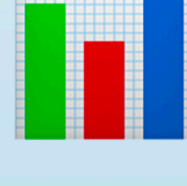
**47%**

dans les opérations informatiques



**44%**

dans la gestion de la qualité des données

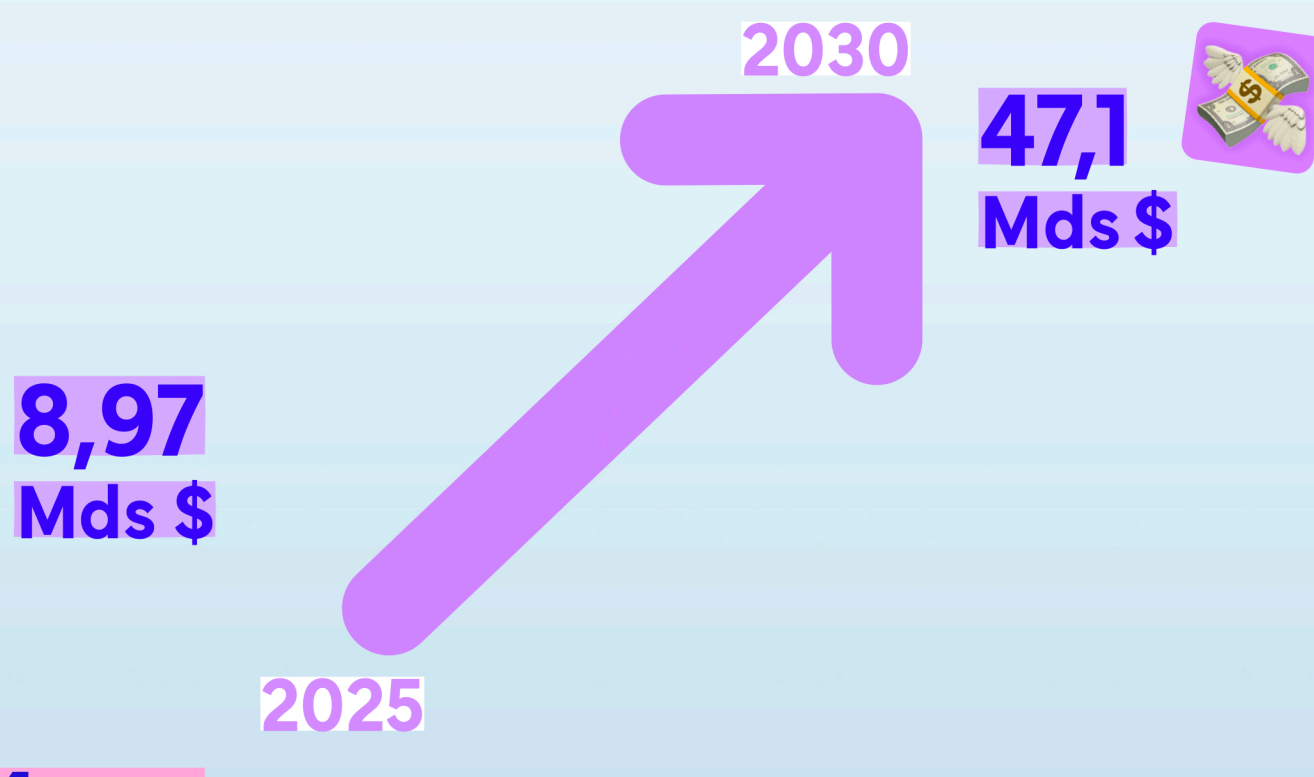


**40%**

dans l'innovation en matière de produits et de services



## Le marché des chatbots



**+ 2,54 Mds** d'utilisateurs des chatbots

## Chatbots : une UX réinventée grâce à l'IA

**82%**

+20% par rapport à 2022

des consommateurs préfèrent **interagir avec un chatbot** plutôt que d'attendre un représentant humain.

**70%**

des clients souhaitent que les chatbots résolvent leurs problèmes de manière **indépendante**.

**40%**

de revenus et de satisfaction grâce à une expérience **personnalisée et intuitive**.

## Une évolution multi-sectorielle



**43%**

des clients de **banques** préfèrent résoudre leurs problèmes via des chatbots.

**28%**

des **entreprises immobilières** utilisent des chatbots pour améliorer la communication avec les clients.

**31%**

des consommateurs utilisent des chatbots pour **passer des commandes** ou **mettre à jour leurs livraisons**.

28 % pour les retours ou échanges.

**52%**

des patients accèdent à leurs **données de santé** grâce à l'utilisation de chatbots.

**92%**

des équipes RH reconnaissent que les chatbots joueront un rôle important pour **orienter les employés vers leurs informations**.

## À quoi s'attendre en 2025 ?

### Les tendances

Des **modèles compacts, spécialisés et multi-modaux**



Une **personnalisation avancée**



Une **automatisation intelligente**



Des **défis éthiques**



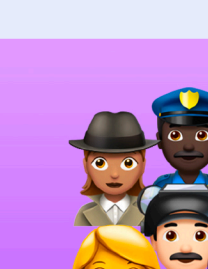
### Top 3 des secteurs d'activité qui utiliseront des chatbots



Commerce en ligne



Services financiers



Ressources Humaines