

# Observatoire des chatbots

BAROMÈTRE SUR L'UTILISATION DES CHATBOTS DANS LES RH

L'objectif de cet Observatoire est de donner aux différents métiers concernés par le développement des systèmes d'intelligence artificielle et en particulier des chatbots, des points de repère sur l'utilisation de ces outils dans leur sphère professionnelle et sur les perspectives qui se dessinent.

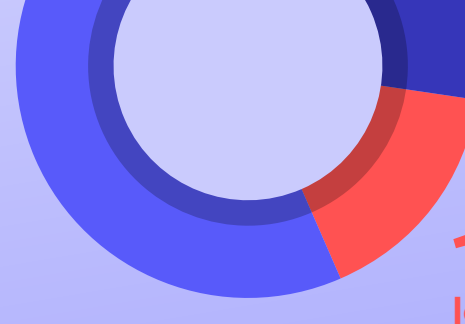
Voici la 2<sup>ème</sup> étude auprès des professionnels des ressources humaines, 2 ans exactement après la 1<sup>ère</sup> enquête.

## LES RH et les chatbots

EN 2 ANS, UNE PROGRESSION TRÈS NETTE

Plus de 4 répondants sur 5 ont déjà entendu parler de chatbots et 57% ont déjà mis en place un chatbot ou ont le projet de le faire.

**60%** des professionnels RH savent ce qu'est un chatbot  
22% EN 2018



**24%** ne savent pas ce que c'est précisément  
35% EN 2018

**16%** ignorent ce qu'est un chatbot  
43% EN 2018

**25%**

des professionnels RH ont déjà mis en place un chatbot  
6% EN 2018

**32%** ont le projet de le faire  
17% EN 2018

ALORS QUE **43%** n'ont pas mis en place de chatbot  
77% EN 2018

## Les chatbots RH, qu'en pensent-ils ?

DES UTILISATEURS GLOBALEMENT TRÈS SATISFAITS

90% des RH ayant mis en place un chatbot déclarent qu'il rend le service attendu, et plus de la moitié l'ont utilisé pour gérer la crise du Covid-19. Le gain de temps et la simplicité d'utilisation sont considérés comme ses principaux atouts.

**7,5/10**

moyenne des notes attribuées par les RH à leur chatbot  
6,5 EN 2018

### Les bénéfices observés



### Un outil plébiscité en temps de crise

**70%**

des professionnels RH estiment les chatbots plus utiles en temps de crise

**83%** pour les décideurs

**27%**

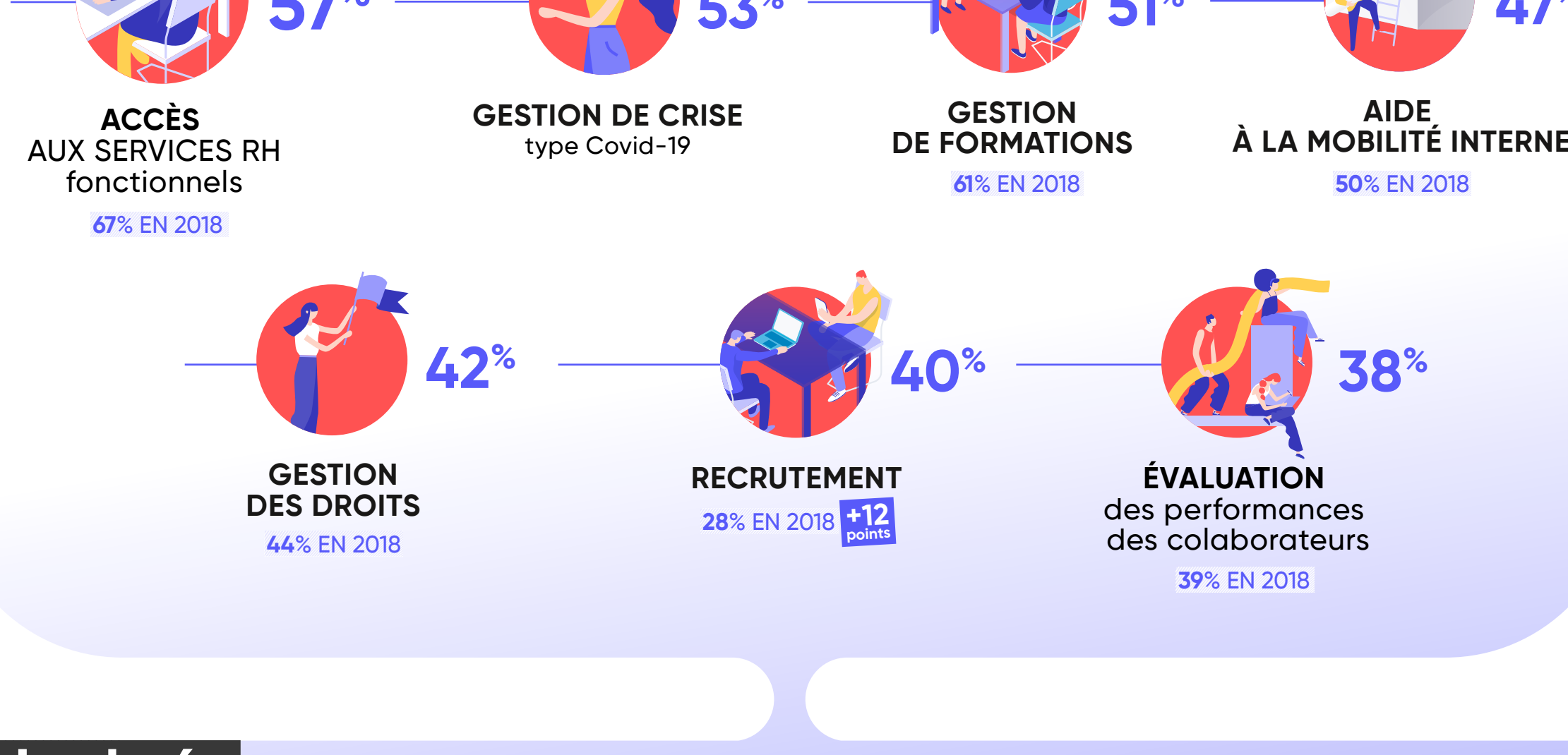
AUTANT UTILE qu'en temps normal

**3%**

MOINS UTILE qu'en temps normal

### Les cas d'usage

Parmi les projets existants, les usages se sont diversifiés, et le RECRUTEMENT EST DAVANTAGE ATTENDU par les professionnels RH.



### La durée de mise en place



### Les canaux

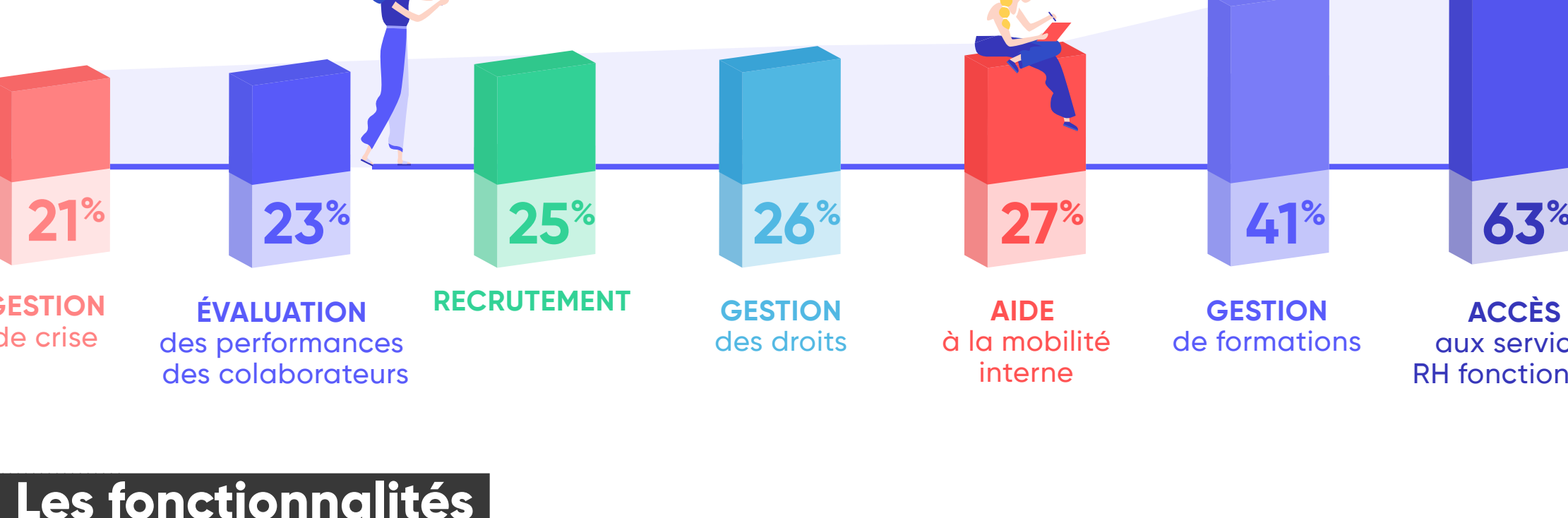


## Les non-utilisateurs

DES ATTENTES DE PLUS EN PLUS FORTES

Ils attendent surtout deux choses d'un futur chatbot : l'accès aux services RH fonctionnels et une disponibilité 24/7.

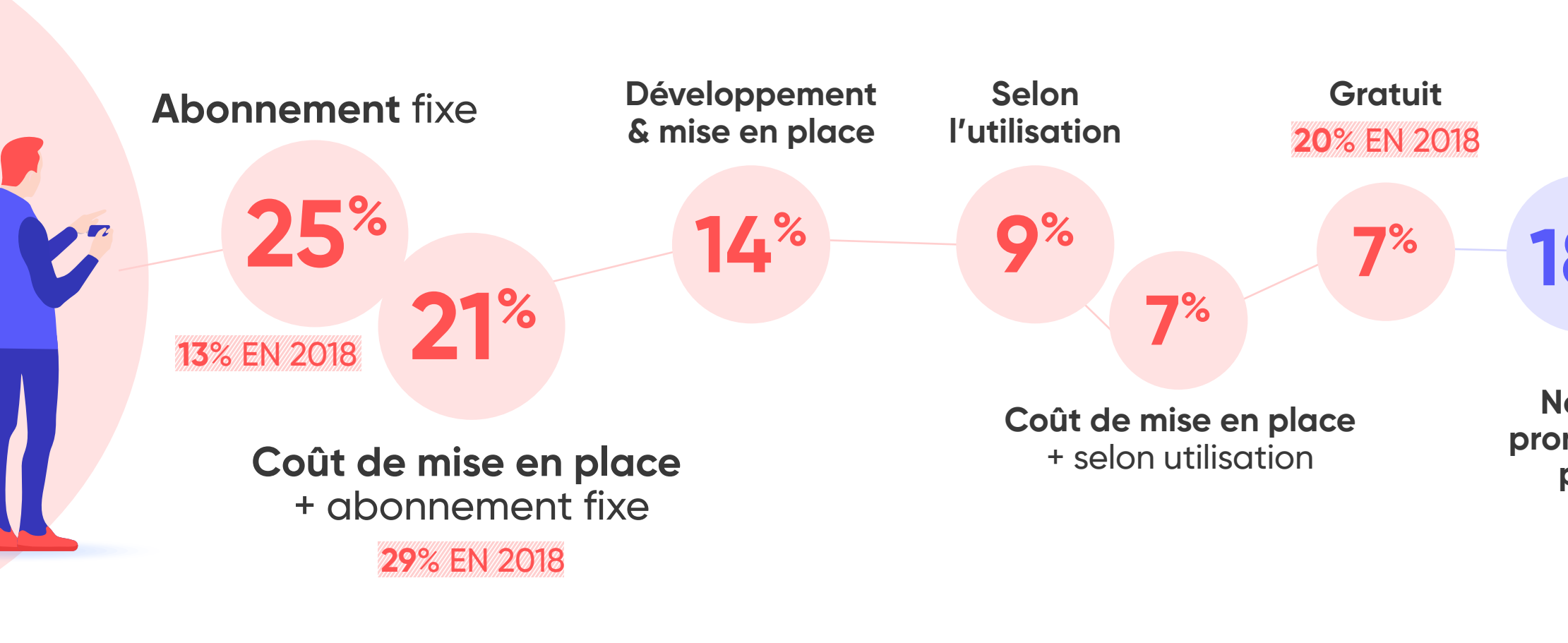
### Les usages attendus



### Les fonctionnalités souhaitées



### Modèle économique envisagé

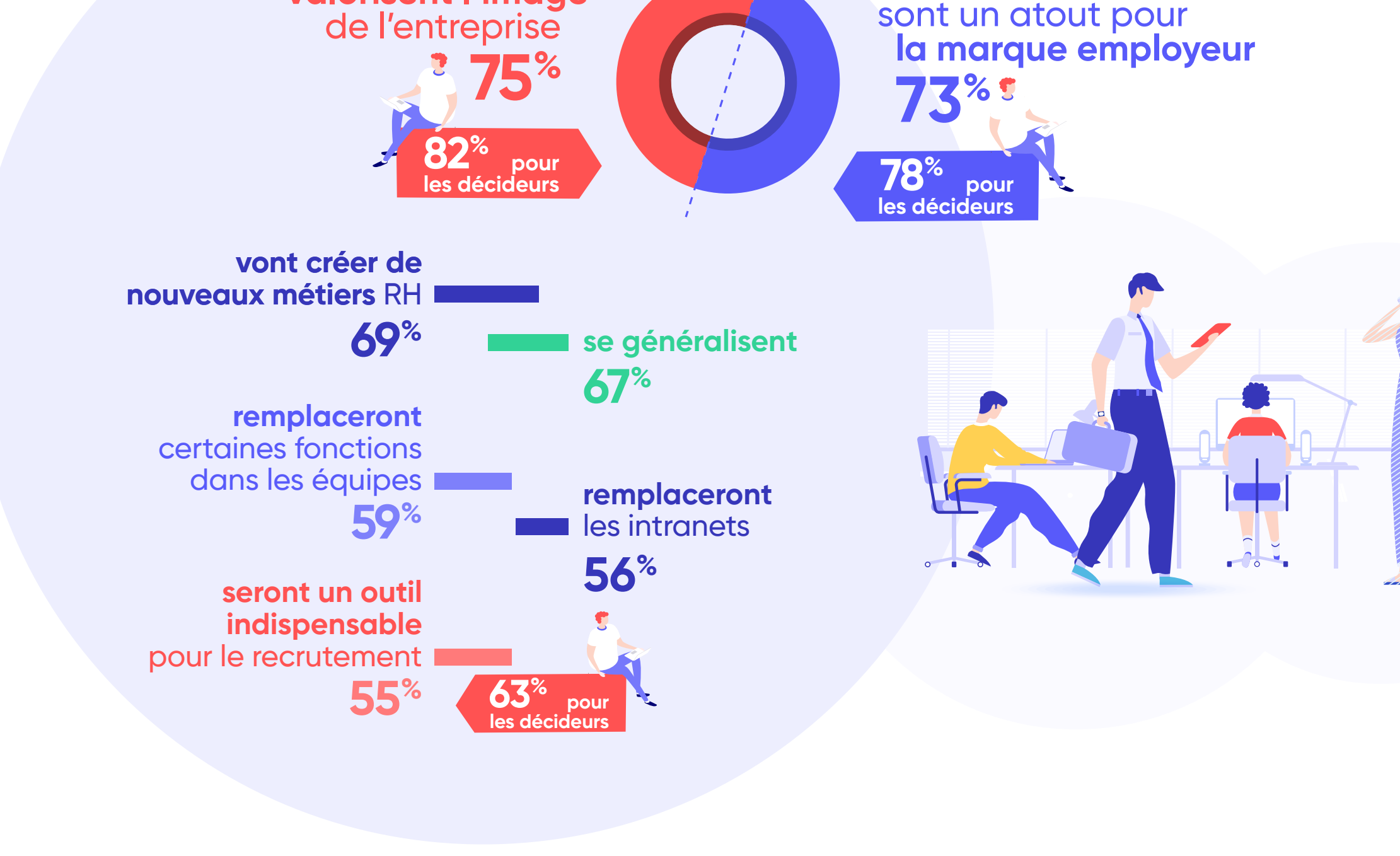


## Les perspectives

UN ATTRIBUT POSITIF POUR L'ENTREPRISE DES ATTENTES QUI ÉVOLUENT

Pour 3 répondants sur 4, les chatbots participent à valoriser l'image de l'entreprise et la marque employeur. Ils estiment qu'ils vont avoir un impact sur les métiers RH dans le futur, et leurs attentes évoluent et se concentrent davantage sur des aspects techniques et de sécurité.

### Les professionnels RH pensent que les chatbots...



### Principaux attributs pour un chatbot efficace

