



Étude : du recours à l'IA dans la communication des autorités

Possibilités et risques – le point de vue de la population

Groupe de projet

Lukas Golder : codirecteur

Tobias Keller: chef de projet et chef d'équipe analyse de données

Corina Schena : cheffe de projet

Sara Rellstab : scientifique de données

Luca Keiser : scientifique de données junior

Jenny Roberts : scientifique de données junior

Roland Rey : collaborateur de projet / administration

Petra Huth : partenaire externe

Nicole Calame : partenaire externe

Berne, le 21 janvier 2025

Table des matières

1	POINT DE DÉPART	4
2	CONTEXTE.....	6
3	RECOURS AUX TECHNOLOGIES DANS LA VIE QUOTIDIENNE.....	8
4	L' IA DANS LA VIE QUOTIDIENNE.....	10
5	RECOURS DES AUTORITÉS AUX APPLICATIONS D' IA.....	14
6	AVIS QUANT AU RECOURS DES AUTORITÉS À L' IA.....	20
7	MODE DE COMMUNICATION PRÉFÉRÉ DE LA POPULATION.....	24
8	EXPÉRIENCE DES AUTORITÉS EN MATIÈRE D' IA.....	29
8.1	Projets d' IA en cours ou prévus des autorités	29
8.2	Difficultés liées aux projets d' IA	30
8.3	Modification de la culture de travail.....	31
8.4	Et demain ?	32
9	PRINCIPES DIRECTEURS	34
10	SYNTHÈSE.....	35
11	ANNEXE	37
11.1	L' équipe gfs.bern.....	37

1 Point de départ

La section Communication de la Chancellerie fédérale a chargé l'institut de recherche gfs.bern de mener une enquête sur le recours à l'intelligence artificielle (IA) dans la communication des autorités afin de déterminer en la matière des bases de décision fondées sur un examen objectif de la situation. Pour mener à bien cette mission, gfs.bern a procédé à une enquête auprès de la population et à des entretiens approfondis.



Le recours à l'IA dans la communication fait l'objet d'un intense battage médiatique. Malgré des perspectives très prometteuses, il n'a cependant livré que peu de résultats dans la réalité. Un sondage de la population et des entretiens approfondis doivent permettre d'identifier les atouts, les faiblesses, les possibilités et les risques liés au recours à l'IA dans la communication des autorités.

L'étude s'est exclusivement focalisée sur les applications d'IA utilisées dans la communication des autorités fédérales, cantonales et communales (à l'exclusion expresse de toute application spécialisée). Il faut entendre ici la communication au sens large, c'est-à-dire que le recours à l'IA est possible avant, pendant et après la communication proprement dite. Les questions posées visaient à connaître la perception, l'utilisation et l'appréciation des personnes de 16 ans ou plus résidant en Suisse.

Tableau 1 : détails méthodologiques de l'étude quantitative

Mandant	Chancellerie fédérale
Population de référence	Personnes de 16 ans ou plus résidant en Suisse et maîtrisant une des trois langues officielles
Mode de collecte de données	Sondage sur le panel en ligne Polittrends
Type d'échantillonnage	Échantillonnage stratifié
Période de sondage	Du 22 novembre au 3 décembre 2024 (jour médian de l'enquête : 27 novembre 2024)
Taille des échantillons	Nombre total de personnes sondées N = 1003 (Suisse alémanique : 698, Suisse romande : 248, Tessin : 57)
Critères de pondération	Âge, sexe, langue, canton, lieu de résidence, formation, <i>recall</i> (vote e-ID)
Erreur d'échantillonnage	± 3,1 points de pourcentage à 50/50 (et probabilité de 95 %)

©gfs.bern, Étude IA ChF 2024

Tableau 2: erreur d'échantillonnage

Sélection d'erreurs d'échantillonnage statistiques en fonction de la taille de l'échantillon et de la distribution de base		
Taille des échantillons	Marge d'erreur, distribution de base	
	50 % / 50 %	20 % / 80 %
N = 1000	± 3,2 points	± 2,5 points
N = 600	± 4,1 points	± 3,3 points
N = 100	± 10,0 points	± 8,1 points
N = 50	± 14,0 points	± 11,5 points

Guide de lecture : pour environ 1000 personnes interrogées et un chiffre donné de 50 %, le chiffre effectif s'établit à 50 % (± 3,2 points) ; pour un chiffre de base de 20 %, à 20 % (± 2,5 points). Dans les sondages, on suppose généralement un niveau de garantie de 95 %, ce qui signifie qu'on accepte avec une probabilité de 5 % que le lien statistique mis en évidence n'existe pas tel quel dans la population.

©gfs.bern

Les résultats de l'étude quantitative ont été complétés par onze entretiens réalisés avec des experts, en allemand ou en français, dont quatre sur les thèmes de l'IA et de l'accessibilité, et sept sur l'utilisation générale d'applications d'IA dans la communication des autorités. Chaque entretien a eu lieu sous la forme d'un appel vidéo de 30 à 45 minutes mené par des professionnels de gfs.bern (Tobias Keller et Nicole Calame).

Tableau 3: détails méthodologiques de l'étude qualitative

Mandant	Chancellerie fédérale
Population de référence	Spécialistes de l'utilisation d'applications d'IA dans la communication (avec ou sans connaissances en matière d'accessibilité) travaillant pour la Confédération, les cantons ou les communes
Mode de collecte de données	Recherche par Internet, téléphone et courriel en collaboration avec le mandant
Type d'échantillonnage	Échantillonnage stratifié selon les connaissances en matière d'accessibilité et la langue
Période de sondage	Du 26 novembre au 19 décembre 2024
Taille des échantillons	11 entretiens (8 en allemand et 3 en français) <ul style="list-style-type: none"> 7 entretiens focalisés sur le recours à l'IA dans la communication des autorités (5 en allemand et 2 en français) 4 entretiens focalisés sur le recours à l'IA dans la communication des autorités et sur l'accessibilité (3 en allemand et 1 en français)
Méthodologie	Entretien numérique approfondi (appel vidéo) avec fil conducteur pour chacun des deux thèmes, d'une durée de 30 à 45 minutes

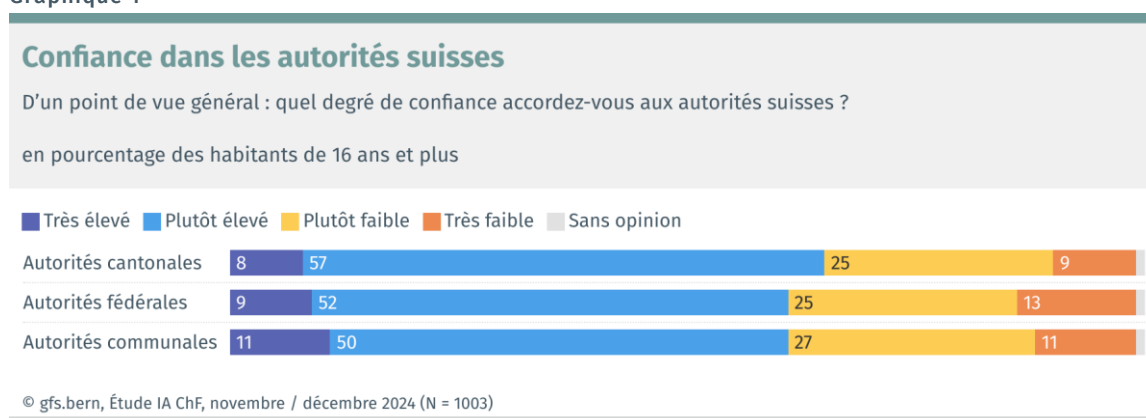
©gfs.bern, Étude IA ChF 2014

2 Contexte

En Suisse, la confiance de la population dans le gouvernement national ou fédéral est plus élevée que dans le reste du monde. C'est ce que montre, par exemple, l'enquête de l'Organisation de coopération et de développement économiques sur la confiance, lors de laquelle près de 65 % des Suisses ont déclaré avoir une confiance élevée ou modérément élevée en leur gouvernement national¹.

Il est donc peu étonnant que lors de l'enquête de gfs.bern, les habitants de la Suisse âgés de 16 ans ou plus aient déclaré faire confiance aux autorités cantonales à 65 % et aux autorités fédérales ou communales à 61 %.

Graphique 1



La confiance dans les autorités fédérales varie selon les régions linguistiques : elle est plus grande en Suisse romande (68 %) qu'en Suisse alémanique (60 %) et qu'au Tessin (43 %).



Les chiffres varient aussi selon l'âge : 75 % des 16-39 ans font confiance aux autorités fédérales, contre 55 % des 40-64 ans et 53 % des 65 ans et plus.

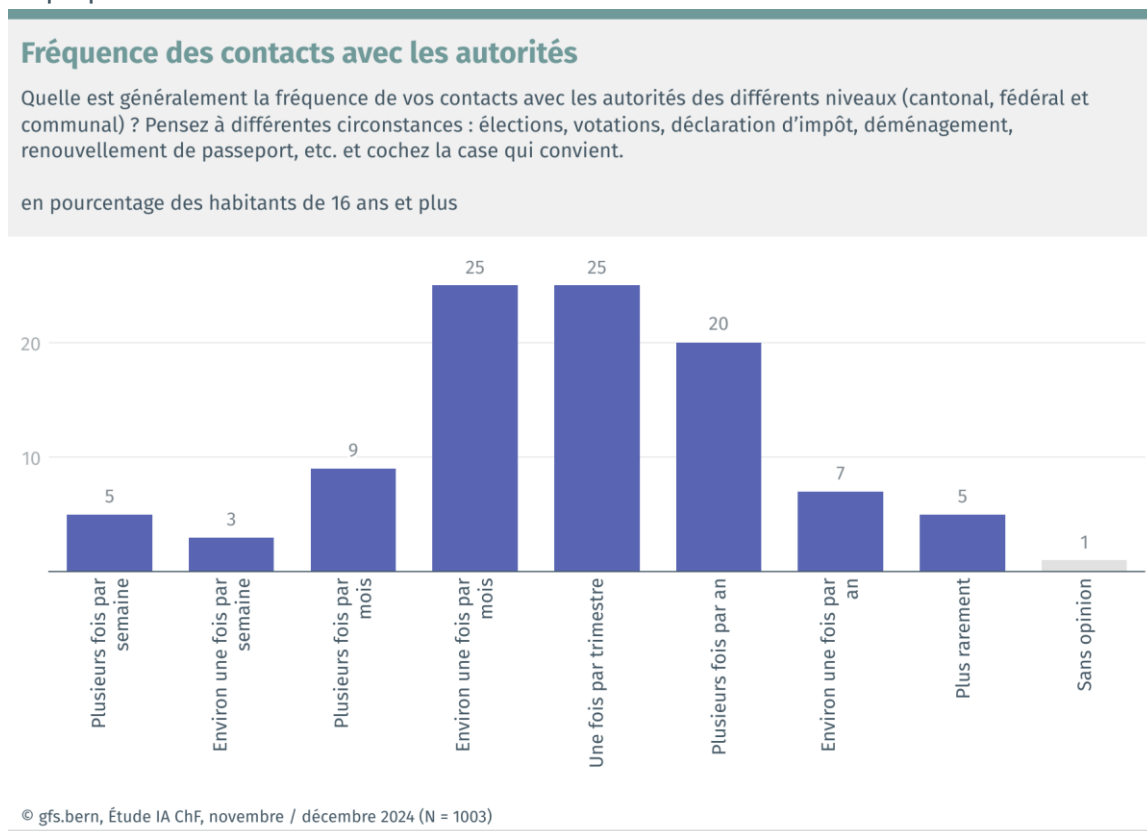
¹ https://www.oecd.org/fr/publications/enquete-de-l-ocde-sur-les-determinants-de-la-confiance-dans-les-institutions-publiques-resultats-2024-notes-pays_2b4cb45e-fr/suisse_fecb67ed-fr.html (consulté le 13.12.2024)

La population suisse a des contacts directs récurrents avec les autorités, notamment lors des votations fédérales, qui ont lieu régulièrement.

Ces contacts sont d'environ une fois par mois ou par trimestre pour 50 % des habitants, plus fréquent qu'une fois par mois pour 17 % et moins fréquents qu'une fois par trimestre pour 32 %.

Ils ne sont plus fréquents qu'une fois par mois que pour 16 % de la population allemandique, contre 21 % de la population romande et 11 % de la population tessinoise. Par ailleurs, ils sont plus fréquents pour les hommes que pour les femmes.

Graphique 2



Les contacts directs nourrissent la confiance. La qualité de la communication entre le peuple et les autorités est essentielle au fonctionnement de la démocratie suisse. La confiance doit par conséquent se maintenir à un niveau élevé, même si de nouvelles technologies sont employées pour les contacts réguliers.

3 Recours aux technologies dans la vie quotidienne

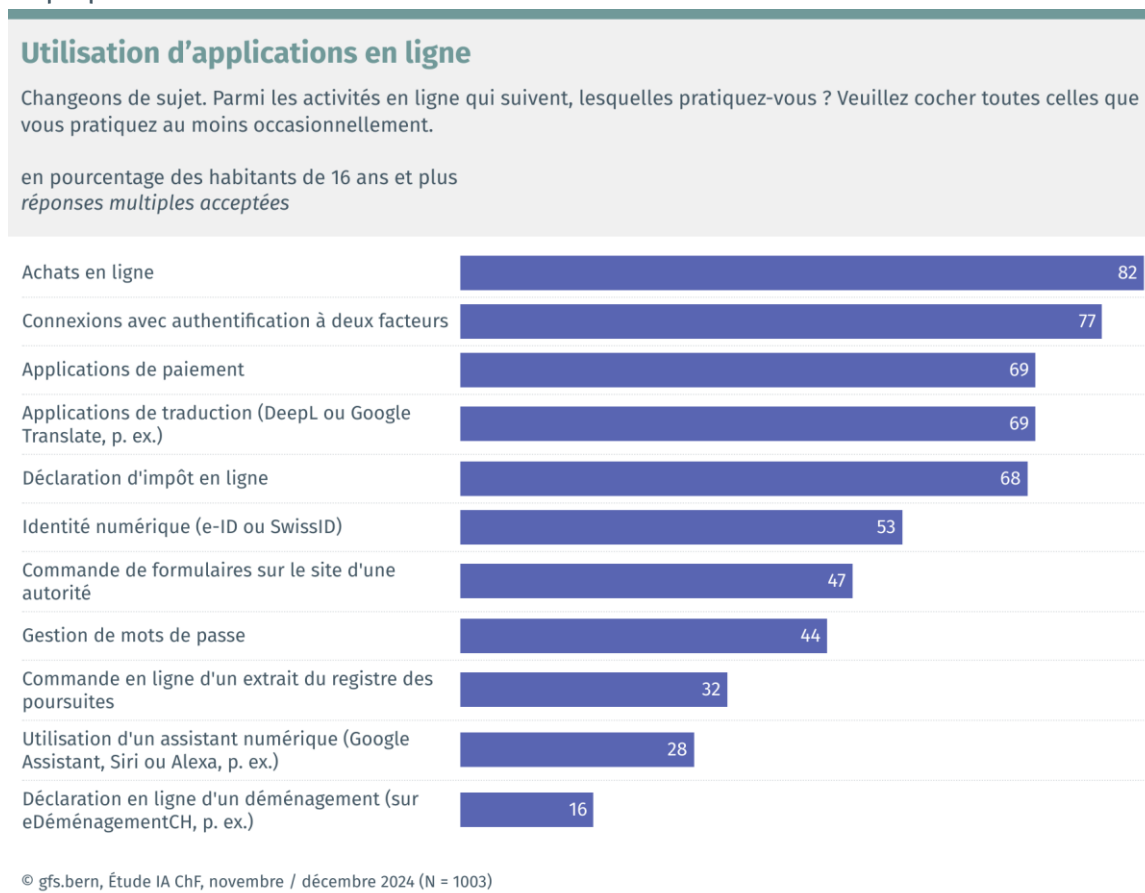
Le recours à une nouvelle technologie est d'autant mieux accepté que la technologie en question est connue et établie. Il est donc essentiel de comprendre les sensibilités de la population dans ce domaine afin d'apprécier l'opportunité du recours aux nouvelles technologies dans la communication des autorités.

Les sondés ont été invités à indiquer quelles applications en ligne ils utilisent dans la vie quotidienne. Certaines n'ont aucun rapport ou presque avec la communication des autorités (p. ex., 82 % des sondés effectuent des achats en ligne), d'autres ont un rapport direct avec elle (p. ex., 68 % des sondés remplissent leur déclaration d'impôt en ligne).

Les résultats ventilés par type d'application révèlent que :

- 68 % des sondés remplissent leur déclaration d'impôt en ligne ;
- 53 % utilisent une identité numérique (e-ID ou SwissID) ;
- 32 % ont déjà commandé en ligne un extrait du registre des poursuites ;
- 16 % ont effectué la déclaration en ligne d'un déménagement.

Graphique 3



La sensibilité aux technologies se résume de la façon suivante : 38 pour cent des sondés utilisent de 7 à 9 moyens technologiques (sur 11) et 38 autres pour cent en utilisent de 4

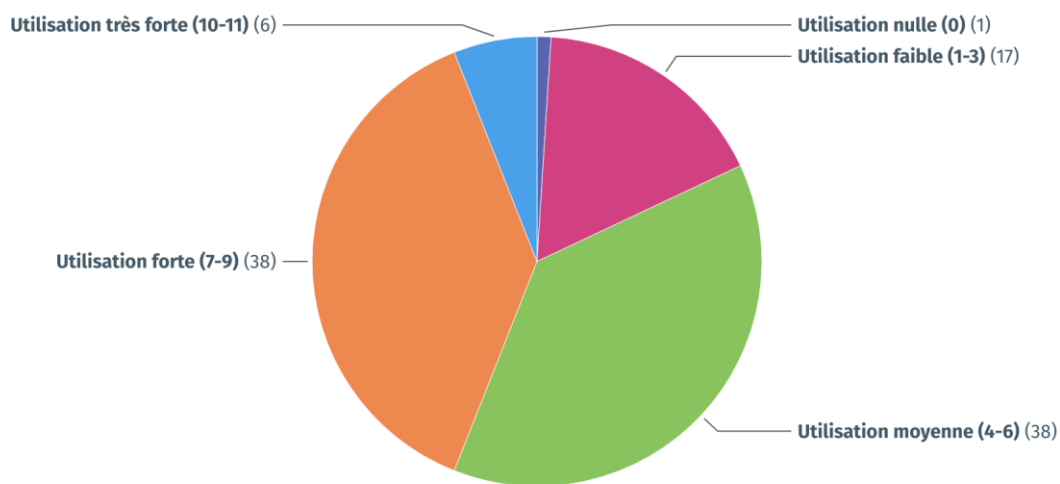
à 6 ; les petits utilisateurs (de 1 à 3 moyens) sont 17 %, et les gros utilisateurs (de 10 à 11 moyens) 6 %.

Graphique 4

Intensité d'utilisation des applications en ligne

Intensité d'utilisation des applications en ligne découlant des réponses à la question suivante : changeons de sujet. Parmi les activités en ligne qui suivent, lesquelles pratiquez-vous ? Veuillez cocher toutes celles que vous pratiquez au moins occasionnellement.

en pourcentage des habitants de 16 ans et plus



© gfs.bern, Étude IA ChF, novembre / décembre 2024 (N = 1003)



Les personnes revendiquant une utilisation (très) forte des technologies (44 % de la population) se caractérisent par un niveau de formation plus élevé et une plus grande confiance dans les autorités. Elles utilisent régulièrement des applications d'IA, approuvent (résolument) le recours des autorités à ces applications, jugent majoritairement opportuns tous les usages de l'IA dans la communication des autorités et considèrent les risques en la matière plutôt faibles.

4 L'IA dans la vie quotidienne

Depuis le lancement de ChatGPT par OpenAI en novembre 2022, les applications d'IA ont pénétré dans le quotidien de la population. Aucune d'entre elles n'a gagné de nouveaux utilisateurs aussi rapidement que ChatGPT. Depuis lors, plusieurs concurrents (Gemini, Co-Pilot [fondé sur ChatGPT], Claude, etc.) sont arrivés sur le marché et tentent d'en acquérir des parts.

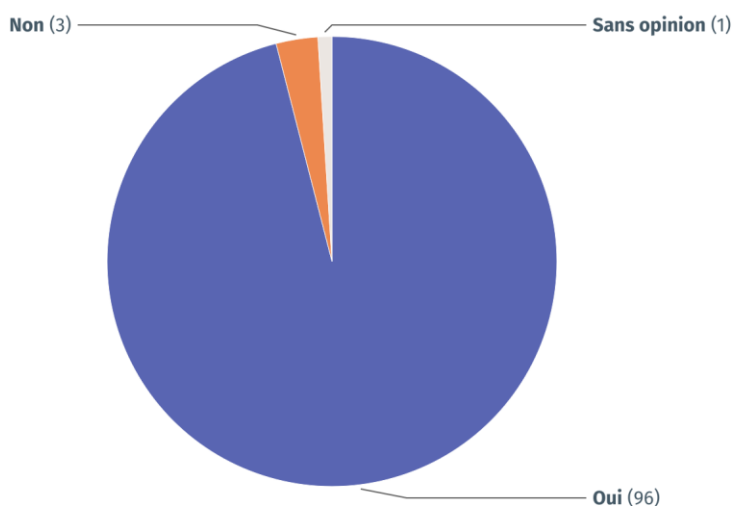
En Suisse, ces applications sont connues : 96 % de la population en ont déjà entendu parler, 3 % jamais et 1 % est sans opinion.

Graphique 5

Notoriété des applications d'IA

Depuis quelques années, on a vu se déployer des applications d'intelligence artificielle (IA) qui permettent par exemple de répondre à des questions, d'effectuer des recherches sur Internet ou de créer des images (ChatGPT, Gemini, Co-Pilot, Midjourney, DeepL, etc.). En avez-vous entendu parler ?

en pourcentage des habitants de 16 ans et plus



© gfs.bern, Étude IA ChF, novembre / décembre 2024 (N = 1003)

Bien que tous les sondés ou presque connaissent une ou plusieurs de ces applications, tous ne les utilisent pas : 40 % jamais et 59 % au moins rarement.

Dans le détail, 18 % les utilisent régulièrement, 20 % occasionnellement et 21 % rarement. Ils sont 40 % à ne jamais les utiliser, et 1 % est sans opinion.

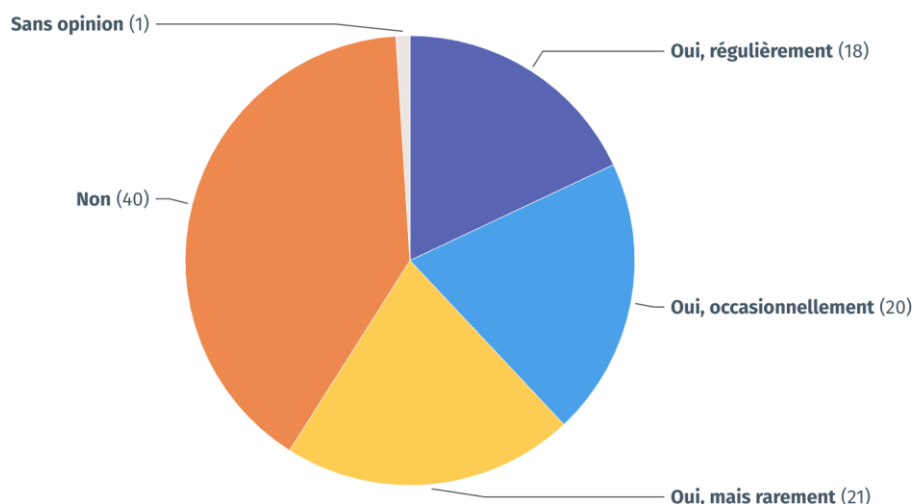
La grande majorité des sondés utilise ces applications dans le contexte privé (89 %), 59 % dans le contexte professionnel et 38 % dans le contexte d'une formation (scolaire, universitaire ou autre).

Graphique 6

Utilisation d'applications d'IA

Vous avez indiqué connaître des applications d'IA telles que ChatGPT, Gemini, Co-Pilot, Midjourney ou DeepL. Les utilisez-vous ?

en pourcentage des habitants de 16 ans et plus qui ont indiqué connaître des applications d'IA



© gfs.bern, Étude IA ChF, novembre / décembre 2024 (n = 982)

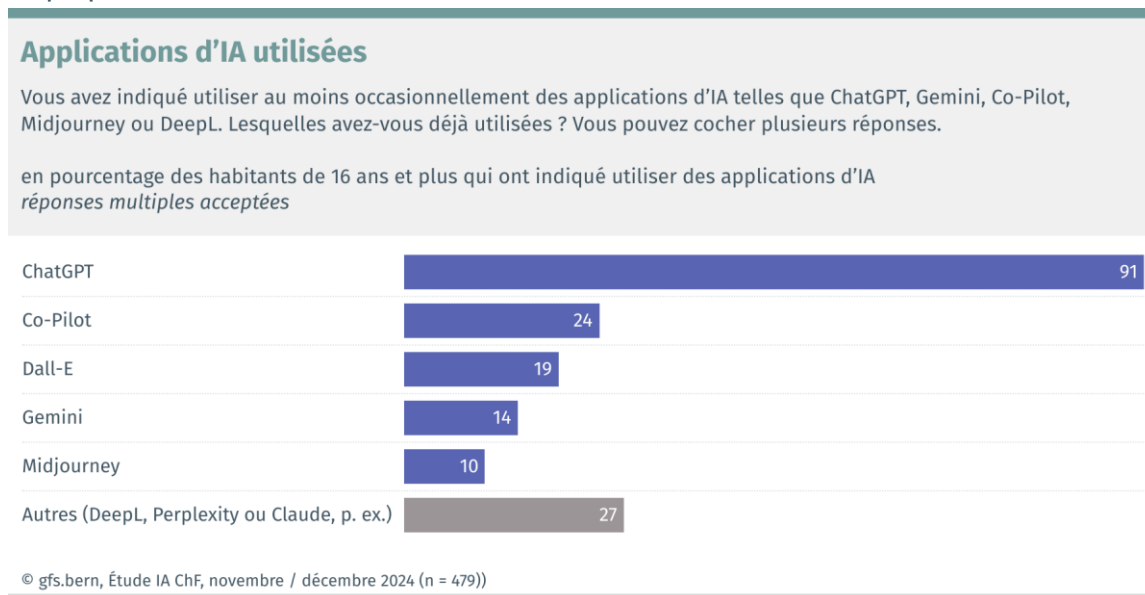


Les jeunes (16-39 ans) utilisent les applications d'IA nettement plus fréquemment (78 % au moins rarement) que les 40-64 ans (53 %) et les 65 ans et plus (40 %). L'utilisation est plus fréquente aussi chez les personnes ayant un niveau de formation élevé par rapport à celles qui ont un niveau de formation moyen ou faible. Par contre, la fréquence d'utilisation ne varie pas selon le sexe.

ChatGPT étant l'application d'IA la plus répandue, il n'est pas étonnant qu'elle arrive en tête des applications utilisées par la population.

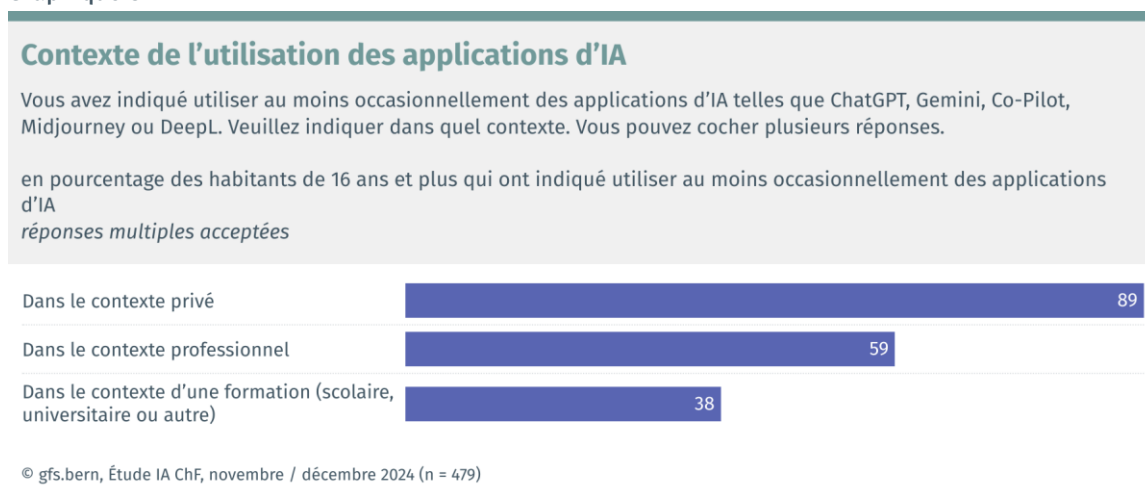
Interrogés sur les applications d'IA qu'ils utilisent, les sondés citent ChatGPT à 91 %, puis Co-Pilot (24 %), Dall-E (19 %), Gemini (14 %) et Midjourney (10 %). DeepL, Perplexity et Claude, notamment, font partie de la catégorie des « autres » applications, moins connues.

Graphique 7



La majorité des personnes (89%) utilise les applications d'IA dans le contexte privé, plus de la moitié (59 %) les utilise dans le contexte professionnel et une proportion nettement moindre (38 %) les utilise dans le contexte d'une formation scolaire, universitaire ou autre. La combinaison la plus fréquente (51 %) est un usage à la fois privé et professionnel.

Graphique 8

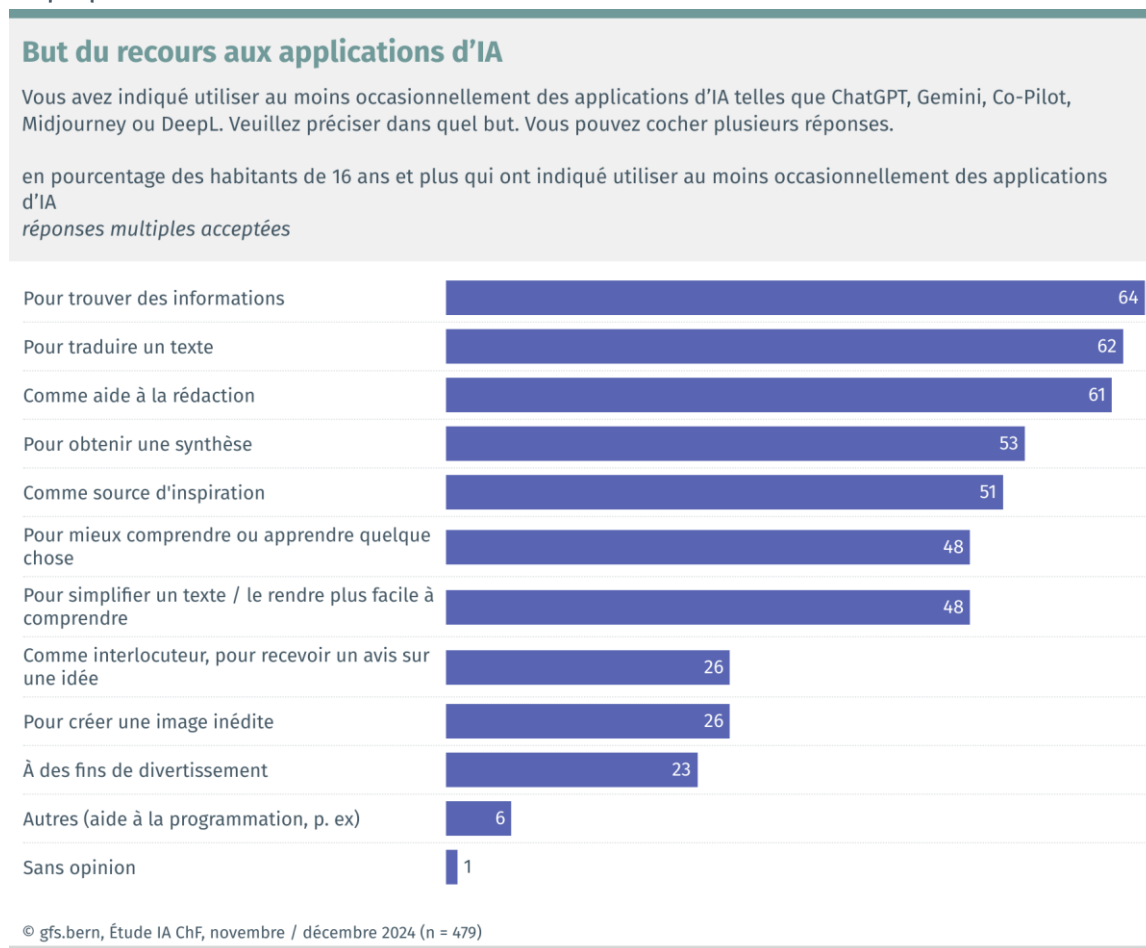


Le but du recours aux applications d'IA dépend des fonctions de chacune. ChatGPT étant la plus utilisée et offrant plusieurs fonctions, les buts indiqués sont proches de ses fonctions typiques.

- Près des deux tiers des sondés utilisent les applications d'IA pour trouver des informations (64 %), pour traduire un texte (62 %) ou comme aide à la rédaction (61 %).
- La moitié environ les utilise pour obtenir une synthèse (53 %), comme source d'inspiration (51 %), pour mieux comprendre quelque chose (48 %) ou pour simplifier un texte ou le rendre plus facile à comprendre (48 %).

Une proportion moindre les utilise comme interlocuteur (26 %), comme générateur d'images (26 %), à des fins de divertissement (23 %) ou à d'autres fins (6 %).

Graphique 9



Les buts les plus fréquents correspondent à des étapes de la communication des autorités : recherches, rédaction, traduction, synthèses et inspiration. La population est donc susceptible de comprendre que les autorités utilisent ChatGPT et autres à ces fins pour leur communication.

5 Recours des autorités aux applications d'IA

Les applications d'IA telles que ChatGPT peuvent se révéler utiles pour bon nombre de métiers. Qu'en pense la population ?



Quel que soit le type de métier considéré (employé d'une autorité, médecin généraliste, employé de banque, avocat ou journaliste), les avis sont partagés : les sondés sont de 29 à 39 % à être favorables au recours à l'IA, et de 52 à 61 % à y être défavorables.

L'approbation est la plus forte pour les employés d'une autorité : 39 % de la population de 16 ans et plus sont favorables à ce qu'ils utilisent des applications d'IA telles que ChatGPT, 52 % y sont (plutôt) défavorables.

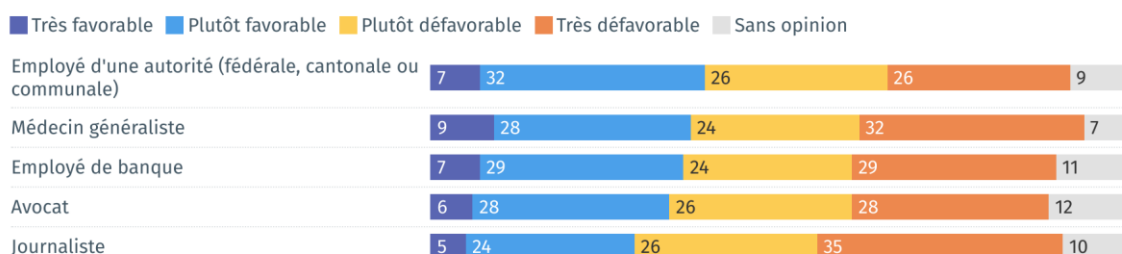
L'approbation est moins forte pour les médecins généralistes, les employés de banque, les avocats et les journalistes, quoique la différence ne soit pas très grande sauf pour les journalistes, qui suscitent la désapprobation la plus forte (61 %) et l'approbation la plus faible (29 %).

Graphique 10

Approbation du recours à l'IA dans la communication

Presque tous les métiers peuvent recourir à des applications d'IA telles que ChatGPT dans la communication. D'un point de vue général : êtes-vous favorable au recours à l'IA dans la communication pour les métiers suivants ?

en pourcentage des habitants de 16 ans et plus



© gfs.bern, Étude IA ChF, novembre / décembre 2024 (N = 1003)



Le niveau d'approbation varie fortement selon l'âge, le lieu de résidence, le degré de confiance dans les autorités et surtout l'usage personnel des sondés : il est plus élevé chez les jeunes que chez les moins jeunes, en ville qu'à la campagne, chez les habitants qui ont le plus confiance dans les autorités, et même beaucoup plus élevé chez les sondés qui utilisent eux-mêmes des applications d'IA).

Les sondés citent spontanément différents motifs à l'appui de leur approbation :

le gain de temps (16 %), surtout lorsqu'il va de pair avec un gain d'efficacité, une opinion globalement positive à l'égard de l'IA (11 %), le traitement plus rapide de certaines questions (10 %), l'automatisation de tâches (9 %) et la possibilité de simplifier la formulation de sujets ou de contenus (8 %).

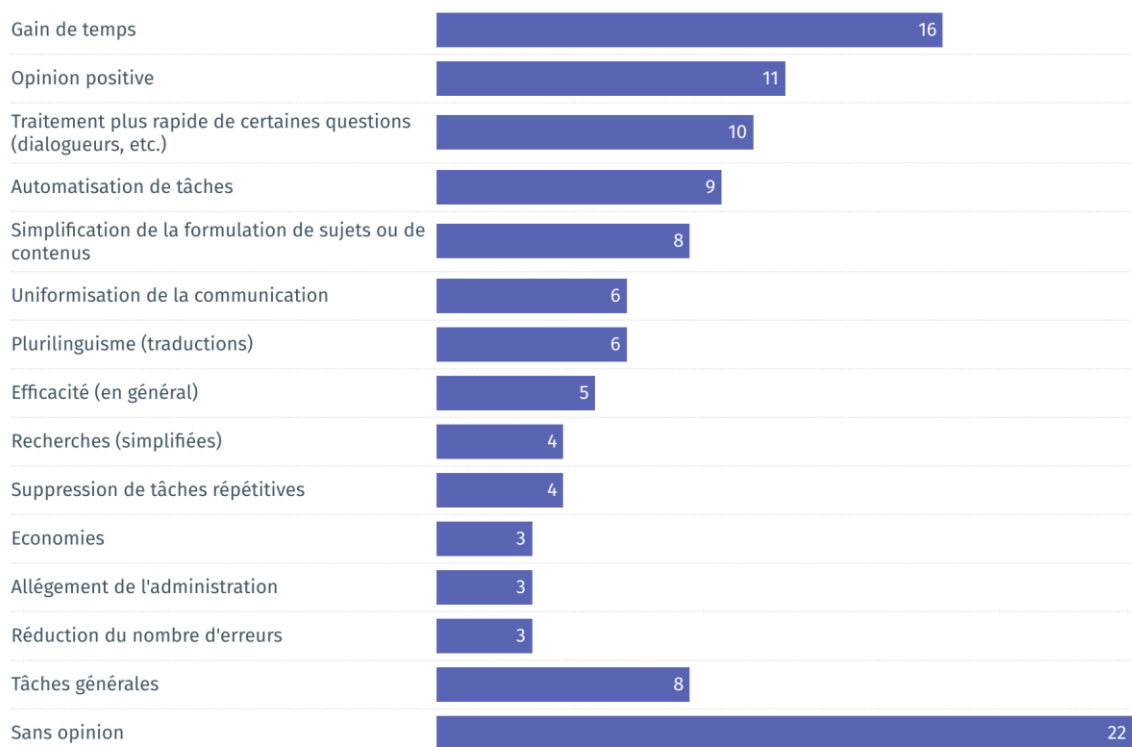
Ils évoquent aussi l'uniformisation de la communication, la possibilité d'effectuer des traductions, le gain d'efficacité en général, la suppression de tâches répétitives, la possibilité de faire des économies, l'allègement de l'administration et la réduction du nombre d'erreurs.

Graphique 11

Avantages du recours à l'IA dans la communication

Vous avez indiqué approuver le recours des employés d'autorités (communales, cantonales ou fédérales) à l'IA dans la communication. Pouvez-vous nous dire pourquoi ?

en pourcentage des habitants de 16 ans et plus qui ont indiqué approuver le recours à l'IA
réponses multiples acceptées



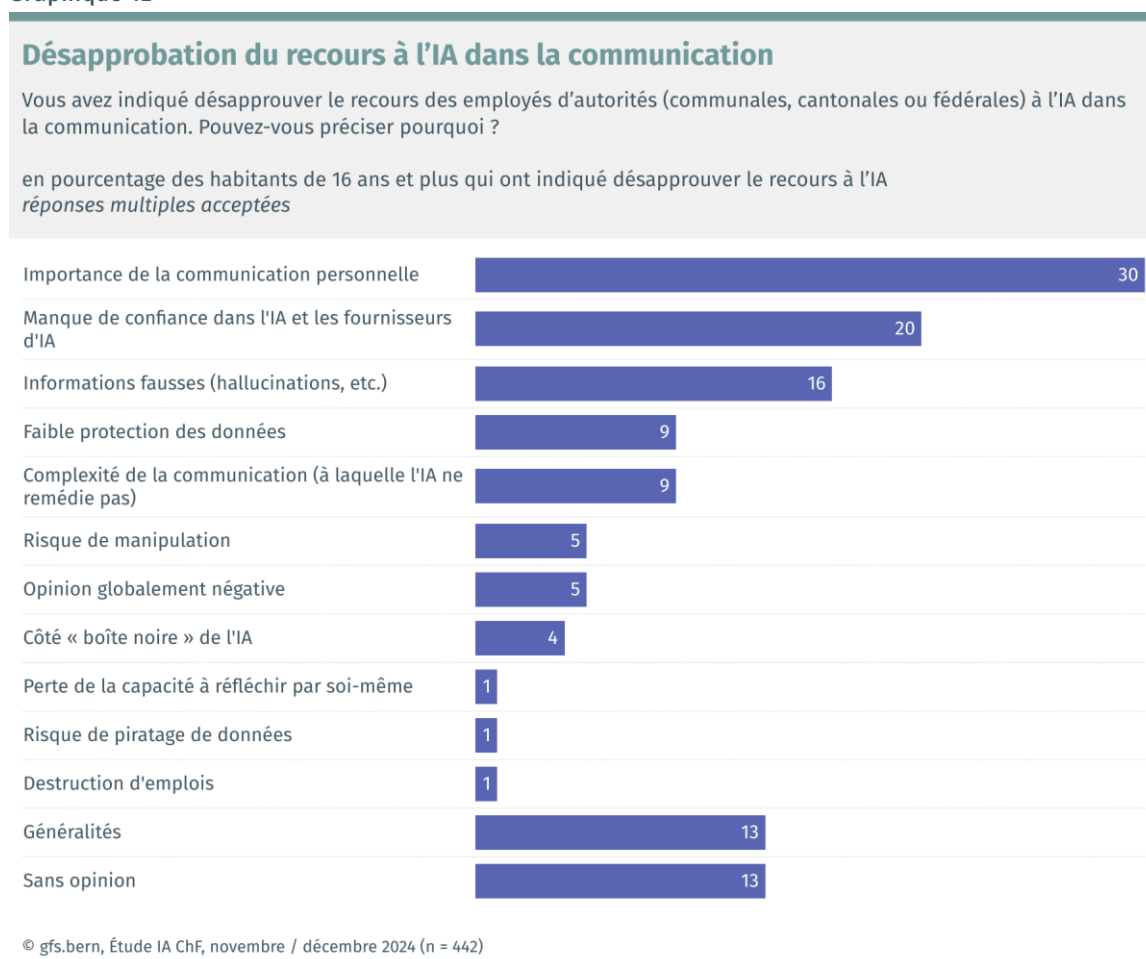
© gfs.bern, Étude IA ChF, novembre / décembre 2024 (n = 492)

Les raisons qui font que la population désapprouve le recours des employés d'autorités à l'IA portent essentiellement sur trois points :

- l'importance de la communication personnelle pour 30 % des sondés ;
- le manque de confiance dans l'IA et les fournisseurs d'IA pour 20 % ;
- le risque d'informations fausses et d'« hallucinations » pour 16 %.

Une proportion plus faible invoque la faible protection des données (9 %), la complexité de la communication (9 %), le risque de manipulation (5 %), une opinion globalement négative des applications d'IA (5 %) et le côté « boîte noire » de l'IA (4 %).

Graphique 12



Les questions à traiter préalablement à l'utilisation d'applications d'IA dans la communication des autorités sont (le maintien de) la communication personnelle, (le maintien de) la confiance et l'exactitude des réponses (réduction et gestion des informations fausses).

Toute technologie comporte des risques. C'est aussi le cas du recours à des applications d'IA dans la communication des autorités, comme le montrent les réponses de la population suisse de 16 ans et plus invitée à apprécier les risques en la matière.

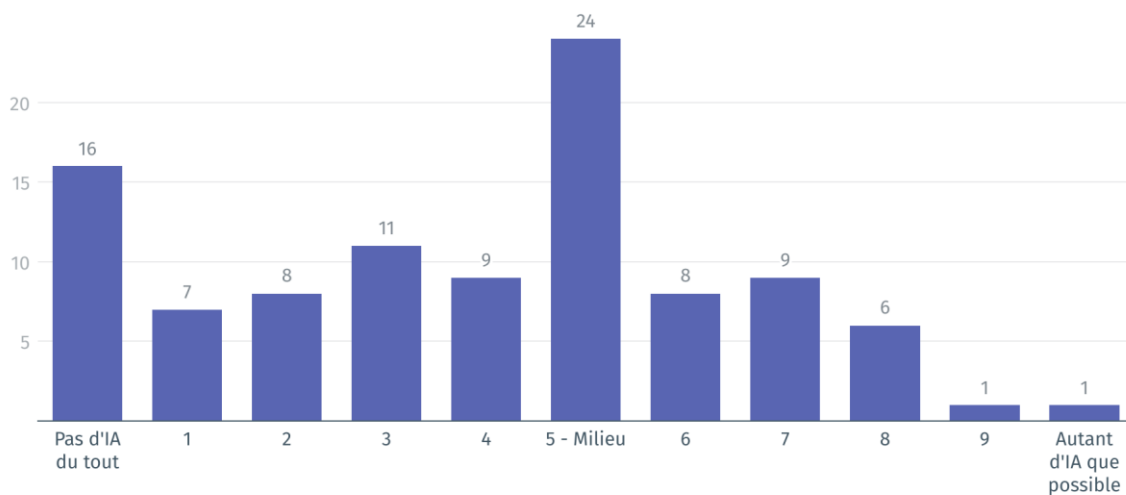
Sur une échelle de zéro (« pas d'IA du tout ») à dix (« autant d'IA que possible »), la valeur moyenne est à 3,95 et la médiane à 4. La réponse se situe donc à peu près au milieu, plutôt du côté du moins que du plus.

Graphique 13

Appréciation des risques (en continu)

Toute application numérique comporte des risques, y compris dans le domaine de l'IA. S'agissant de la communication des autorités, quel usage de l'IA recommanderiez-vous sur une échelle de zéro (« pas d'IA du tout ») à dix (« autant d'IA que possible ») ?

en pourcentage des habitants de 16 ans et plus
valeur moyenne : 3,95 | valeur médiane : 4



© gfs.bern, Étude IA ChF, novembre / décembre 2024 (N = 1003)

En regroupant les résultats, on obtient la répartition suivante :

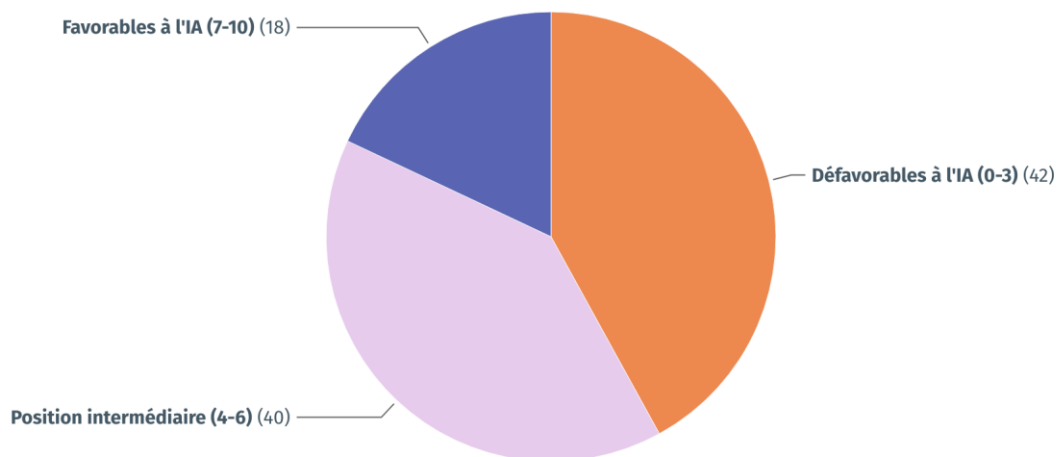
- 42 % estiment qu'il faut utiliser aussi peu d'IA que possible (de 0 à 3) ;
- 41 % estiment qu'il faut l'utiliser dans une fourchette comprise entre « autant d'IA que possible » et « pas d'IA du tout » (de 4 à 6) ;
- 17 % estiment qu'il faut utiliser autant d'IA que possible (de 7 à 10).

Graphique 14

Appréciation des risques

Toute application numérique comporte des risques, y compris dans le domaine de l'IA. S'agissant de la communication des autorités, quel usage de l'IA recommanderiez-vous sur une échelle de zéro (« pas d'IA du tout ») à dix (« autant d'IA que possible ») ?

en pourcentage des habitants de 16 ans et plus
Valeur moyenne : 3,95 | Valeur médiane : 4



© gfs.bern, Étude IA ChF, novembre / décembre 2024 (N = 1003)



Plus les personnes sont ouvertes à la technique, plus elles approuvent le recours à l'IA. Comme on l'a vu pour la sensibilité aux technologies, les personnes jeunes (de 16 à 39 ans) sont plus « favorables à l'IA » (32%) que leurs aînés (21 % des 40-64 ans, 18 % des 65 ans et plus). Les résultats sont analogues s'ils sont ventilés par lieu de résidence ou par niveau de formation (les citadins et les personnes diplômées sont plus favorables à l'IA que les ruraux et les personnes à faible niveau de formation). Par ailleurs, plus une personne utilise elle-même les applications d'IA, plus elle est favorable à ce que les autorités les utilisent.

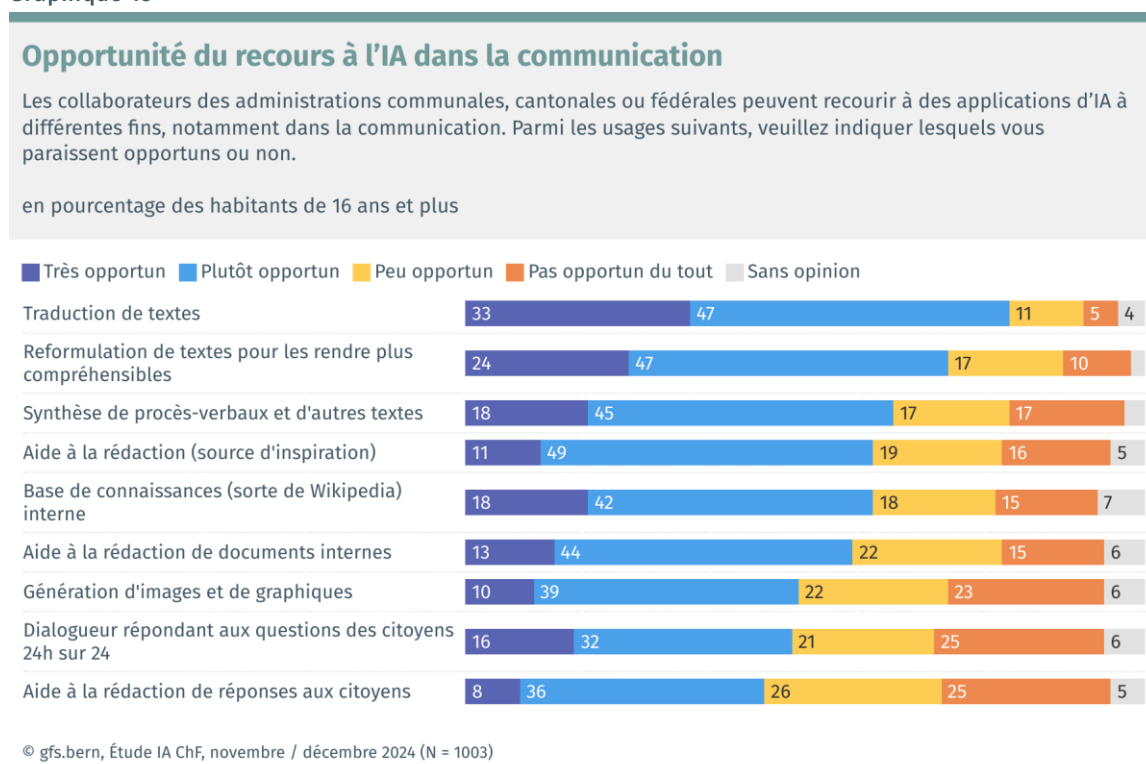
Malgré une méfiance de principe quant au recours à l'IA dans la communication des autorités, la population y est très favorable dans certains domaines :

- la traduction (80 % des sondés [Suisse alémanique : 79 %, Suisse romande : 81 %, Tessin : 92 %]) ;
- la reformulation de textes pour les rendre plus compréhensibles (71 %) ;
- la synthèse de textes (63 %) ;
- l'utilisation comme source d'inspiration (60 %) ;
- l'utilisation comme base de connaissances interne (60 %) ;
- la rédaction de documents internes (57 %).

Les usages suivants manquent de peu l'approbation de la majorité :

- la génération d'images et de graphiques (49 %) ;
- la création d'un dialogueur ou *chatbot* ; 48 %) ;
- la rédaction de réponses aux citoyens (44 %).

Graphique 15



Si le recours à l'IA pour générer des images n'est pas approuvé par une majorité, c'est surtout parce que les personnes qui s'opposent à l'IA de manière générale sont tout à fait contre la génération d'images par IA dans la communication des autorités. En conclusion : malgré une méfiance de principe quant au recours à l'IA, la population y est clairement favorable pour certains usages.

6 Avis quant au recours des autorités à l'IA

Les motifs qui font qu'une personne est pour ou contre le recours à des applications d'IA dans la communication des autorités sont souvent liés à certaines opinions concernant soit les applications soit les autorités. Les sondés ont été invités à indiquer dans quelle mesure ils approuvaient (ou non) un certain nombre d'affirmations dominantes sur le sujet.

Trois **PRÉOCCUPATIONS** sont partagées par une grande majorité :

- il est inadmissible d'instaurer une **DÉPENDANCE** entre les autorités et les multinationales de la tech (88 % des sondés) ;
- tout acte émanant des autorités ou presque est lié à un pouvoir ; il est inadmissible que cette **RESPONSABILITÉ** soit transférée à une IA ;
- il faut garantir la **PROTECTION DES DONNÉES** et la **SOUVERAINETÉ** en la matière avant de pouvoir recourir à l'IA (66 %).

Une majorité claire se dégage aussi pour quatre **AVIS FAVORABLES** au recours à l'IA :

- du moment que les résultats sont vérifiés par une **PERSONNE COMPÉTENTE**, 75 % des sondés ne voient pas d'objection à l'utilisation d'applications d'IA ;
- la **TRANSPARENCE** est essentielle pour 67 % des sondés ; du moment qu'elle est assurée, ils ne voient pas d'objection à l'utilisation d'applications d'IA ;
- les sondés sont 59 % à estimer que les **AUTORITÉS** doivent pouvoir profiter des avantages de l'IA au même titre que les autres secteurs d'activité ;
- ils sont 56 % à considérer que les autorités peuvent recourir à l'IA du moment qu'elles assument la **RESPONSABILITÉ FINALE** de cette utilisation.

Les avis ci-après, **POSITIFS** et **NÉGATIFS**, ne sont partagés que par une **MINORITÉ** :

- lorsqu'il est précisé que l'IA a été utilisée, il en résulte une **PERTE DE CONFIANCE** (41 % d'avis favorables, 53 % d'avis défavorables) ;
- les informations fournies par un dialogueur sont aussi **CONTRAIGNANTES** que celles qui figurent sur un site internet (38 % d'avis favorables, 51 % d'avis défavorables) ;
- les applications d'IA permettraient d'économiser des **FRAIS DE PERSONNEL** (34 % d'avis favorables, 54 % d'avis défavorables) ;
- lorsqu'une application d'IA est utilisée de manière responsable, on peut lui confier des **DONNÉES PERSONNELLES OU SENSIBLES** (26 % d'avis favorables, 68 % d'avis défavorables).

Les avis sont très partagés sur un point : l'être humain n'étant pas infaillible à 100 %, on ne peut pas exiger de l'IA qu'elle le soit (43 % d'avis favorables, 48 % d'avis défavorables).

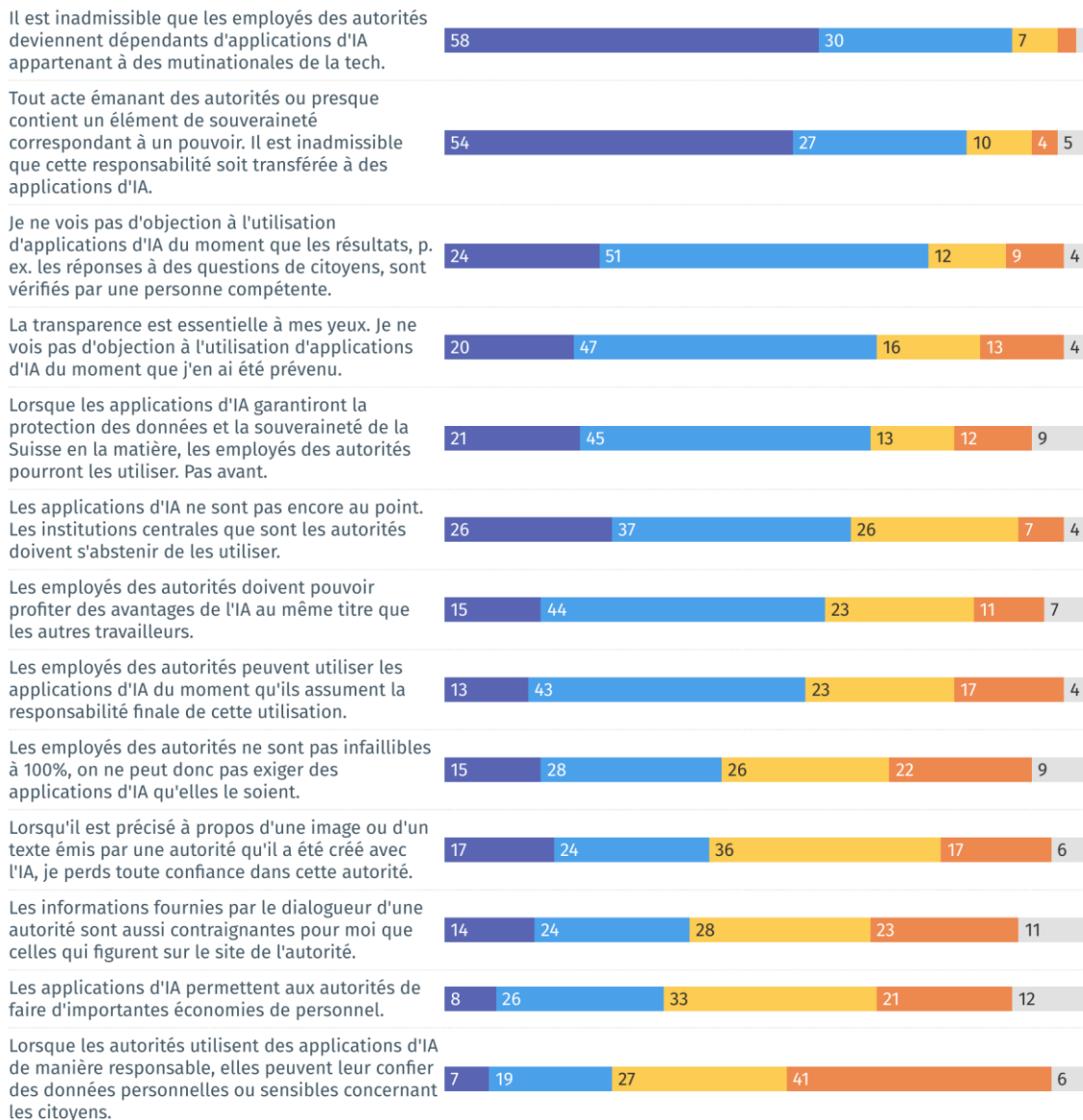
Graphique 16

Avis quant à l'utilisation d'applications d'IA

Les avis sont partagés quant à l'utilisation d'applications d'IA par les employés des autorités. Que pensez-vous des affirmations suivantes ?

en pourcentage des habitants de 16 ans et plus

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



gfs.bern, Étude IA ChF, novembre / décembre 2024 (N = 1003)



EN RÉSUMÉ : la population n'exclut pas le recours à l'IA dans la communication des autorités si des conditions claires concernant la responsabilité finale, la transparence, la protection des données et la souveraineté sont réunies. Elle exprime une vive inquiétude quant au risque de dépendance aux multinationales de la tech, au transfert de pouvoirs et à la protection des données.

gfs.bern a mené une analyse de régression pour examiner le lien entre différentes affirmations (en tenant compte de caractéristiques sociodémographiques et autres) et la probabilité d'approuver le recours des employés des autorités à l'IA dans la communication. Cela permet de voir quels points de vue sont les plus influents en la matière.

Quatre affirmations vont de pair avec une **APPROBATION** du recours à l'IA :

- les **AUTORITÉS** doivent pouvoir **PROFITER** des avantages de l'IA au même titre que les autres secteurs d'activité ;
- au nom de la **TRANSPARENCE**, le recours à l'IA est possible du moment qu'il est clairement annoncé ;
- une utilisation **RESPONSABLE** de l'IA permet de lui confier des données sensibles ;
- le recours à l'IA permet d'économiser des **FRAIS DE PERSONNEL**.

Les personnes **OPPOSÉES AU RECOURS À L'IA** dans la communication des autorités partagent les opinions suivantes :

- les **APPLICATIONS D'IA NE SONT PAS ENCORE AU POINT** ;
- le recours revendiqué à l'IA entraîne une **PERTE DE CONFIANCE**.

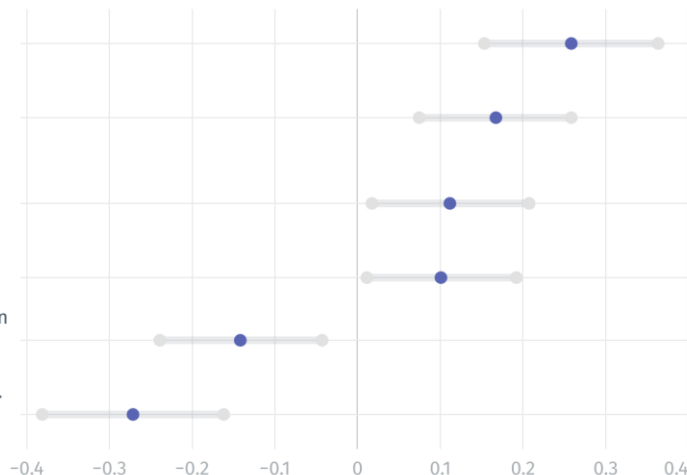
Autrement dit, les personnes qui sont confrontées aux outils d'IA ou qui estiment qu'ils ne sont pas encore au point s'opposent à leur utilisation. Celles qui pensent que l'IA permet d'économiser des frais de personnel et que son utilisation peut être responsable et transparente y sont favorables, de même que celles qui considèrent que les autorités devraient pouvoir profiter des avantages de l'IA au même titre que les autres secteurs d'activité.

Graphique 17

Corrélation entre les avis exprimés et la probabilité d'approuver le recours à l'IA dans la communication des autorités

Guide de lecture : chez les personnes qui estiment que les employés des autorités doivent profiter des avantages de l'IA au même titre que tous les autres travailleurs, la probabilité qu'elles approuvent le recours de ces employés à l'IA dans la communication est plus élevée de 26 points de pourcentage en moyenne (toutes choses égales par ailleurs).

- Les employés des autorités doivent pouvoir profiter des avantages de l'IA au même titre que les autres travailleurs.
- La transparence est essentielle à mes yeux. Je ne vois pas d'objection à l'utilisation d'applications d'IA du moment que j'en ai été prévenu.
- Lorsque les autorités utilisent des applications d'IA de manière responsable, elles peuvent leur confier des données personnelles ou sensibles concernant les citoyens.
- Les applications d'IA permettent aux autorités d'économiser des frais de personnel importants.
- Lorsqu'il est précisé à propos d'une image ou d'un texte émis par une autorité qu'il a été créé avec l'IA, je perds toute confiance dans cette autorité.
- Les applications d'IA ne sont pas encore au point. Les institutions centrales que sont les autorités doivent s'abstenir de les utiliser.



© gfs.bern, Étude IA ChF, novembre / décembre 2024 (N = 759). Variables supplémentaires : sexe, âge, région linguistique, lieu de résidence. La zone grise représente l'intervalle de confiance de 95 %.

7 Mode de communication préféré de la population

Dans certaines circonstances, le citoyen est obligé d'entrer en contact avec les autorités. La transformation numérique a donné naissance à de nouveaux modes de communication.

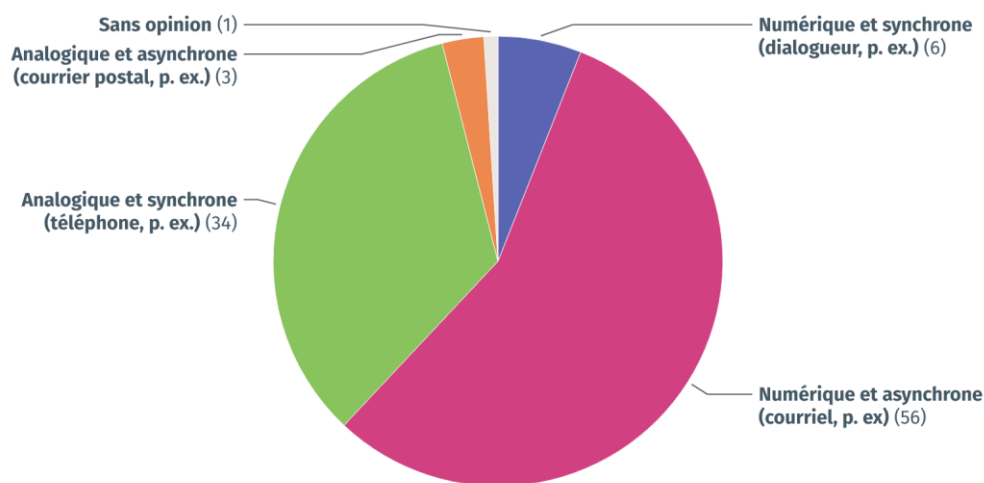
- À l'heure actuelle, le mode de communication privilégié par la population est **NUMÉRIQUE ET ASYNCHRONE** (56 %), ce qui recouvre les échanges de courriels, les formulaires de contact, etc.
- En deuxième position, les sondés citent les modes **ANALOGIQUES ET SYNCHRONES** (34 %) tels que le téléphone ou les déplacements sur place.
- Un petit nombre privilégie les modes **NUMÉRIQUES ET SYNCHRONES** tels que les dialogueurs (6 %), ou analogiques et asynchrones (courrier postal, 3 %).

Graphique 18

Mode de communication privilégié avec les autorités

D'un point de vue général : quel mode de communication privilégiez-vous pour contacter une autorité ?

en pourcentage des habitants de 16 ans et plus



© gfs.bern, Étude IA ChF, novembre / décembre 2024 (N = 1003)



Les jeunes (16-39 ans) utilisent nettement plus les modes numériques et synchrones tels que les dialogueurs (13 %) que leurs aînés (de 1 à 3 % selon l'âge). Les utilisateurs d'applications d'IA privilégient aussi les modes numériques et synchrones (de 17 à 11 %) que les non-utilisateurs (de 1 à 3 %).

gfs.bern a aussi demandé aux sondés quel mode de communication ils privilégient pour quel usage. Les résultats reflètent largement les modes de communication privilégiés en général.

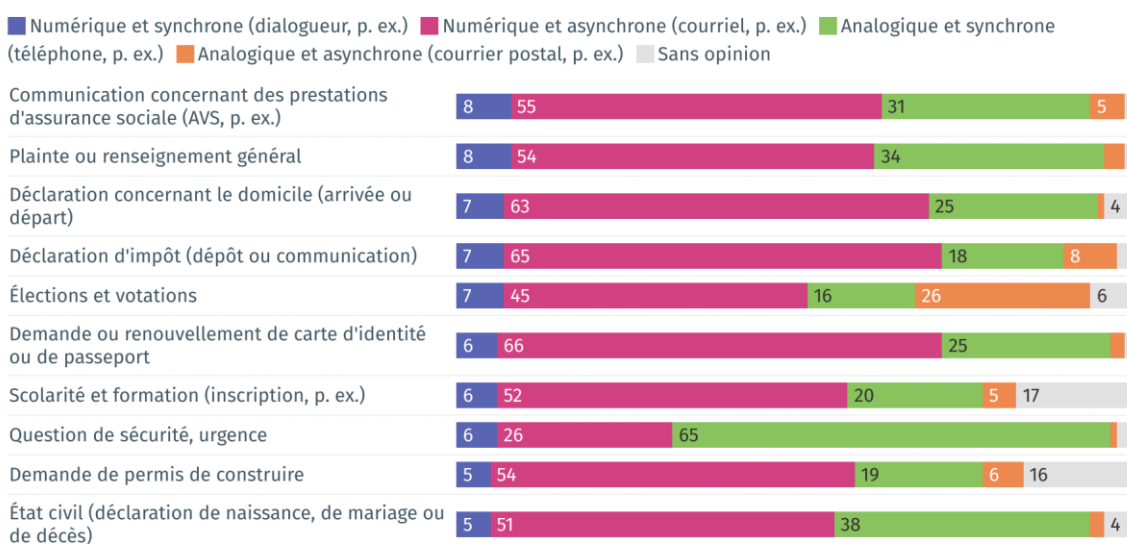
La plupart du temps, les sondés privilégient les modes **NUMÉRIQUES ET ASYNCHRONES** (courriel ou formulaires en ligne), et ils sont entre 25 et 38 % à privilégier les modes analogiques et synchrones (téléphone ou déplacement sur place). C'est le cas pour la communication avec les assurances sociales, les plaintes ou les renseignements généraux, les déclarations concernant le domicile (arrivée ou départ), la déclaration d'impôt (dépôt ou communication) le renouvellement de pièces d'identité, les questions de scolarité ou de formation, les demandes de permis de construire ou l'état civil.

Graphique 19

Modes de communication privilégiés (variables recodées)

Vous souhaitez contacter une autorité (communale, cantonale ou fédérale) pour obtenir des informations que vous n'arrivez pas à trouver seul. Quels modes de communication privilégiez-vous dans les domaines suivants ?

en pourcentage des habitants de 16 ans et plus



© gfs.bern, Étude IA ChF, novembre / décembre 2024 (N = 1003)

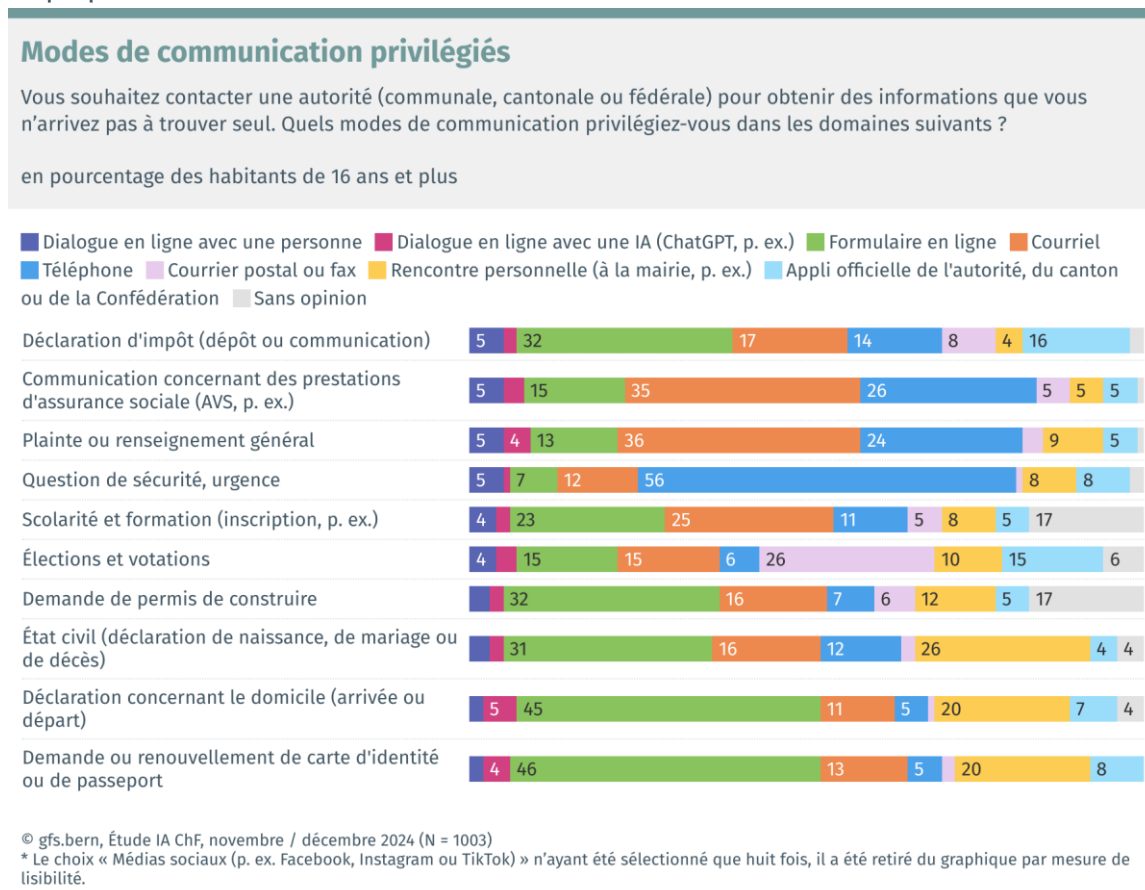


Les jeunes (16-39 ans) sont plus nombreux à opter systématiquement pour un dialogueur avec ou sans IA et ont nettement moins tendance à se rendre sur place que les personnes de plus de 40 ans.

En dehors des critères synchrone / asynchrone et numérique /analogique, on note quelques exceptions :

- la communication concernant les questions de sécurité et les urgences est essentiellement analogique et synchrone (65 %) et passe d'abord par le téléphone (56 %) ;
- la communication relative aux élections et aux votations est analogique et asynchrone (courrier postal, p. ex.) pour 26 % des sondés.

Graphique 20



Parmi les réponses suggérées figuraient les médias sociaux (p. ex. Facebook, Instagram, Tiktok). Presque personne (n < 5) ne l'a indiquée comme mode de communication privilégié pour contacter les autorités.

Un des avantages des derniers développements dans le domaine du numérique et notamment des applications d'IA, ce sont les dialogueurs, qui contrairement aux modes de communication dont on disposait auparavant, sont disponibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

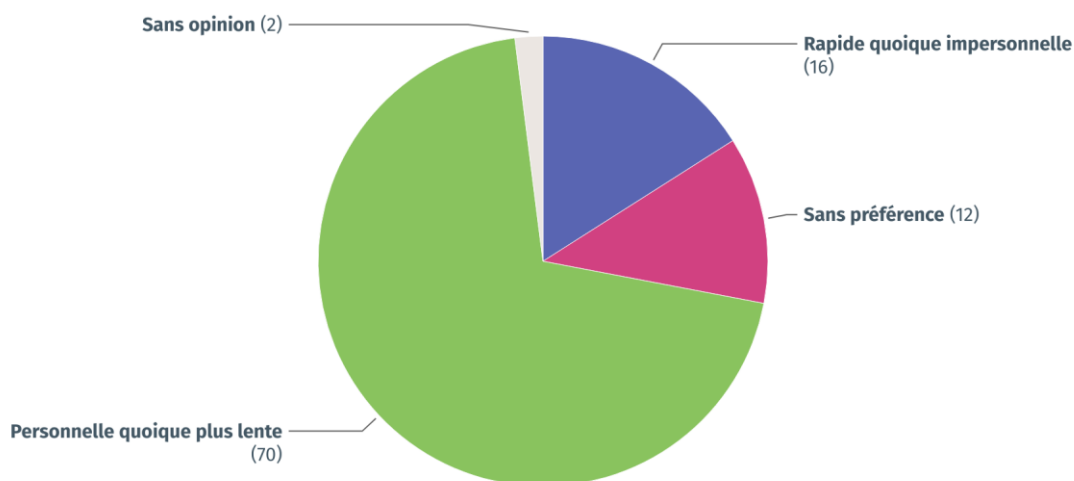
Cependant, les sondés indiquent à une nette majorité (70 %) préférer une réponse fournie par une personne, même si cela prend plus de temps, à une réponse immédiate mais impersonnelle (préférée par 16 % des sondés). Ils sont par ailleurs 12 % à ne pas avoir de préférence.

Graphique 21

Communication personnelle

La communication numérique implique souvent des tâches automatisées, voire le recours à l'IA, ce qui permet de générer des réponses rapides mais souvent ressenties comme impersonnelles. Lorsque vous demandez un renseignement à une autorité, qu'est-ce qui vous importe le plus : une réponse rapide quoique impersonnelle fournie par un dialogueur d'IA (réponse instantanée) ou une réponse fournie par un employé, qui va prendre plus de temps (environ 1 jour ouvrable) ?

en pourcentage des habitants de 16 ans et plus



© gfs.bern, Étude IA ChF, novembre / décembre 2024 (N = 1003)



Les jeunes (16-39 ans) sont nettement plus favorables à une réponse rapide et impersonnelle (43 %) que leurs aînés (de 11 à 25 %). L'approbation de la communication rapide et impersonnelle est d'ailleurs proportionnelle à la confiance dans les autorités et dans les applications d'IA que l'on utilise soi-même.

La centralisation est un autre effet de la transformation numérique. Elle simplifie la gestion des contenus et les recherches. Mais elle ne reflète pas le fédéralisme.

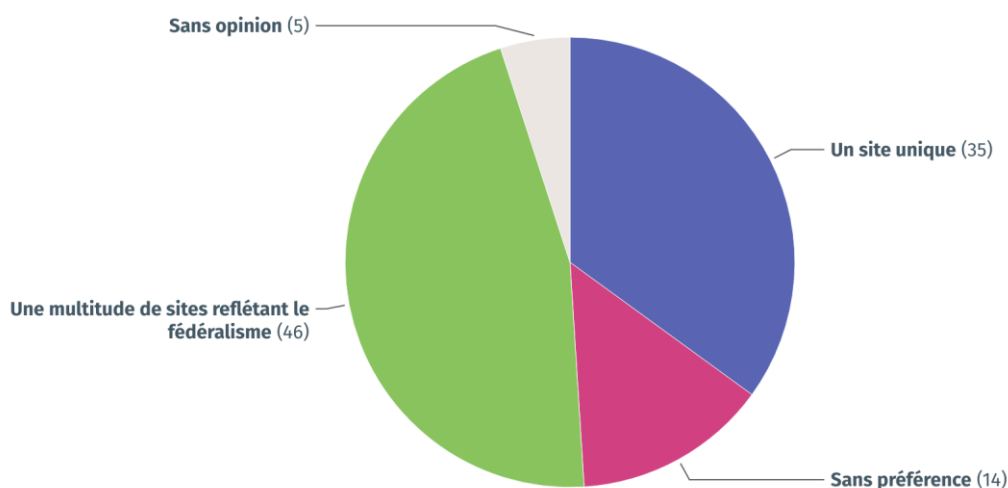
Une majorité relative de 46 % préfère disposer d'une multitude de sites reflétant le fédéralisme, 35 % préféreraient un site unique, et 14 % se disent sans préférence.

Graphique 22

Modes de communication

La transformation numérique peut aboutir à une communication centralisée, qui nécessite moins de ressources mais qui convient moins bien au système fédéral de la Suisse. Parmi les solutions suivantes, laquelle vous paraît la plus souhaitable : un site internet central pour toutes les requêtes, ou des sites distincts pour la Confédération, les cantons et les communes, conformément au système en place, qui reflète le fédéralisme du pays ?

en pourcentage des habitants de 16 ans et plus



© gfs.bern, Étude IA ChF, novembre / décembre 2024 (N = 1003)



La Suisse alémanique est plus favorable à une centralisation de la communication (53 %) que la Suisse romande (43 %) et que le Tessin (14 %). Les jeunes sont nettement plus favorables à la centralisation (60 %) que leurs aînés (46 % des 40-64 ans et 37 % des plus de 65 ans). Les personnes les plus favorables à la centralisation sont aussi celles qui utilisent le plus les applications d'IA.

L'enquête de gfs.bern montre que l'offre de communication actuelle, dominée par le courriel, les formulaires, un fonctionnement décentralisé et des échanges « lents mais personnels », est largement acceptée. Les jeunes générations manifestent cependant une préférence marquée pour la rapidité et la centralisation au détriment des relations personnelles.

8 Expérience des autorités en matière d'IA

La transformation numérique avance et l'IA joue dans ce domaine un rôle important, personne ne le conteste. C'est aussi ce que montre la banque de données des projets² du Réseau de compétences en intelligence artificielle (CNAI). Le Conseil fédéral a par ailleurs adopté des lignes directrices relatives à l'IA³ afin d'encourager les autorités à utiliser cet outil.

Ces encouragements portent leurs fruits depuis quelques années, comme en témoignent différents projets qui sont d'ailleurs susceptibles d'apporter une contribution substantielle à l'utilisation de l'IA dans la communication des autorités. Parmi les exemples les plus frappants, citons Alva⁴ du canton de Bâle-Ville, copilote CFC⁵ et RoBIT⁶ de la Confédération, Transcribo⁷ de l'office des statistiques du canton de Zurich, le dialogueur du site de la ville de Lucerne⁸, différents projets de recherche menés dans le cadre du « Flagship Inclusive Information and Communication Technologies »⁹ ou encore Fragesi¹⁰ de l'Autorité fédérale de surveillance des fondations.

L'expérience acquise fournit un certain nombre de renseignements sur les attentes, les possibilités et les impossibilités liées à ces projets d'IA.

8.1 Projets d'IA en cours ou prévus des autorités

« L'IA, c'est un copilote, pas un pilote automatique », un chef de projet d'IA

« Nous ne savons pas exactement ce que la population demande. (...) Nous évoluons dans notre bulle ultra-spécialisée », un chef de projet d'IA

« Le citoyen type n'existe pas. Nous devons prendre en considération l'ensemble de la population dans sa diversité », une experte en IA d'une autorité fédérale

Les projets d'IA en cours ou prévus dans le domaine de la communication des autorités ont ceci de particulier qu'il s'agit d'une forme d'assistance : « L'IA, c'est un copilote, pas un pilote automatique », déclare un chef de projet d'IA de l'administration fédérale en expliquant que les projets d'IA ne visent pas à automatiser les tâches pour les prendre intégralement en charge, mais à fournir une assistance. Dans un dialogueur, par exemple, l'IA peut aider, inspirer, simplifier, résumer ou faire des suggestions.

² <https://cnaai.swiss/fr/products/projekt Datenbank/> (consulté le 16.12.2024)

³ <https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiqués/msg-id-81319.html> (consulté le 16.12.2024)

⁴ <https://www.bs.ch/alva> (consulté le 16.12.2024)

⁵ <https://digital.swiss/fr/plan-d-action/mesures/cfc-ia-copilote-pour-les-collaborateurs> (consulté le 16.12.2024)

⁶ <https://www.bit.admin.ch/fr/dialogueur-robit-fr-77> (consulté le 16.12.2024)

⁷ <https://github.com/machinelearningZH/audio-transcription> (consulté le 16.12.2024)

⁸ <https://www.stadt Luzern.ch/aktuelles/newslist/2298589> (consulté le 16.12.2024)

⁹ <https://www.iict.uzh.ch/de.html> (consulté le 17.12.2024)

¹⁰ <https://www.fragesi.ch/> (consulté le 16.12.2024)

On le voit bien dans le domaine de la traduction automatique : les résultats sont globalement considérés comme bons, mais certains nécessitent une révision. Tout dépend en fait du type de texte (y c. la formulation en langue facile à lire) : certains se prêtent parfaitement à la traduction automatique, d'autres beaucoup moins. Les traducteurs eux-mêmes ne sont pas unanimes sur le sujet : certains apprécient les nouvelles techniques disponibles et leurs résultats, d'autres les considèrent avec une certaine méfiance. Le maintien d'une responsabilité et d'une vérification humaines paraît d'ailleurs important.

Les professionnels interrogés au cours de l'enquête ont évoqué à plusieurs reprises deux autres points : bon nombre de chefs de projet d'IA ont l'impression d'être « enfermés dans une bulle ultra-spécialisée » et de ne pas savoir ce dont la population a réellement besoin ou envie ; et s'adresser à « la population » dans sa globalité n'a aucun sens, car il faut tenir compte des besoins différents de chaque individu.

- Les projets d'IA sont technologiques par essence. Leurs caractéristiques et les défis qui en découlent sont dictés par les possibilités existantes. Cela signifie aussi que la « bulle hyper-spécialisée » est alimentée par les différentes applications d'IA qu'elle essaie d'implanter. Pour ceux qui s'y trouvent, il est difficile de porter le regard au-delà de la bulle car peu de solutions sont réellement abouties.
- Si les projets d'IA étaient axés sur les besoins (futurs) des personnes, les chefs de projet pourraient mieux cerner les attentes à satisfaire. Il est par ailleurs important de comprendre que l'IA ne s'adresse pas à « la population » comme un tout mais à des individus aux besoins variés. Autrement dit, les projets d'IA peuvent séduire certains groupes de personnes et en laisser d'autres indifférents. Il faut donc absolument impliquer les groupes visés dès la conception de l'application, y compris en matière d'accessibilité, et leur permettre de l'évaluer.

Chaque projet se situe par conséquent dans une zone délimitée par deux questions : « Quelles sont les possibilités ? » et « Quels sont les besoins ? »

Précisons que les différents projets d'IA des autorités de tous les niveaux sont menés d'une façon responsable et donnent lieu un partage d'expérience à l'intérieur de la « bulle ».

8.2 Difficultés liées aux projets d'IA

« La qualité des projets d'IA dépend de la qualité des données », le responsable d'un projet d'IA

« L'IA recèle un potentiel énorme, mais il faut l'exploiter à bon escient : pas de fausses solutions d'accessibilité, uniquement des applications qui fonctionnent », un expert en IA et en accessibilité

Tout projet comporte son lot de difficultés. Les projets d'IA ne sont pas en reste et ont mis en évidence les éléments ci-après, à prendre en considération dès les premières étapes.

- Importance de la **QUALITÉ DES DONNÉES** : une IA « apprend » en se nourrissant de données préexistantes. Si ces données sont de mauvaises qualité, les résultats seront mauvais. Il est donc indispensable de vérifier préalablement la qualité des données que l'IA va traiter et de les tenir à jour. La pertinence des réponses d'un dialogueur dépend de la pertinence des données de base. Il est possible d'exploiter des synergies en associant la tenue à jour des données et des contenus utilisés pour la communication à une nouvelle application d'IA.
- Nécessité de trouver une voie médiane entre la satisfaction des utilisateurs et les utilisations abusives : un dialogueur doit pouvoir fournir autant de réponses que possible (efficacité maximale) mais pas plus que nécessaire (empêchement des abus).
- Fiabilité relative de la **TRADUCTION EN LANGUE FACILE À LIRE** : à l'étranger, on utilise déjà des traductions non révisées pour accélérer les processus. En Suisse, les traductions automatiques sont soumises au contrôle de personnes afin que leur exactitude soit garantie. Sous l'angle de l'accessibilité, les lecteurs ont des besoins différents, ce qui fait qu'aucune solution ne peut satisfaire tout le monde.
- Vigilance face aux **FAUSSES SOLUTIONS D'ACCESSIBILITÉ** : une application d'IA doit effectivement résoudre un problème et non se limiter à de vaines promesses.
- **CONSOMMATION ACCRUE DE RESSOURCES** : l'IA a des besoins considérables en espace de stockage, en puissance de calcul et en énergie. Par exemple, on ne dispose pas de suffisamment de données pour entraîner l'IA à utiliser la langue des signes ni de suffisamment de ressources pour créer des vidéos en langue des signes fondées sur l'IA. Par ailleurs, le recours à l'IA sollicite des ressources internes (formations, p. ex.) qui nécessitent du temps supplémentaire.

En résumé : la qualité des données est essentielle au succès des projets d'IA. Une application d'IA doit apporter de vraies améliorations sans proposer de fausses solutions. Tout nouveau projet doit prendre compte la nécessité d'éviter les abus et de vérifier les traductions en langue facile à lire, de même que les besoins accrus en ressources (espace de stockage, énergie, formations).

8.3 Modification de la culture de travail

« L'IA ne va pas tout révolutionner. C'est un outil », un développeur d'IA au niveau de la Confédération

« Au lancement du projet [d'IA pour la communication], l'ouverture d'esprit [des responsables] m'a surpris. J'imaginais que les choses se passaient autrement dans l'administration. Je me disais : 'quelqu'un va finir par nous arrêter', mais personne n'est venu », un responsable d'un projet d'IA

« On peut gagner jusqu'à 60 % d'efficacité en traduction, mais il faudrait utiliser les ressources ainsi récupérées pour des traductions supplémentaires », une spécialiste de l'IA et de l'accessibilité

Les applications d'IA modifient la culture de travail de différentes manières. Certains chefs de projet n'ont rencontré aucune difficulté de mise en œuvre et obtenu que des réactions positives. D'autres se sont heurtés à une opposition systématique.

Un rapport de synthèse d'un canton dans le domaine de l'accessibilité fait part d'une forte réticence initiale. Il ne paraissait ni opportun ni possible d'automatiser une activité jusque-là manuelle. Les premiers essais de l'application d'IA ont mis en évidence ce qui fonctionnait (ou non) et généré au sein de l'équipe une attitude ouverte et favorable.

Un autre rapport de synthèse relate une désillusion : une solution d'IA vantée comme totalement automatisée s'est révélée être un outil nécessitant de nombreuses manipulations avant (qualité des données, p. ex.), pendant (ajustements, p. ex.) et après (corrections, p. ex.) son utilisation.

Il apparaît aussi que les applications d'IA nécessitent des essais, des préparatifs, une mise en œuvre et des évaluations. Celles qui apportent une vraie valeur ajoutée peuvent convaincre jusqu'aux personnes les plus sceptiques. Mais les simples promesses sans résultat tangible entraînent d'importantes désillusions. Cela dit, la coopération et l'expérience acquise au cours de projets antérieurs permettent de réduire les erreurs et les difficultés.

En fin de compte, les applications d'IA sont des outils au même titre que d'autres logiciels. Elles n'ont pas vocation à révolutionner le travail mais apportent d'ores et déjà une aide appréciable pour certaines tâches.

8.4 Et demain ?

« Les bureaux poussiéreux ne font rêver personne. Les citoyens veulent des autorités qui soient à la fois fiables et adaptées à leur époque », le chef d'un projet d'IA

« Faites connaître vos réussites. Même les petits projets méritent d'être rendus publics, pour instruire et pour susciter des réactions. »

« (De nos jours,) se mettre en route seul ne mène plus à rien », un chef de projet d'IA

Les administrations vieillottes et poussiéreuses ne font rêver personne. Le citoyen d'aujourd'hui exige des autorités fiables aux méthodes de travail modernes. Pour parvenir à ce résultat, il faut communiquer de manière transparente, y compris sur les projets d'IA modestes. Cela permet de partager l'expérience acquise, de susciter des réactions et d'accroître la confiance dans la transformation technologique. Il faut par ailleurs éviter de se lancer seul dans l'IA, car cela ne mène à rien, d'autant qu'il existe déjà très nombreux projets d'IA. En coopérant avec d'autres autorités, des partenaires externes ou des institutions européennes, on obtient une exploitation plus efficace des ressources et on évite les doublons.

L'un des principaux obstacles aux projets d'IA réside dans la difficulté de prévoir le retour sur investissement. Alors que l'efficacité d'un dialogueur peut se mesurer à la diminution des sollicitations du service d'assistance classique, la valeur ajoutée d'une

application d'IA de soutien est presque impossible à quantifier. L'absence de données de comparaison et d'un véritable budget d'innovation rend difficile le développement de technologies de ce genre. Les experts tablent sur des gains d'efficacité, mais la réduction escomptée des frais est loin d'être certaine.

Les gains d'efficacité sont mesurables dans le contexte scientifique. Il est établi qu'ils peuvent atteindre 60 %. On pourrait donc adopter 30 % comme objectif en la matière. Mais les ressources économisées ne doivent pas être mises de côté, il faudrait les investir, par exemple dans le volume accru des textes à traduire. Lorsque les ressources sont limitées, comme c'est souvent le cas, les applications d'IA permettent de traduire des volumes plus importants qu'avant.

Un certain pragmatisme et un certain sens des priorités s'imposent par ailleurs dans le domaine de l'accessibilité : on peut impliquer certains groupes cibles à un stade précoce du projet et tester les applications d'IA auprès d'eux afin de déterminer s'il vaut la peine de les adopter. En matière d'accessibilité, les perspectives du numérique ont souvent donné lieu à des promesses qui n'ont finalement pas été tenues. Aussi l'implication précoce des groupes cibles améliorerait-elle certainement l'acceptation des applications d'IA.

Le développement de l'IA se heurte aussi à des obstacles administratifs et à un manque de coopération, alors que de nombreuses administrations sont confrontées aux mêmes difficultés. Il faut absolument améliorer la coordination, accepter de se remettre en question et avoir le courage d'aller vers le changement. Pour optimiser les dialogues, il faut des données à jour, des modèles mixtes associant listes de questions fréquentes traditionnelles et réponses générées par l'IA, et un retour critique systématique. Les utilisateurs doivent apprendre à passer d'un mode de recherche passif à des requêtes « intelligentes ».

Reste le rôle de l'humain, essentiel malgré son influence sur le retour sur investissement. L'IA ne doit pas être utilisée comme une fin en soi mais comme un outil apportant au citoyen une vraie valeur ajoutée. Un changement de culture vers des structures plus audacieuses peut favoriser la mise en confiance, surtout si différents services sont impliqués dans le projet dès les premières étapes.

Pour développer un projet d'IA dans de bonnes conditions, il faut adopter une communication transparente afin de susciter la confiance et des retours critiques, mettre en place des coopérations afin d'optimiser l'utilisation des ressources, et veiller à la qualité des données et à la rigueur du contrôle humain afin de garantir la qualité et de produire une vraie valeur ajoutée pour la population. Ces précautions sont indispensables, même si le retour sur investissement est difficile à évaluer.

9 Principes directeurs

Les résultats de l'étude aboutissent à cinq principes directeurs pour le recours à l'IA dans la communication des autorités.

1. **DÉFINIR UN CHAMP D'APPLICATION CLAIR** : il faut réserver l'IA à des tâches clairement délimitées telles que les traductions, les résumés et les simplifications, qui reposent sur des données stables et dont les erreurs sont maîtrisables. Toute décision sensible de portée importante nécessite une vérification approfondie.
2. **MAINTENIR UN CONTRÔLE HUMAIN ET ASSUMER LA RESPONSABILITÉ DES RÉSULTATS** : la transparence de la communication sur le recours à l'IA est essentielle pour générer la confiance. Les résultats produits par l'IA doivent être vérifiés par des personnes compétentes afin de réduire le nombre d'erreurs au minimum, et les autorités doivent en assumer la responsabilité finale.
3. **GARANTIR LA PROTECTION DES DONNÉES** : les autorités doivent garantir la souveraineté en matière de données en évitant de devenir dépendantes des multinationales de la tech et en privilégiant les solutions suisses ou européennes. Elles doivent garantir la protection des données en définissant à ce sujet des règles claires.
4. **TENIR COMPTE DES BESOINS DE LA POPULATION** : les applications d'IA doivent prendre en compte les besoins de tous les groupes de population, des plus technophiles aux plus méfiants. Lorsqu'une application est développée pour un groupe cible spécifique, ce groupe cible doit être impliqué à un stade précoce du projet. Il faut promouvoir les solutions accessibles telles que les traductions en langue facile à lire et les offres multilingues, tout en maintenant l'équilibre entre automatisation et contrôle humain.
5. **MISER SUR LA COOPÉRATION ET SUR L'APPRENTISSAGE CONTINU** : le succès d'un projet d'IA dépend de la coopération au sein de l'administration et avec les partenaires externes. L'exploitation des synergies et le partage d'expériences sont essentiels. La mise en place d'un dialogue continu avec la population et d'un mécanisme de retour critique permet d'optimiser les applications et d'établir des liens de confiance.

10 Synthèse

Les résultats de l'étude peuvent se résumer sous la forme suivante :

UNE GRANDE
CONFIANCE
ET DES CON-
TACTS RÉGU-
LIERS

La population suisse a une grande confiance dans les autorités du pays, avec lesquelles elle a d'ailleurs des échanges fréquents : au moins quatre fois par an pour les deux tiers d'entre elle. Vu l'intensité de ces contacts, la confiance est un élément capital à préserver. Il faut réserver les applications d'IA aux domaines dans lesquels les erreurs potentielles ont des conséquences réduites et les données disponibles sont clairement définies.

UN ESSOR
INELUC-
TABLE

Alors qu'un grand nombre de personnes recourent régulièrement à l'IA dans le contexte privé ou professionnel, deux sur cinq l'utilisent déjà activement, notamment pour effectuer des traductions, des synthèses, des simplifications ou des remue-méninges. Cette utilisation est particulièrement intensive chez les jeunes. Le nombre d'utilisateurs augmente au fur et à mesure que l'IA prend son essor, que les entreprises de la tech l'assimilent et que la population l'apprivoise.

OUI À L'IA
DANS LA
COMMUNI-
CATION DES
AUTORITÉS

La population est partagée sur l'opportunité du recours à l'IA pour certains métiers, et plutôt contre à une faible majorité. La réponse est presque indépendante du métier en question : avocat, médecin, employé de banque ou d'une administration. C'est dans l'administration que le recours à l'IA est jugé le plus opportun. Il n'y a donc pas de problème « spécifique aux autorités » s'agissant du recours à l'IA dans la communication, qui est du reste particulièrement approuvé à des fins précises.

OUI À L'IA
DANS LA
COMMUNI-
CATION EN
GÉNÉRAL

La population est particulièrement favorable aux applications d'IA pour les traductions, les simplifications ou les synthèses. Les avis sont plus partagés pour la création de graphiques, les dialogueurs et les réponses aux questions des citoyens. Le recours à l'IA est mieux accepté si les résultats sont transparents et vérifiés et si les autorités en assument la responsabilité. Il l'est moins s'il crée une dépendance aux entreprises de la tech étrangères ou si la protection des données n'est pas assurée.

DES ESPOIRS
ET DES IN-
QUIÉTUDES

Les personnes favorables au recours à l'IA dans la communication des autorités considèrent que les employés de celles-ci devraient pouvoir profiter de l'IA au même titre que les autres travailleurs, qu'il faut restaurer la transparence, que l'IA permet d'économiser des frais de personnel et même qu'on peut lui confier des données personnelles ou sensibles. Les plus critiques sont globalement méfiants vis-à-vis de l'IA, qu'ils considèrent comme non aboutie.

AVANTAGE
AU NUMÉ-
RIQUE ASYN-
CHRONE

Pour leurs contacts avec les autorités, les citoyens privilégient dans la grande majorité des cas les moyens de communication numériques et asynchrones tels que le courriel ou les formulaires en ligne, et exceptionnellement les moyens synchrones et analogiques tels que le téléphone (en cas d'urgence) ou les déplacements sur place (pour les relations avec l'état civil, p. ex.). Les jeunes utilisent beaucoup plus facilement les dialogueurs avec ou sans IA que les plus de 40 ans.

L'ACCEPTA-
TION PAR
L'INCLUSION

Les applications d'AI doivent prendre en compte les besoins de tous les groupes de population, y compris les personnes handicapées. Les projets tels que les traductions en langue facile à lire ou en langue des signes devraient être soumis à un contrôle humain qui garantit leur qualité. La création d'un point de saisie central des informations (avec une interface de type ChatGPT, p. ex.) peut faciliter la navigation des personnes souffrant de déficiences.

IMPOR-
TANCE DE
LA COOPÉ-
RATION ET
DES
ÉCHANGES

Tous les chefs de projet d'IA n'ont pas la même conception de la coopération. Le succès d'un projet d'IA dépend de la coopération au sein de l'administration et avec les partenaires externes. Les échanges d'expérience, les codes sources ouverts et la collaboration avec d'autres institutions européennes favorisent un emploi optimal des ressources. Le but est d'offrir au citoyen des autorités fiables et efficaces à tous les niveaux.

11 Annexe

11.1 L'équipe gfs.bern

LUKAS GOLDER

Codirecteur et président du conseil d'administration de gfs.bern, politologue et spécialiste des médias, MAS HES en gestion de la communication, Chief Digital Officer diplômé EPD ES, chargé de cours à la Haute école de Lucerne et au centre de compétences KPM de l'Université de Berne



✉ lukas.golder@gfsbern.ch

Spécialités :

analyses intégrées en matière de communication et de campagnes, analyses d'image et de réputation, analyse des médias et de leur impact, recherche sur la jeunesse et l'évolution de la société, votations, élections, modernisation de l'État, réforme des politiques de santé

Publications dans des ouvrages collectifs, dans des revues spécialisées, dans la presse quotidienne et sur Internet

TOBIAS KELLER

Chef de projet et chef d'équipe analyse de données, spécialiste en sciences de la communication, Dr phil.



✉ tobias.keller@gfsbern.ch

Spécialités :

communication politique, élections, votations, campagnes (numériques), *Issue Monitoring*, analyses d'image et de réputation, analyse des médias, transformation numérique, médias sociaux, méthodes informatiques, analyses quantitatives

Publications dans des magazines spécialisés internationaux et nationaux, dans la presse quotidienne et sur Internet



CORINA SCHENA

cheffe de projet

✉ corina.schena@gfsbern.ch

Spécialités :

élections, votations, politiques de santé, campagnes de santé, analyses d'image et de réputation, méthodes qualitatives et quantitatives, modération



SARA RELLSTAB

Scientifique de données

économiste PhD

✉ sara.rellstab@gfsbern.ch

Spécialités :

analyse de données, programmation, visualisation, recherches, méthodes quantitatives et qualitatives



LUCA KEISER

Scientifique de données junior

✉ luca.keiser@gfsbern.ch

Spécialités :

analyse de données, programmation, visualisation, recherches, méthodes quantitatives et qualitatives



JENNY ROBERTS

Scientifique de données junior

✉ jenny.roberts@gfsbern.ch

Spécialités :

analyse de données, programmation, visualisation, recherches, méthodes quantitatives et qualitatives



ROLAND REY

collaborateur de projet / administration

✉ roland.rey@gfsbern.ch

Spécialités :

publication assistée par ordinateur, visualisations, administration de projets, administration de conférences



PETRA HUTH

Partenaire externe, économiste et politologue

✉ petra.huth@huth-consulting.ch

Spécialités :

recherche qualitative (cheffe de projet), coaching de modérateurs, groupes de dialogue complexes, ateliers en grand groupe (modération), éducation à la citoyenneté



NICOLE CALAME

Partenaire externe pour la Suisse romande, modératrice et psychologue

✉ nicolecalame@me.com

Spécialités :
groupes de discussion, ateliers et entretiens individuels (modération), études de marché qualitatives, études sociologiques et politiques

gfs.bern ag
Effingerstrasse 14
CH – 3011 Berne
+41 31 311 08 06
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch

L'institut de recherche gfs.bern est membre de l'Association suisse des recherches de marché et sociales ; il certifie qu'aucun entretien n'est réalisé à des fins publicitaires, commerciales ou de commande, ni affichées ni cachées.

Vous trouverez de plus amples informations sur le site www.schweizermarktforschung.ch (en allemand)

SWISS INSIGHTS
Corporate Member

gfs.bern 