

# Expérience de simulation sur les chatbots

Bonjour.

Dans le cadre de mon master en communication multilingue, je réalise mon mémoire sur les chatbots d'entreprise spécialisés dans le service à la clientèle. Un chatbot est un agent conversationnel robotisé destiné à dialoguer avec un utilisateur. À travers ce formulaire, j'aimerais analyser l'expérience du client lorsqu'il communique avec le chatbot d'une entreprise.

Ce formulaire est divisé en trois parties et le remplir devrait durer approximativement 30 minutes. La première partie contient quelques questions introductives. La deuxième partie consiste en une sorte de "simulation" où certaines tâches vous seront demandées ainsi que votre ressenti par rapport à cette simulation. Dans la troisième partie, vous serez amené à répondre à quelques questions ayant un lien direct ou indirect avec la simulation effectuée.

Merci d'avance pour votre participation! :-)

**\*Obligatoire**

## Partie 1

Cette partie contient quelques questions introductives.

### 1. 1. Vous êtes \*

*Une seule réponse possible.*

Un homme

Une femme

### 2. 2. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous? \*

*Une seule réponse possible.*

12-17

18-25

26-40

41-55

55+

## 3. 3. Avez-vous déjà entendu parler des chatbots\*? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Oui mais je ne sais pas trop ce que c'est
- non

## 4. 4. Avez-vous déjà utilisé un chatbot\* auparavant? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non

## 5. 5. Si oui, dans quel contexte?

*Une seule réponse possible.*

- J'avais une question à poser sur les services d'une entreprise
- Je voulais commander un article en ligne
- Le chatbot est apparu et j'ai essayé par curiosité
- Autre : \_\_\_\_\_

**\*Qu'est-ce qu'un chatbot?**

Un chatbot est un logiciel informatique qui a pour but de simuler une conversation en langage naturel. Le terme est une contraction des mots "chat" (discussion en ligne) et "bot" (robot). Les chatbots sont souvent utilisés par les entreprises sur les applications de messagerie telles que Messenger, What's App, Slack,... ou sur leur site internet. Elles offrent à leurs clients l'occasion de faire des réservations en ligne, de poser des questions sur les services proposés, de prendre rendez-vous etc... Je me concentre principalement sur les chatbots liés au service à la clientèle, c'est pourquoi dans la partie suivante, vous aurez l'occasion de tester un chatbot et de lui poser des questions par rapport aux services que l'entreprise choisie propose.

Partie  
2

Cette deuxième partie consiste en une sorte de "simulation" où certaines tâches vous seront demandées ainsi que votre ressenti par rapport à cette simulation.

## Explication de la simulation

Vous avez trouvé un travail à Bruxelles mais vous ne connaissez pas du tout la ville et ne savez pas quelles sont les possibilités pour vous déplacer. Vous utilisez donc le chatbot de la STIB (Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles) afin d'avoir plus d'informations sur les services proposés par l'entreprise. Le chatbot est accessible via ce lien: <http://www.stib-mivb.be/index.htm?l=fr>  
Il se trouve dans le coin inférieur droit de l'écran.

Ci-dessous, 5 questions vous sont posées, ce sont les informations que vous aimeriez avoir sur les services de la STIB et que vous allez donc demander au chatbot. Votre but est d'indiquer la réponse que vous avez obtenue uniquement grâce au chatbot. Vous pouvez bien évidemment formuler vos questions différemment, le but est simplement d'avoir une réponse à ces questions. N'hésitez pas à pousser l'expérience un peu plus loin en lui posant d'autres questions si vous le souhaitez :-)

6. 1. Combien coûte un abonnement tous transports (bus, métro, tram) pour une année? Votre réponse basée sur les informations obtenues grâce au chatbot: \*

---

---

---

---

---

7. 2. Est-ce que je peux voyager gratuitement dans le bus, tram et métro avec mon chien (labrador)? Votre réponse basée sur les informations obtenues grâce au chatbot: \*

---

---

---

---

---

8. 3. De combien de lignes de métro dispose la STIB? Votre réponse basée sur les informations obtenues grâce au chatbot: \*

---

---

---

---

---

9. 4. Mes enfants de 7 et 11 ans doivent-ils payer les transports en commun de la STIB? Votre réponse basée sur les informations obtenues grâce au chatbot: \*

---

---

---

---

---

10. 5. Existe-t-il un tarif de groupe pour 15 personnes? Votre réponse basée sur les informations obtenues grâce au chatbot: \*

---

---

---

---

---

11. Merci de faire part de votre expérience générale dans le champ ci-dessous. \*

---

---

---

---

---

**Partie**  
**3**

Dans cette troisième partie, vous serez amené à répondre à quelques questions ayant un lien direct ou indirect avec la simulation effectuée.

## 12. 1. Êtes-vous satisfait du service général fourni par le chatbot? \*

1 = Pas du tout, 2 = faiblement, 3 = moyennement, 4 = considérablement, 5 = complètement

*Une seule réponse possible.*

	1	2	3	4	5	
Pas du tout	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Complètement

## 13. 2. Pourquoi? \*

---

---

---

---

---

## 14. 3. Êtes-vous favorable à l'idée de communiquer avec un robot (chatbot) si vous avez besoin d'informations auprès d'une entreprise? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui, complètement
- Oui, pourquoi pas
- Pas d'avis
- Pas vraiment
- Non, pas du tout

15. 4. Quelles sont les raisons principales qui vous pousseraient à utiliser un chatbot? (plusieurs options possibles)

*Plusieurs réponses possibles.*

- La productivité: c'est rapide, facile à utiliser et toujours disponible
- La valeur de divertissement: c'est amusant, fun
- La finalité sociale: cela permet de parler à quelqu'un, de ne pas se sentir seul
- La nouveauté: c'est un outil de communication innovant qui stimule ma curiosité
- Le canal: je n'aime pas téléphoner aux centres d'appel, je préfère mettre mes questions par écrit

Autre :  \_\_\_\_\_

16. 5. Quels sont les inconvénients qui vous pousseraient à ne PAS utiliser un chatbot?(plusieurs options possibles)

*Plusieurs réponses possibles.*

- Les réponses fournies ne sont pas cohérentes avec mes questions
- Les réponses fournies sont trop vagues
- Il me redirige trop souvent vers une page FAQ
- Il m'empêche de communiquer avec une vraie personne
- La conversation est trop superficielle
- J'ai peur que mes données personnelles ne soient pas protégées

Autre :  \_\_\_\_\_

17. 6. Pensez-vous que les chatbots puissent être le futur de la communication entre l'entreprise et ses clients et puissent remplacer un jour les employés qui assurent le service client? Expliquez votre choix.

---

---

---

---

---

Afin de valider vos réponses, veuillez cliquer sur "envoyer" ci-dessous. Un tout grand merci pour votre participation! :-)

Elodie Feron  
[elodie.feron@student.uclouvain.be](mailto:elodie.feron@student.uclouvain.be)

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

## Google Forms