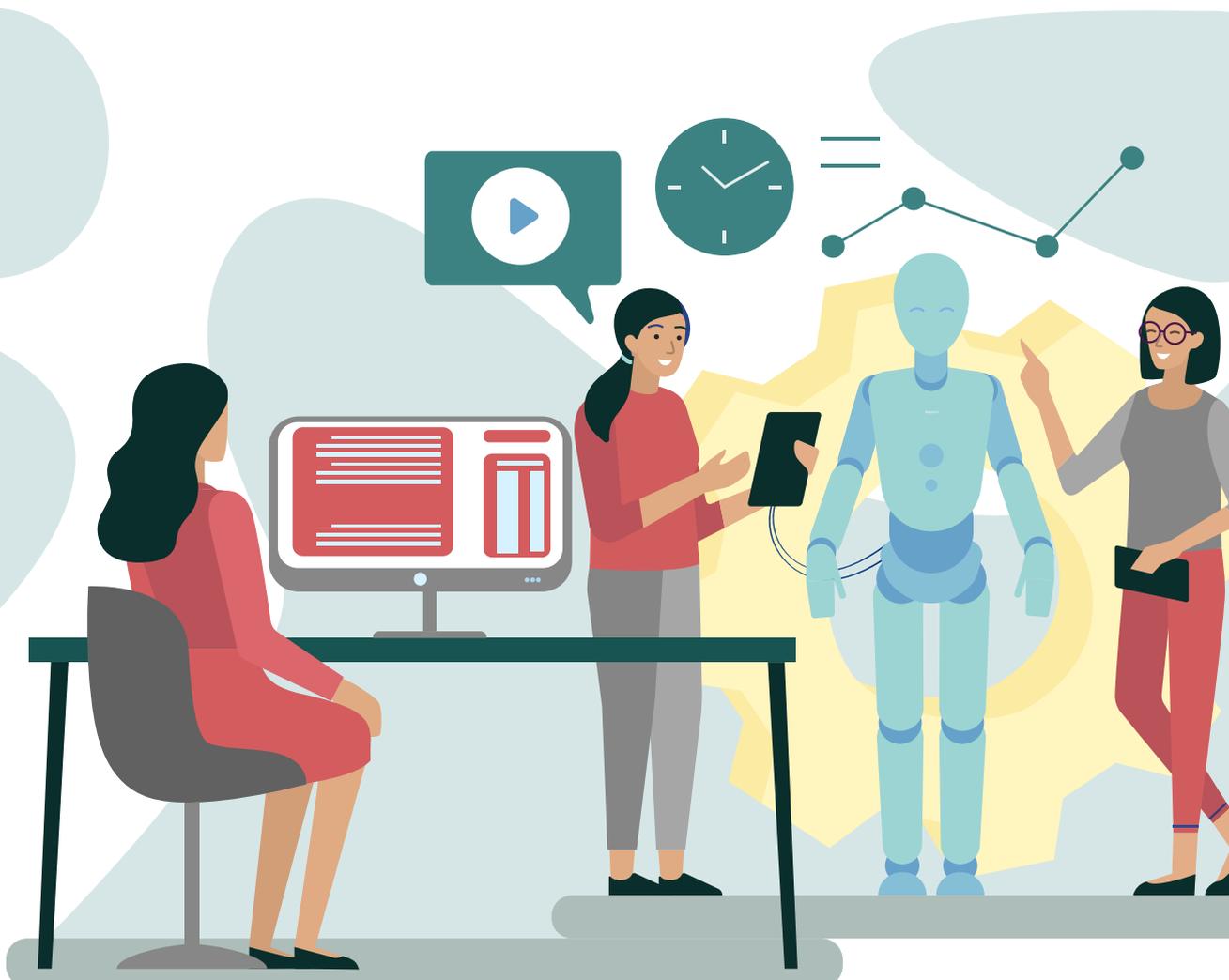


De la crainte à l'enthousiasme

L'intelligence artificielle de plus en plus
présente dans les entreprises

Oracle et **Future Workplace**
Étude AI@Work, 2019





Les dernières avancées en matière d'intelligence artificielle (IA) et de Machine Learning

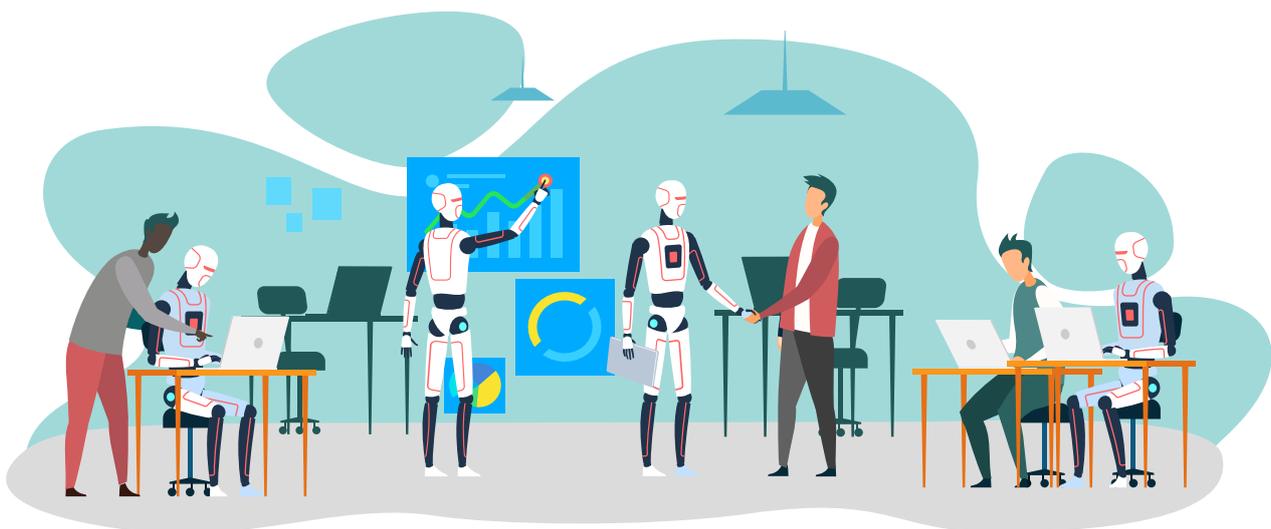
Des interfaces conversationnelles à la blockchain et à l'Internet des objets, les nouvelles technologies s'immiscent rapidement dans les activités dominantes des entreprises. À l'heure où les organisations adoptent avec enthousiasme ces nouvelles technologies, la relation entre les hommes et les machines dans les environnements de travail subit une importante transformation. En parallèle, l'IA bouleverse la dynamique et les attentes des dirigeants et des collaborateurs.

Dans l'intervalle, les avantages potentiels de l'IA conduisent à une adoption sans cesse plus rapide de cette technologie, à un rythme inégalé en comparaison des technologies précédentes. Les chiffres sont éloquentes. À titre d'exemple, selon les prévisions de l'analyse effectuée par PWC¹, la contribution de l'IA à l'économie mondiale pourrait atteindre jusqu'à 15,7 milliards USD dès 2030, dont 6,6 milliards USD seraient imputables à un accroissement de la productivité et 9,1 milliards USD aux retombées de la consommation.

Comment équipes et responsables RH peuvent-ils faire en sorte que ces relations soient repensées de manière à ce que les entreprises et leurs employés puissent en tirer des bénéfices dès aujourd'hui mais également demain ? Pour répondre à cette question, Oracle s'est associée au cabinet d'études Future Workplace pour interroger plus de 8 000 employés, responsables et dirigeants RH dans 10 pays sur leurs attitudes et leurs comportements vis-à-vis de l'IA.

Les conclusions de cette étude ont dévoilé des évolutions surprenantes. Par exemple, 50 % des personnes interrogées cette année indiquent qu'elles utilisent actuellement l'IA, sous une forme ou une autre, dans leur travail. Il s'agit d'une progression impressionnante par rapport aux 32 % de personnes ayant répondu à la même question l'année dernière. Tout aussi frappant, la façon dont ces technologies sont perçues par les individus, sans parler de la manière dont elles interagissent avec ces technologies, évolue aussi rapidement que leur taux d'adoption. Même si certains continuent à craindre qu'une plus large utilisation de l'IA au travail n'engendre des pertes d'emplois, les résultats de notre étude suggèrent que la plupart des employés sont très intéressés par ces technologies.

¹ PWC's Global Artificial Intelligence Study (2017)



« Les gens n'ont plus peur des robots. Ils savent à présent à quel point l'IA et le Machine Learning peuvent améliorer la façon dont ils travaillent de manière très pragmatique. Et plus ils utilisent ces technologies, plus ils s'y intéressent. »

- Emily He, Vice-présidente senior,
HCM Marketing, Oracle

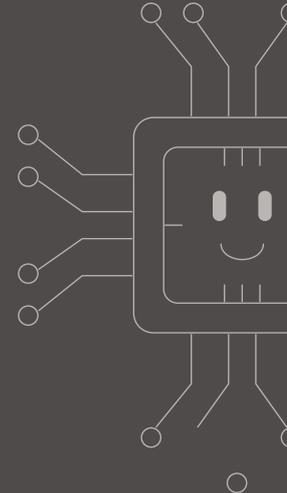


Principales observations

1 La relation homme/technologie s'améliore

L'IA a gagné en importance au sein de l'environnement de travail, ce qui laisse supposer une volonté d'adoption de la technologie et une capacité à en saisir le potentiel.

53 % se disent optimistes et enthousiastes à l'idée de collaborer avec des robots



2 La relation employé/manager évolue

Les employés font de plus en plus confiance aux technologies IA.

64 % feraient davantage confiance à un robot qu'à leur manager



3 L'IA remet en cause les notions traditionnelles concernant le cœur de métier des managers

L'IA redéfinit le rôle traditionnellement attribué au manager, car de plus en plus de personnes établissent des distinctions entre ce que robots et managers savent faire de mieux. Cela a une forte incidence sur les priorités des dirigeants et sur la manière dont les entreprises gèrent les talents et forment de nouveaux dirigeants.

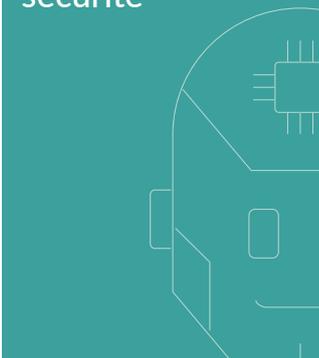
36 % font davantage confiance aux robots qu'à leurs responsables pour obtenir des informations objectives



4 Les entreprises doivent rendre l'utilisation de l'IA plus simple et plus sûre

Les inquiétudes concernant la complexité de la technologie IA, ainsi que la sécurité et la confidentialité des données, constituent les principaux obstacles à une plus large adoption de la technologie.

71 % affirment ne pas utiliser l'IA au travail en raison de leurs inquiétudes concernant la sécurité





Questionnaire Méthodologie

Les conclusions de l'étude s'appuient sur une enquête mondiale menée du 2 juillet au 9 août 2019 par le bureau d'études de marché Savanta pour le compte de Future Workplace et Oracle.

Au total, 8 370 personnes ont répondu au questionnaire. L'étude a été conduite en ligne, dans 10 pays et six langues différentes. Elle ciblait les dirigeants, les responsables et les employés RH, lesquels devaient avoir entre 18 et 74 ans et être employés permanents à temps plein.

Les participants ont été recrutés via divers mécanismes et différentes sources pour joindre les panels et participer aux études de marché.

Tous les panels sont passés deux fois par un processus d'adhésion optionnelle et ont obtenu en moyenne 300 points de données de profilage avant de participer aux sondages. Ils ont été invités à participer par e-mail et ont reçu en échange une petite incitation financière.

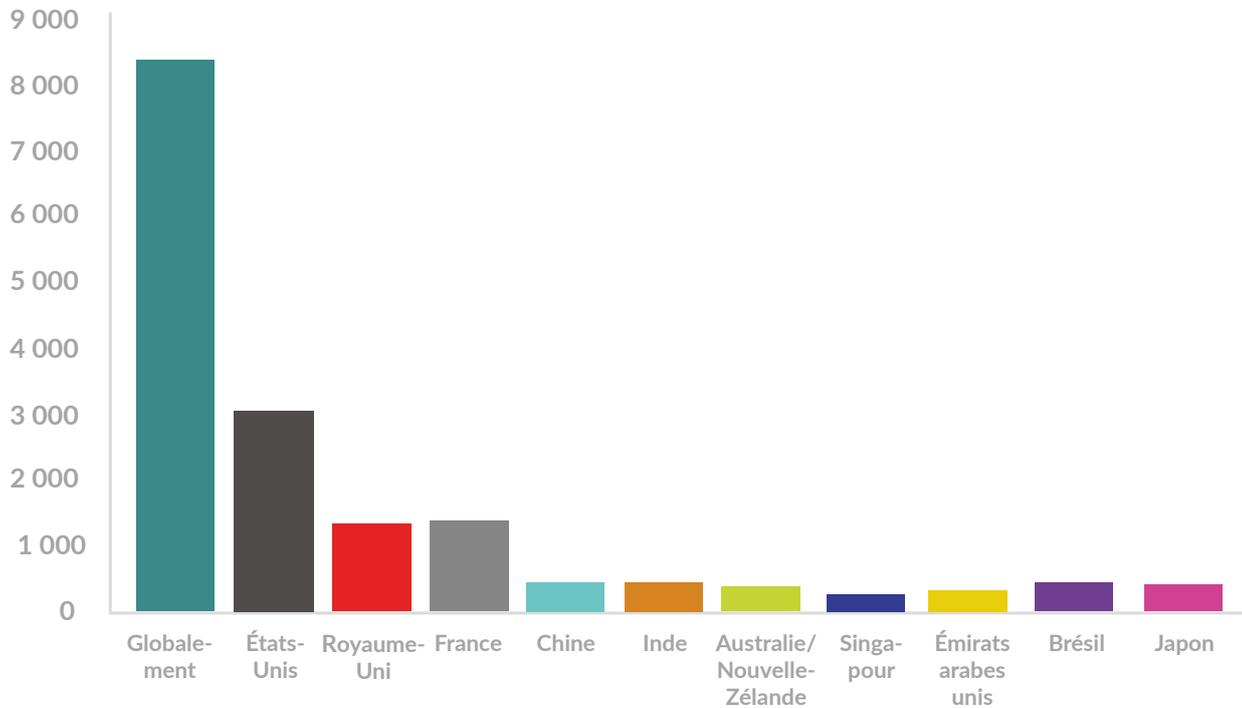




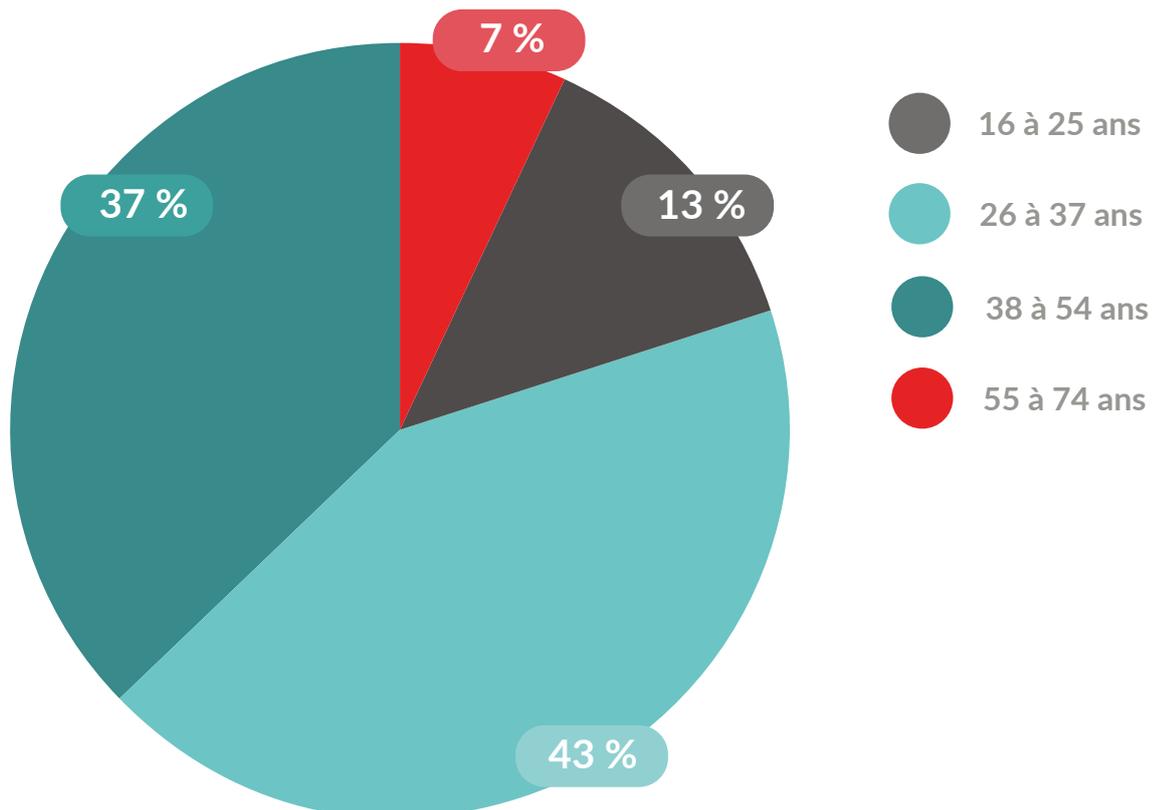
Questionnaire

Données démographiques

Participants par pays



Participants par tranche d'âges



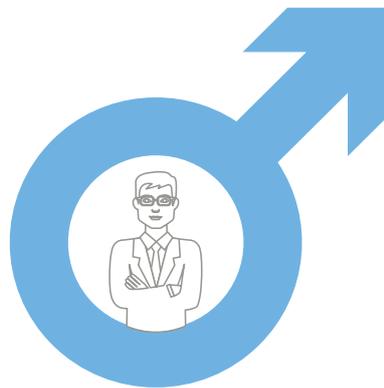


Participants par sexe

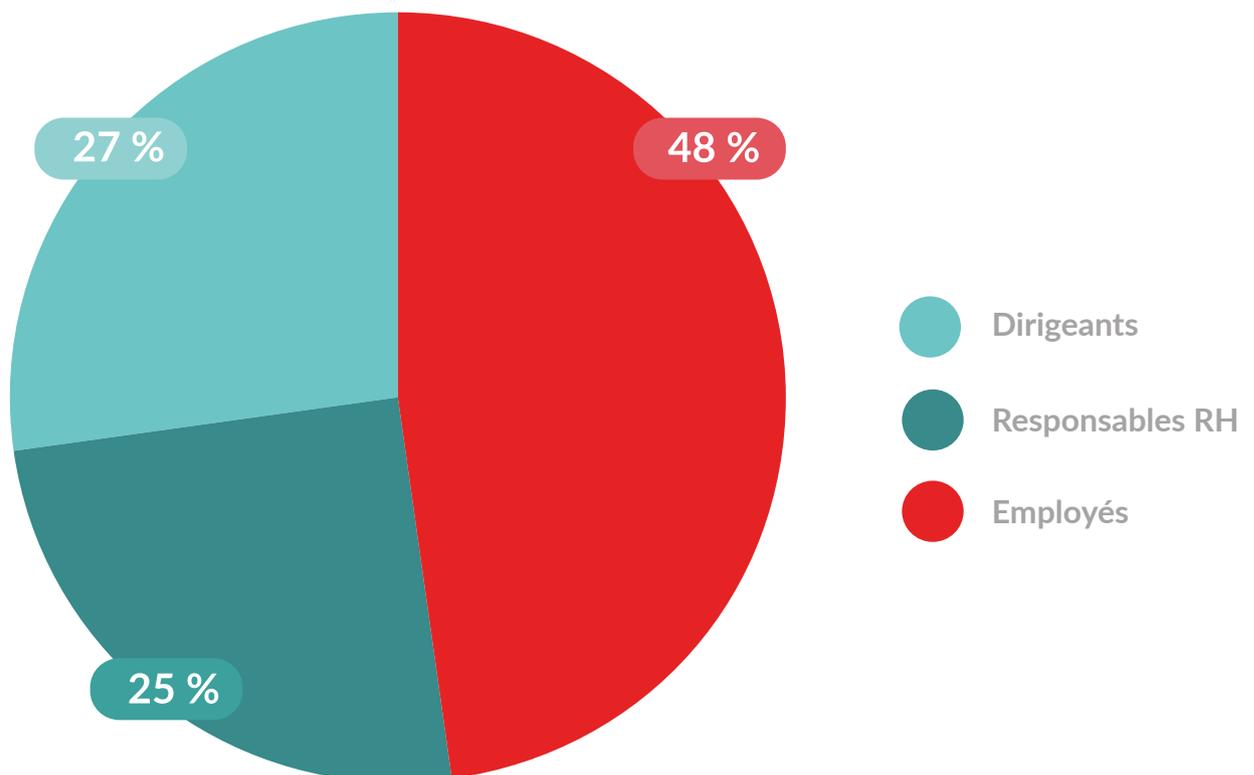


48 %
Femmes

52 %
Hommes



Participants par fonction





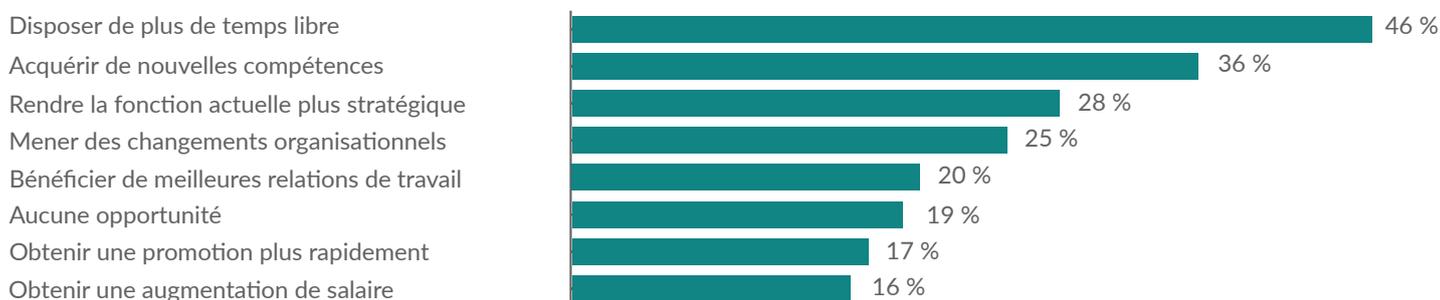
L'IA a modifié la relation entre les personnes et les technologies au travail

L'IA semble gagner de plus en plus de terrain dans l'environnement professionnel. En effet, le nombre de personnes interrogées qui utilisent ces technologies sous une forme ou une autre dans leur travail est plus important cette année que l'année précédente. En outre, les cadres RH, les supérieurs hiérarchiques et les subordonnés directs expriment davantage d'enthousiasme et d'optimisme qu'auparavant vis-à-vis de ces technologies.

Par exemple, interrogés sur ce qu'ils pensaient sur le fait de collaborer avec des robots (tels que les chatbots), 65 % des participants de cette année ont employés des termes tels que « ravi », « optimiste » et « content ». En outre, 43 % des dirigeants, responsables RH et employés ont indiqué être enthousiastes vis-à-vis de la manière dont l'IA allait affecter l'avenir de leurs activités, un bond impressionnant comparé aux 24 % ayant répondu de la même façon lors de notre étude

De toute évidence, les personnes se sentent à présent plus à l'aise avec l'IA dans leur environnement de travail et sont plus à même d'en percevoir et d'en apprécier le potentiel. En effet, les salariés interrogés cette année pensent que l'IA peut leur offrir de précieuses opportunités, en leur permettant, notamment, de maîtriser de nouvelles compétences (36 %), de bénéficier de plus de temps libre (36 %) et de développer leur fonction actuelle pour la rendre plus stratégique (28 %).

Selon vous, quelles nouvelles opportunités l'utilisation de l'IA va-t-elle engendrer pour vous ?



Si nous examinons les données par rapport à la fonction, nous constatons des différences intéressantes. Plus précisément, les dirigeants RH sont ceux qui se montrent le plus optimistes (38 %) vis-à-vis de l'IA, contre 31 % pour les autres responsables et 19 % pour les employés. De plus, 70 % de l'ensemble des personnes interrogées cette année ont exprimé un niveau d'optimisme au moins modéré concernant un avenir RH optimisé par l'IA.

Le sentiment d'incertitude vis-à-vis de l'IA semble diminuer. Seulement 24 % des participants 2019 indiquent se sentir « incertains » vis-à-vis de l'IA, contre 38 % en 2018. Tout aussi révélateur, 38 % des personnes interrogées cette année ont utilisé des termes tels que « impressionné » et « enthousiaste » pour décrire leur sentiment concernant la perspective d'une intelligence artificielle plus humaine.

38 %

des personnes interrogées cette année ont employé des termes tels que « impressionnés » et « enthousiastes ».



Les données démographiques font la différence



Zone géographique

La majorité des participants en **Inde** (60 %) et en **Chine** (56 %) ont indiqué être enthousiastes vis-à-vis de l'IA, tandis qu'en **France** et au **Royaume-Uni** un nombre de personnes bien moins important (8 % et 20 %, respectivement) ont utilisé ce terme pour décrire leur sentiment vis-à-vis de ces technologies.

Âge

La **génération Y** est celle qui se montre la plus intéressée par l'IA (31 %), suivie de la **génération Z** (24 %) et de la **génération X** (22 %), la **génération du baby boom** arrivant en dernière place (14 %).



Sexe

Globalement, les **hommes** se montrent plus enthousiastes (30 %) et optimistes (32 %) que les **femmes** (21 % enthousiastes, 23 % optimistes) en ce qui concerne l'IA.

Le saviez-vous ?

La majorité des participants à l'enquête de cette année indiquent avoir une relation « **fonctionnelle** » (34 %) ou « **confortable** » (25 %) avec l'IA dans leur environnement de travail.

Mais 11 % vont jusqu'à qualifier cette relation « **d'affectueuse** ».

2

Les employés font désormais davantage confiance aux robots qu'à leurs managers

L'IA redéfinit les relations entre employés et managers et remet notamment en cause les suppositions concernant qui, des responsables ou des robots, sont les plus fiables pour un type de tâche donné. Les chiffres indiquent une nouvelle tendance surprenante : les salariés semblent désormais faire davantage confiance aux robots qu'à leurs managers.

82 % des personnes interrogées pensent que les robots peuvent accomplir certains types de tâches mieux que leurs managers. 64 % avouent qu'ils feraient davantage confiance à un robot qu'à leur responsable et 50 % ont déjà demandé conseil à un robot plutôt qu'à leur responsable, parmi lesquels presque 25 % disent « toujours » ou « très souvent » poser des questions à un robot plutôt qu'à leur supérieur hiérarchique.

38 %

pensent que les robots peuvent effectuer certains types de tâches **mieux** que leur manager

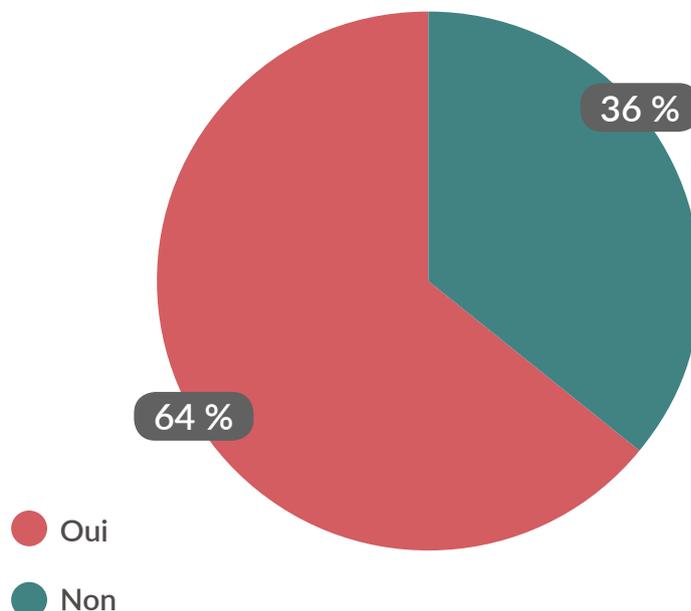
64 %

feraient **davantage** confiance à un robot qu'à leur manager

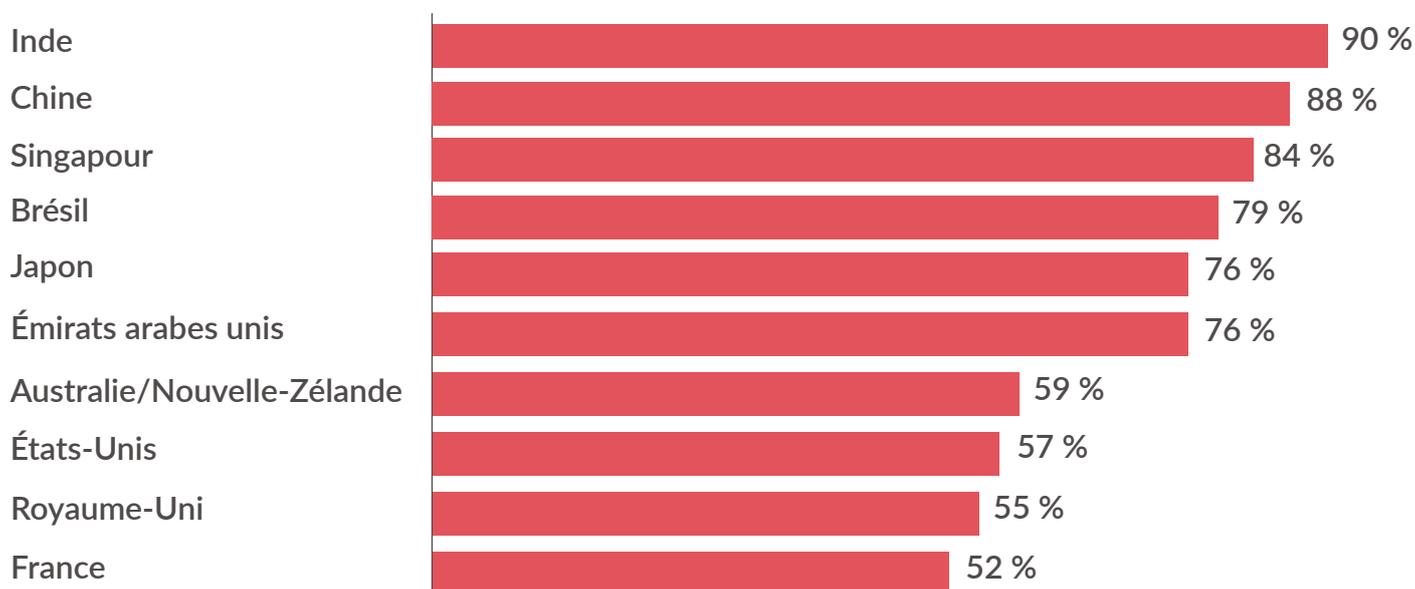
50 %

ont demandé conseil à un robot **plutôt** qu'à leur supérieur hiérarchique

Feriez-vous davantage confiance à un robot qu'à votre responsable ?



2



Une analyse complémentaire des résultats de notre enquête suggère que la relation employé/manager ne subit pas une simple mutation ; son existence même pourrait être remise en question. Plus précisément, 32 % de l'ensemble des salariés interrogés dans notre étude indiquent qu'ils pensent que les robots remplaceront leurs responsables.

Ce nombre varie selon les régions représentées dans notre enquête, l'Inde affichant le pourcentage le plus élevé (90 %), suivi de la Chine (88 %) et de Singapour (84 %). Ces chiffres sont nettement inférieurs dans les pays occidentaux avec les États-Unis (57 %), la France (56 %) et le Royaume-Uni (55 %). Parallèlement, nous constatons également des écarts en termes d'âge, les participants appartenant à la génération Z étant les plus persuadés que leur manager sera un jour remplacé par un robot.

Le saviez-vous ?

39 % des personnes interrogées appartenant à la génération Z pensent *que les robots prendront la place des responsables...*

... mais seulement 23 % des baby boomers partagent cet avis.



3

Les responsables doivent jouer un nouveau rôle

Dans la mesure où l'IA transforme la relation entre les personnes et les technologies au travail, mais également la relation entre les employés et leurs responsables, les postulats traditionnels concernant les tâches qui incombent aux managers, et celles qui devraient leur incomber, sont remises en question. Plus particulièrement, les conclusions de notre enquête montrent que, d'après les personnes interrogées, responsables et robots sont chacun compétents mais dans des types de tâches différents.

Quelles sont les tâches qu'un robot peut mieux accomplir que votre manager ?

Fournir des informations objectives	36 %
Gérer les emplois du temps	34 %
Résoudre des problèmes	29 %
Gérer un budget	26 %
Répondre à des questions confidentielles sans que cela n'engendre la crainte de se sentir examiné	21 %
Évaluer les performances des équipes	20 %

Quelles sont les tâches que votre responsable peut mieux accomplir qu'un robot ?

Me comprendre	45 %
Me guider	33 %
Créer (ou promouvoir) une culture de travail	29 %
Évaluer les performances des équipes	26 %
Résoudre des problèmes	25 %
Superviser/orienter	24 %

D'après les personnes interrogées, les managers sont plus à même que les robots de comprendre leurs sentiments (45 %), de les guider (33 %), de créer une culture de travail (29 %) et d'évaluer les performances des équipes (26 %). En revanche, les robots sont meilleurs que les humains pour fournir des informations objectives (36 %), gérer un emploi du temps (34%), résoudre des problèmes (29 %) et gérer un budget (26 %).

Ces différences ont une incidence importante sur la façon dont les entreprises peuvent exploiter au mieux les capacités des supérieurs hiérarchiques, et comment ces derniers peuvent attirer, retenir et développer les talents. Par exemple, les managers qui laissent les robots gérer les tâches de contrôle et de coordination liées à l'administration peuvent libérer du temps, une capacité mentale et de l'énergie pour interagir plus directement avec leurs collaborateurs.

Il s'agit d'une bonne nouvelle, à la fois pour les responsables et pour les employés. Une étude Accenture parue dans la revue *Harvard Business Review* souligne que les responsables consacrent désormais plus de la moitié de chaque journée de travail classique à des tâches à faible valeur ajoutée telles que la planification, la budgétisation et la compilation de rapports. Cela leur laisse que peu de temps pour des activités bien plus essentielles en termes d'efficacité managériale, en particulier pour élaborer une stratégie et discuter en tête-à-tête avec leurs collaborateurs. L'adoption de l'IA pour les libérer des tâches administratives devrait leur permettre de trouver du temps pour aider leurs collaborateurs à acquérir de nouvelles compétences et à former des équipes très performantes.



Comment l'IA est-elle utilisée ?

Pleins feux sur les applications destinées aux employés et aux clients

Nous avons demandé aux participants d'indiquer les trois principales utilisations de l'IA dans leur environnement de travail.

Voici les réponses les plus fréquentes :

31 %

Recueillir des données sur les employés et les clients

28 %

Développer des logiciels de formation

24 %

Gérer les réponses du support client

22 %

Piloter des assistants virtuels/chatbots

21 %

Traiter des candidatures à l'aide d'algorithmes informatiques

17 %

Prévoir le taux de réussite du recrutement et le taux de fidélisation des employés



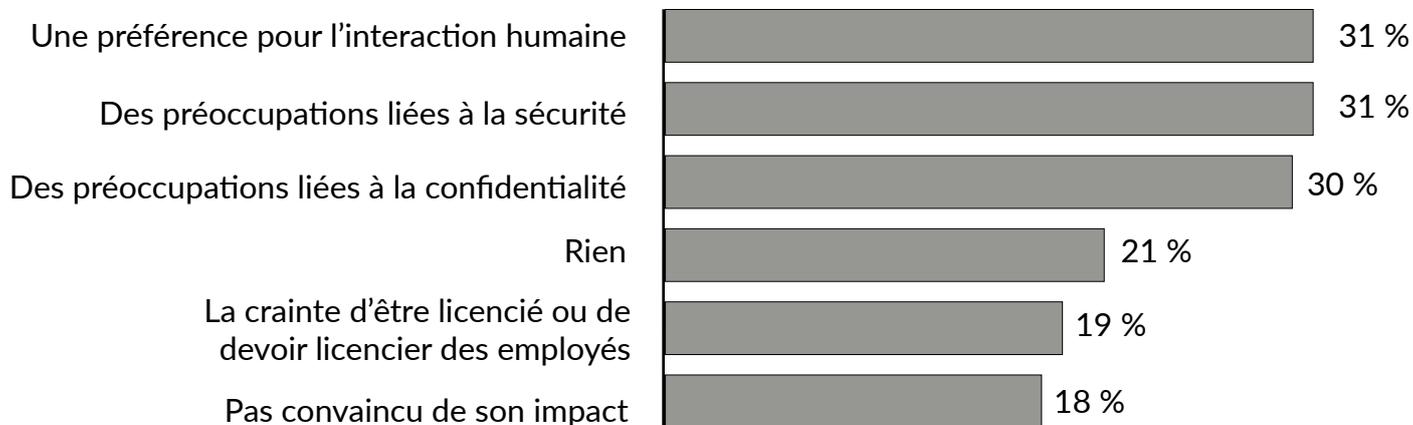


L'IA n'est pas prête de disparaître. Les entreprises doivent s'attacher à simplifier et à sécuriser l'IA, où elles risquent de se laisser distancer

Cela ne fait aucun doute : l'IA n'est pas prête de disparaître dans les environnements de travail. Mais l'adoption rapide de la technologie ne signifie pas nécessairement que cette adoption est acquise. En effet, l'IA continue à susciter un certain nombre d'interrogations. Pour en tirer le meilleur parti, les entreprises doivent comprendre ce qui empêche les collaborateurs d'en tirer pleinement parti, puis concevoir des stratégies judicieuses pour surmonter ces obstacles.

Les conclusions de notre étude indiquent que les principaux obstacles à l'adoption et à l'utilisation de l'IA dans l'environnement de travail sont des inquiétudes liées à la complexité, à la sécurité et à la confidentialité. Examinons de plus près chacune de ces préoccupations.

Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'utilisez pas l'IA dans votre environnement professionnel ?



L'intelligence artificielle n'est pas prête de disparaître.



Complexité : « Simplifier l'utilisation de l'IA et l'adapter à chacun »

Sur l'ensemble des participants, trois personnes interrogées sur quatre (76 %) (et 81 % des responsables RH de notre groupe de participants) estiment qu'il est difficile de suivre le rythme des évolutions technologiques au travail. Il n'est donc pas surprenant que les employés que nous avons interrogés souhaitent bénéficier d'une expérience simplifiée en matière d'intelligence artificielle.

Certains d'entre eux (34 %) indiquent qu'une amélioration de l'interface utilisateur serait un bon moyen de les amener à utiliser davantage cette technologie. D'autres (30 %) souhaitent bénéficier d'une formation aux meilleures pratiques en matière d'IA. D'autres encore (30 %) expriment le souhait d'une expérience adaptée à leur comportement.

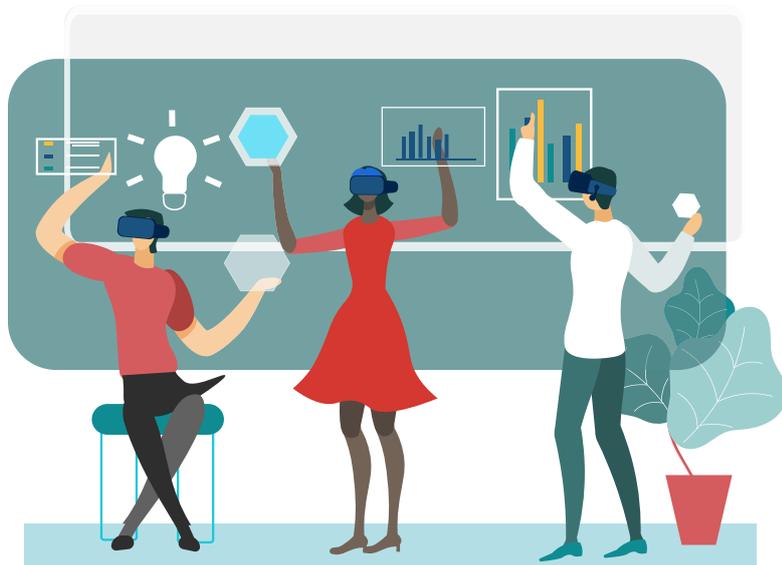
L'intérêt pour une expérience IA simplifiée et plus personnalisée est particulièrement notable chez les générations les plus jeunes. Par exemple :



38 % de la génération Y, **33 %** de la génération X et **31 %** de la génération Z a souligné l'importance d'une meilleure interface utilisateur, contre **26 %** de la génération des baby boomers.

Concernant la formation aux meilleures pratiques d'IA, l'intérêt est particulièrement élevé chez la génération Y (**33 %**) et la génération Z (**31 %**), suivi de près par la génération X **29 %**, contrairement aux baby boomers qui ne sont que **20 %**.

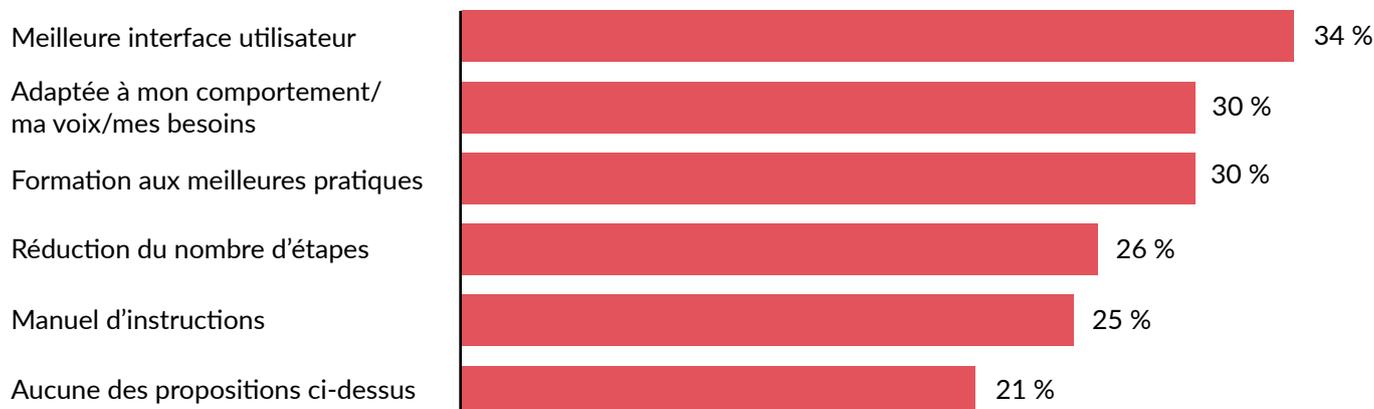
Les générations Z et Y sont celles ayant exprimé le plus d'intérêt pour des expériences IA adaptées à leur comportement (**soit 33 % chacune**). La génération X totalise ici **27 %** et celle des baby boomers un petit **19 %**.





Complexité : « Simplifier l'utilisation de l'IA et l'adapter à chacun »

En quoi l'IA peut-elle être simplifiée pour que vous l'utilisiez davantage ?



Sécurité : « Protéger mon entreprise des violations de données »

Parmi les salariés de notre pool de participants, 71 % ont indiqué « craindre, au moins à certaines occasions » qu'il y ait davantage de violations de la sécurité des données en raison de l'utilisation de l'IA, et 38 % ont indiqué être « très préoccupés » ou « toujours préoccupés » par de telles violations. Les préoccupations liées à la sécurité semblent particulièrement présentes en Chine (48 %) et en Inde (44 %), par rapport aux États-Unis et au Brésil (30 % chacun), ainsi qu'au Royaume-Uni (26 %).

De telles craintes ne sont pas surprenantes, dans la mesure où la collecte des données sur les employés et les clients est l'une des manières les plus courantes d'utiliser l'IA dans les entreprises. Ces craintes peuvent toutefois atténuer l'intérêt pour cette technologie ainsi que la volonté de l'utiliser si les entreprises omettent d'y remédier.

Confidentialité : « Respecter mes données personnelles »

Parmi l'ensemble des personnes interrogées, 30 % ont indiqué ne pas utiliser l'IA dans leur environnement de travail par crainte de problèmes de confidentialité. Ces craintes sont particulièrement présentes en Inde et en Chine (46 % et 44 %, respectivement), par rapport au Japon (29 %) et au Royaume-Uni (24 %).

La majorité des participants à l'étude (69 %) ont exprimé au moins un certain degré d'inquiétude concernant l'utilisation de l'IA pour collecter des données sur leurs activités professionnelles, 35 % se disant « très préoccupés » ou « toujours préoccupés » par cette utilisation spécifique de cette technologie. Ils soulignent que s'ils avaient l'assurance d'une plus grande sécurité et confidentialité des données, ils seraient plus enclins à faire confiance aux recommandations émanant de robots. Le respect des données personnelles est clairement une priorité majeure, 80 % de l'ensemble des personnes interrogées exprimant le souhait que leur entreprise leur demande leur autorisation avant de recueillir des données qui les concernent lorsqu'ils utilisent une technologie IA.

Le saviez-vous ?

60 % des salariés conviennent que leur entreprise devrait les protéger de l'automatisation des tâches.

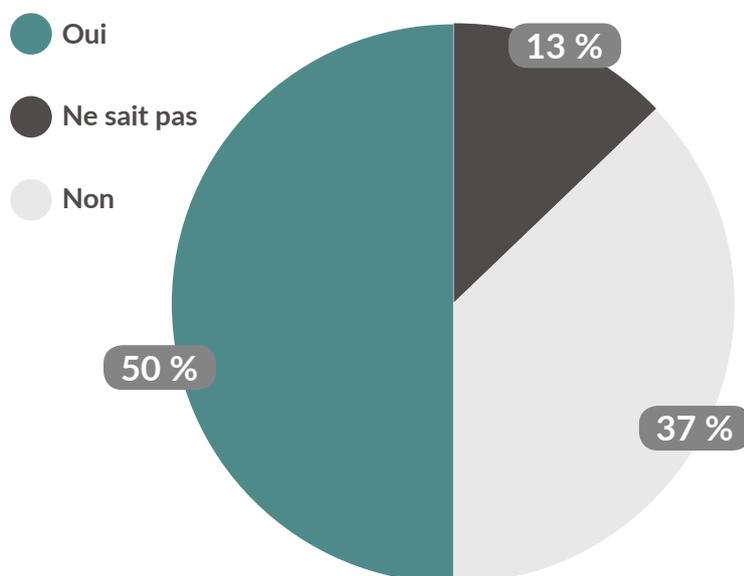


Quels pays montrent la voie en matière d'adoption de l'IA ?

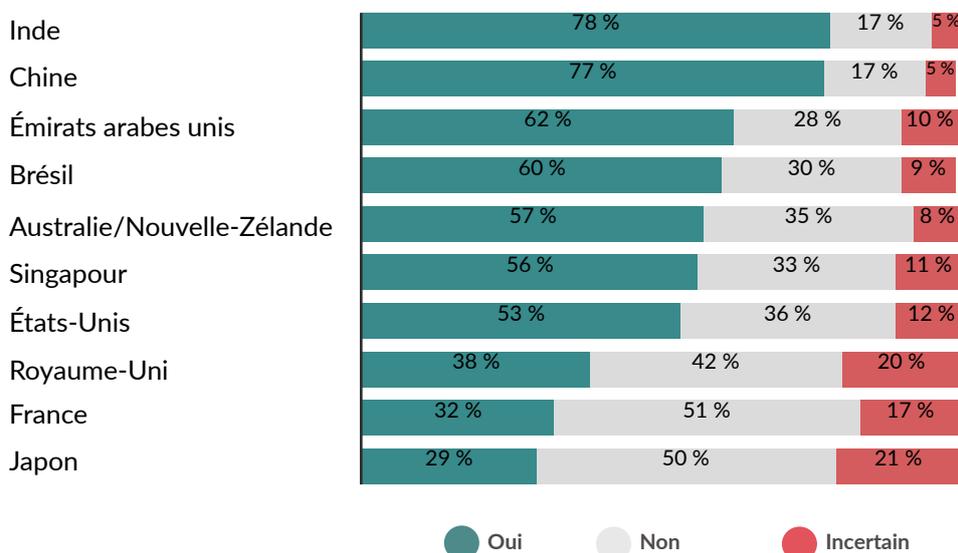
L'enquête de cette année montre que la Chine et l'Inde, suivis des Émirats arabes unis et du Brésil, font office de pionniers en matière d'adoption de l'IA, en comparaison des autres pays représentés dans l'étude, soit les États-Unis, le Royaume-Uni, la France, l'Australie/la Nouvelle-Zélande, Singapour et le Japon. Par exemple, les participants de ces quatre pays pionniers indiquent le plus haut taux d'adoption de l'IA parmi une liste variée de cas d'utilisation.

Il n'est sans doute pas surprenant que les participants des pays affichant la plus grande progression en matière d'adoption de l'IA se montrent également les plus enthousiastes et les plus optimistes concernant les opportunités qu'offrent ces technologies.

Utilisez-vous actuellement l'intelligence artificielle, sous une forme ou une autre, dans votre environnement professionnel ?



Utilisez-vous actuellement l'intelligence artificielle, sous une forme ou une autre, dans votre environnement de travail ? (Global)





Le rythme de l'adoption de l'IA s'accélère. Votre entreprise évolue-t-elle assez rapidement pour suivre ce rythme ?

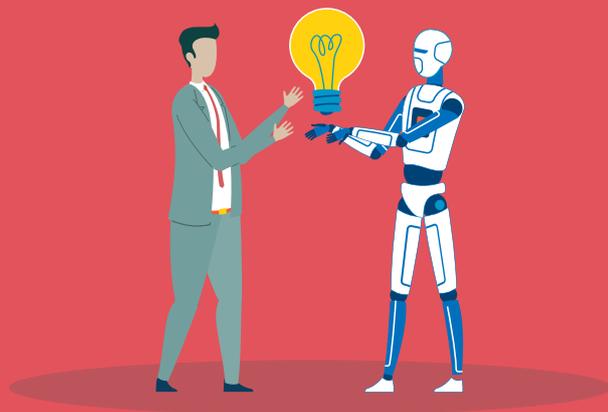
Notre étude de 2018 montrait que les employés avaient conscience du potentiel de l'IA au travail mais qu'ils craignaient également que cela n'ait une incidence sur leur emploi. L'étude réalisée cette année montre clairement que l'IA a gagné en importance dans les environnements de travail et que les employés sont bien plus enthousiastes qu'auparavant concernant l'utilisation de l'IA sous une forme ou une autre.

Les préoccupations concernant la complexité, ainsi que la sécurité et la confidentialité des données pourraient être des obstacles à l'adoption de l'IA

dans les environnements de travail. Pour tirer le meilleur parti des technologies de l'IA et du Machine Learning, les entreprises doivent expliquer en quoi leur utilisation de l'IA est respectueuse de l'éthique et doivent proposer des solutions permettant de résoudre les problèmes de sécurité et de confidentialité.

Les organisations qui se montrent réactives de façon à encourager l'adoption de l'IA seront en mesure de favoriser les innovations et de créer de nouveaux marchés, de même qu'elles pourront protéger et étendre leur présence sur les marchés actuels.

Vos collaborateurs sont prêts à adopter l'IA...



Votre entreprise évolue-t-elle assez rapidement pour tirer parti de la prochaine vague d'adoption ?

**L'étude AI@Work est un projet ayant été mené conjointement par
Oracle et Future Workplace**

Plusieurs personnes y ont contribué.

Emily He, Celina Bertallee, Simon Jones et Lindsey Lyle constituaient l'équipe Oracle.
Jeanne Meister et Dan Schawbel constituaient l'équipe Future Workplace.

Citation suggérée : Étude AI@Work, Oracle et Future Workplace, 2019.

Octobre 2019
Copyright© 2019, Oracle et Future Workplace LLC.
Tous droits réservés.