

Communiqué de presse

Contact: Isabel Box
Titre: Senior Marketing & Communications Manager
Tél: +32 (0)2 302 25 51
Mobile: +32 (0)485 31 79 63
Email: ibox@deloitte.com

Une étude réalisée par Deloitte révèle un manque de conscientisation à l'existence et à l'adoption de l'IA générative en Belgique

- Malgré une forte sensibilisation, une personne sur trois interrogées n'a jamais utilisé cette technologie
- L'adoption de l'IA est la plus importante à Bruxelles ainsi que dans la catégorie des cadres moyens et supérieurs
- Différences marquées entre les hommes et les femmes en matière de sensibilisation et d'adoption de l'IA

Bruxelles, Belgique – 22 octobre 2024

Si près de deux travailleurs belges sur trois ont connaissance du concept d'IA générative, un sur trois n'a pas encore utilisé cette technologie. C'est ce que révèle une enquête menée en juillet 2024 par IPSOS pour Deloitte auprès de 2 714 Belges âgés de 16 à 75 ans. Il est surprenant de noter que l'adoption de l'IA en Belgique est la plus élevée à Bruxelles, tandis que la Flandre et la Wallonie accusent un certain retard. L'adoption de l'IA dépend largement de la confiance qu'on lui accorde, avec une différence notable entre les sexes : dans plusieurs domaines, les femmes font généralement moins confiance à l'IA que les hommes. Dans tous les secteurs, les travailleurs craignent que l'IA ne remplace leur emploi. Les hommes sont nettement plus susceptibles de ressentir cette crainte que les femmes. Néanmoins, plus des trois quarts des utilisateurs de l'IA générative pensent qu'elle rendra leur travail plus facile et plus agréable, ce qui témoigne d'un mélange ambivalent d'optimisme et de préoccupation.

L'utilisation de l'IA générative en Belgique en quelques mots

Trois Belges sur cinq (61 %) ont connaissance des outils liés à l'IA générative et plus d'un tiers (36 %) ne les ont jamais utilisés. L'utilisation de l'IA en Belgique se développe tant au niveau personnel que professionnel : une personne sur quatre qui utilise des outils d'IA à des fins personnelles (25 %) le fait chaque semaine. Près d'un utilisateur d'IA sur trois (30 %) utilise ces outils chaque semaine pour des activités professionnelles. ChatGPT est l'outil d'IA le plus connu en Belgique : plus de la moitié des utilisateurs d'IA générative (55 %) font référence à cet outil. Les autres outils d'IA générative couramment utilisés par les utilisateurs belges d'IA sont Snapchat My AI (16 % des utilisateurs d'IA en Belgique) et Microsoft Copilot (15 % des utilisateurs d'IA en Belgique).

Bruxelles montre la voie en matière d'adoption de l'IA en Belgique

L'enquête montre une nette différence entre l'utilisation de l'IA générative par les hommes et les femmes. Près d'un homme sur deux, au fait de l'IA (46 %), l'a utilisée à des fins personnelles, contre seulement une femme sur trois (36 %).

Des différences significatives existent également dans la manière dont l'IA générative est perçue et utilisée dans les différentes régions Belges. Bruxelles est en tête de classement en ce qui concerne le recours à l'IA en Belgique, avec des taux de familiarisation et d'utilisation plus élevés que ceux de la Flandre et de la Wallonie. La Flandre est à la traîne en ce qui concerne l'utilisation de l'IA : près de deux personnes sur cinq (38 %) connaissent l'IA mais ne l'utilisent pas. Les personnes interrogées en Flandre se montrent toutefois plus optimistes quant à la révolution que représente l'IA. En Wallonie, un travailleur sur trois (37 %) est conscient de l'existence de l'IA mais ne l'utilise pas, et à Bruxelles, cela ne concerne qu'un travailleur sur quatre (27 %).

La confiance dans l'IA - un paradoxe bruxellois

En ce qui concerne la confiance des Belges dans l'IA générative, on observe un paradoxe évident à Bruxelles : l'adoption de l'IA générative y est la plus élevée, mais la confiance dans sa précision y apparaît la plus faible. Moins de la moitié des personnes interrogées à Bruxelles (44 %) pensent que l'IA produit des résultats exacts, contre une sur deux en Wallonie (49 %) et en Flandre (51 %).

S'agissant de la confiance envers l'IA, l'enquête révèle un net écart entre les hommes et les femmes :

- Deux Belges sur cinq (42%) qui ont connaissance de l'IA s'en serviraient pour déterminer l'admissibilité à l'aide sociale. Près de la moitié des hommes (45 %) s'en serviraient, contre une femme sur trois (37 %).
- Deux personnes sur cinq (39 %) font confiance à l'IA pour formuler des recommandations financières telles que des prêts ou des hypothèques. Près de la moitié des hommes (44 %) accordent leur confiance à l'IA, contre environ un tiers des femmes (32 %).
- Près de 2 Belges sur 5 (38 %) sont confiants dans la capacité de l'IA à les aider à établir des diagnostics médicaux. Mais seul un quart des femmes (28 %) partagent cette confiance, contre près de la moitié des hommes (46 %).

Les Belges sont enthousiastes à l'idée d'utiliser l'IA générative au travail

L'utilisation de l'IA générative au travail présente de nombreux avantages. Il n'est donc pas surprenant que deux Belges sur cinq (40 %) indiquent que leur entreprise encourage l'utilisation de l'IA générative. Nous constatons également des différences notables entre les régions : près de la moitié des employeurs bruxellois (47 %) encouragent l'utilisation de l'IA, contre deux employeurs sur cinq (42 %) en Wallonie et un peu plus d'un employeur sur trois en Flandre (36 %). Près d'une personne sur trois (29 %) déclare que son employeur n'a pas de politique sur l'utilisation de l'IA générative au travail. 6 % déclarent que l'utilisation de l'IA générative est découragée ou interdite dans leur entreprise et près d'une personne sur cinq (18 %) déclare que son entreprise l'autorise mais n'encourage pas activement son utilisation.

Ce qui est frappant sur le plan professionnel, c'est que les cadres supérieurs et moyens utilisent l'IA générative plus souvent que les employés qui ne font pas partie de la direction. Deux tiers des cadres supérieurs (64 %) l'utilisent au moins une fois par semaine, contre la moitié des cadres moyens (51 %) et seulement deux employés non-cadres sur cinq (38 %).

« Il est important que les entreprises poursuivent leur travail sur l'adoption de l'IA générative auprès de leurs employés pour soutenir leurs processus métiers spécifiques mais aussi dans les fonctions plus transversales », indique Patrick De Vylder, Managing Partner Delivery Transformation and Innovation chez Deloitte Belgique. « Cette étude montre clairement qu'il existe des lacunes surprenantes dans l'adoption de l'IA en Belgique. Et s'il est clair que les travailleurs belges sont désireux d'utiliser l'IA générative dans leur travail quotidien, il est essentiel que les entreprises les soutiennent par le biais de politiques, d'orientations et de formations claires. »

« Les résultats de cette étude soulignent que l'IA générative peut jouer un rôle important dans l'enrichissement des expériences professionnelles et l'amélioration de l'efficacité. Cependant, les entreprises belges doivent prendre des mesures pour renforcer la confiance et l'adoption de l'IA. Avec le soutien et la formation appropriés, l'IA peut évoluer d'une innovation technologique à un véritable partenaire de travail. Si nous voulons renforcer la position de la Belgique et la productivité du travail, il est crucial d'agir maintenant et de se préparer à l'ère de 'l'homme avec la machine' », affirme Rolf Driesen, CEO de Deloitte Belgique.

Les travailleurs belges sont prêts à se lancer dans l'IA générative : plus de trois quarts des travailleurs (77 %) qui utilisent l'IA dans le cadre de leur travail pensent qu'elle facilitera leur activité au cours des deux prochaines années. Près des trois quarts (72 %) pensent que l'IA rendra leur travail plus agréable. L'adoption de l'IA générative est naturellement liée à la confiance des employés dans son utilisation. Près de quatre hommes sur cinq qui ont utilisé l'IA (78 %) ont confiance en elle. En revanche, un peu plus de trois femmes sur cinq (63 %) sont de cet avis. Lorsqu'il s'agit de savoir qui, selon les personnes interrogées, est responsable de la formation à l'utilisation de l'IA générative, les Belges considèrent principalement qu'il s'agit d'une tâche qui incombe à leur employeur (39 %) ou qui relève de leur propre initiative (38 %). 22% pensent qu'il s'agit d'une responsabilité des différents prestataires d'IA générative.

« Pour aider à accélérer et soutenir l'adoption future de l'IA générative en Belgique, nous avons lancé la branche belge du Deloitte AI Institute. Cette plateforme offre aux entreprises belges un accès inégalé aux dernières expertises, perspectives et compétences en matière d'IA. Notre cadre Deloitte Trustworthy AI™ aide les entreprises à concevoir, construire puis déployer des solutions d'IA éthiques et sécurisées à l'échelle sur la base de 6 dimensions. Nous croyons au pouvoir de la mise en application de la technologie et pensons qu'il faut en faire l'expérience plutôt que d'en parler. C'est pourquoi nous lançons Nexus, un centre d'expérience où les entreprises peuvent expérimenter les solutions d'IA de Deloitte et de notre écosystème, appliquées à des fonctions ou des secteurs spécifiques », poursuit Patrick De Vylder.

Préoccupation concernant la perte d'emploi

Les progrès et l'utilisation de l'IA générative font redouter à un grand nombre de Belges la perte de leur emploi. Deux hommes sur cinq (41 %) craignent que l'IA ne remplace leur emploi. L'inquiétude est moins marquée chez les femmes, qui ne sont qu'une sur trois (32 %) à partager cette crainte. L'impact potentiel de l'IA générative sur la sécurité de l'emploi varie selon les secteurs. Plus de la moitié (55 %) des travailleurs des secteurs de l'énergie, des matières premières et de l'industrie pensent que l'IA pourrait remplacer complètement leur emploi au cours des deux prochaines années. Ce chiffre est nettement plus élevé que celui des personnes interrogées travaillant dans d'autres secteurs.

À propos de l'étude

Réalisé par IPSOS pour le compte de Deloitte en juillet 2024. Les données sont basées sur l'ensemble des adultes âgés de 16 à 75 ans en Belgique, soit un total de 2 714 personnes interrogées. Tous les résultats sont pondérés pour refléter correctement la population belge.

Deloitte en Belgique

Avec plus de 5 700 collaborateurs et 11 bureaux en Belgique, Deloitte est la plus grande organisation dans le domaine de l'audit, de la comptabilité, du conseil juridique et fiscal, de la consultance, du conseil financier et du conseil en gestion des risques.

Deloitte Belgique s'adresse aux plus grandes entreprises nationales et internationales ainsi qu'aux PME, au secteur public et aux organisations sans but lucratif. Deloitte Belgique est une organisation indépendante et autonome et un cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Un chiffre d'affaires de 819,4 millions EUR a été réalisé pour l'exercice 2024.

Deloitte Belgium SRL est la filiale belge de Deloitte NSE LLP, un cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited qui vise la qualité la plus élevée en matière de prestation de services et de conseils professionnels. Ses services reposent sur une stratégie mondiale couvrant plus de 150 pays. À cette fin, l'expertise de plus de 460 000 professionnels est disponible sur tous les continents. Pour l'exercice 2024, le chiffre d'affaires de Deloitte Touche Tohmatsu Limited s'est élevé à plus de 67,2 milliards USD.

Deloitte fait référence à un cabinet membre de Deloitte, à une ou plusieurs entreprises associées ou à Deloitte Touche Tohmatsu Limited, qui est une société privée à responsabilité limitée au Royaume-Uni (« DTTL »). DTTL et ses cabinets membres sont chacun des entités juridiquement distinctes et indépendantes. DTTL (également connu sous le nom de « Deloitte Global ») ne fournit pas de services aux clients. Rendez-vous sur la page <http://www.deloitte.com/about> pour une description plus détaillée de la structure juridique de DTTL et de ses cabinets membres.