

## Communiqué de presse

---

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

---

### **Seulement 7% des Belges utilisent des outils d'intelligence artificielle au travail**

Une étude de Deloitte montre que ChatGPT reste l'outil d'IA le plus utilisé en Belgique, mais qu'il n'a pas encore trouvé sa place dans notre vie professionnelle.

Bruxelles, 16 novembre 2023 - Deloitte présente aujourd'hui les résultats de son Digital Consumer Trends Report, une enquête internationale dans laquelle l'entreprise analyse chaque année les habitudes technologiques des consommateurs. Le rapport montre que 2023 est l'année où l'intelligence artificielle (IA) a fait son apparition auprès du grand public, l'application populaire ChatGPT jouant un rôle important en tant que porte d'entrée dans le monde de l'IA générative. Un quart des Belges a déjà utilisé l'IA générative, mais ce qui est frappant, c'est qu'il s'agit principalement d'un usage personnel ; seuls 7 % des Belges utilisent également l'IA au travail.

L'IA est un mot à la mode depuis un certain temps déjà. Avec le lancement de ChatGPT, la technologie a également fait son entrée dans notre vie quotidienne. Tout à coup, tout le monde a eu l'occasion d'utiliser l'IA dite générative pour écrire des textes, rédiger des courriels ou générer des images. Cela pose donc la question de la popularité de ces outils en Belgique. Avec son Digital Consumer Trends Report, Deloitte propose aujourd'hui une réponse à cette question.

#### **ChatGPT reste la porte d'entrée absolue dans le monde de l'IA générative**

L'application populaire ChatGPT est de loin l'outil le plus connu, puisque 40 % des personnes interrogées connaissent ce chatbot intelligent. En deuxième position, on trouve My AI de Snapchat, qui est connu par 8 % des personnes interrogées. Ce qui est frappant, c'est que les outils d'IA des géants de la technologie Microsoft et Google sont moins connus du public belge. Par exemple, seuls 6 % des personnes interrogées connaissent Microsoft Bing Chat et 4 % seulement savent ce qu'est Google Bard. Il semble donc que malgré l'augmentation de la gamme d'outils disponibles, ChatGPT reste la porte d'entrée vers le monde de l'IA générative.

#### **Faible sensibilisation aux défauts de l'IA**

L'enquête montre également qu'une grande partie des personnes interrogées n'est pas consciente des inexactitudes potentielles des outils d'IA. Pas moins d'une personne sur trois pense que la technologie produit toujours des réponses factuellement exactes et que ces réponses sont impartiales. Cela montre qu'il y a encore de grands pas à faire en termes de connaissance de l'IA.

*« L'hypothèse selon laquelle l'IA ne commet pas d'erreurs est très problématique, car les outils d'IA générative actuellement disponibles sur le marché sont des modèles de langage qui peuvent faire des prédictions erronées, un phénomène également connu sous le nom d'"hallucination". Par exemple, le modèle peut présenter des phrases qui sont factuellement incorrectes, mais qui semblent très plausibles à certains lecteurs en raison du contexte. Il est donc important de s'engager durablement dans la maîtrise de l'IA afin que les utilisateurs soient suffisamment armés pour reconnaître les réponses erronées. Au niveau fédéral et régional, il existe déjà plusieurs initiatives en Belgique visant à accroître la maîtrise de l'IA, tant sur le lieu de travail qu'au niveau de l'élaboration des politiques", a déclaré Vincent Fosty.*

À la lumière de ces conclusions, Deloitte propose à ses clients un service appelé [Trustworthy AI](#), qui aide les entreprises à développer et à mettre en œuvre des outils d'IA de manière à garantir la fiabilité des résultats et à éviter les biais involontaires.

**Seuls 7 % utilisent l'IA à des fins professionnelles**

Un Belge sur quatre a déjà utilisé l'IA générative. La plupart d'entre eux utilisent cette technologie de manière peu fréquente, un sur cinq seulement l'utilisant de manière hebdomadaire et un sur vingt de manière quotidienne.

Pourtant, la technologie sert principalement à des fins personnelles - pas moins de 7 personnes interrogées sur 10 ont déclaré utiliser l'IA à des fins purement personnelles. Seuls 29 % des personnes ayant utilisé l'IA générative utilisent également ces outils dans le cadre de leur travail ou de leur formation, ce qui correspond à 7 % de la population totale. C'est assez surprenant, étant donné que 30 % des Belges sont convaincus que leur employeur accueillerait favorablement l'utilisation de l'IA pour automatiser les tâches quotidiennes.

*"Nous constatons que les gens utilisent l'IA principalement à titre récréatif, pour essayer la technologie et voir ce qu'elle a à offrir. Les outils n'ont pas encore pris une place permanente dans notre flux de travail. À l'avenir, nous nous attendons à ce que la technologie soit utilisée plus souvent pour automatiser des tâches simples et augmenter ainsi la productivité. Mais l'IA doit être digne de confiance pour atteindre un niveau d'adoption plus élevé et plus durable", a déclaré Vincent Fosty.*

Bien que de plus en plus de personnes semblent adopter cette technologie, la moitié des personnes interrogées restent préoccupées par l'impact potentiel de l'IA sur l'emploi à l'avenir. Ils craignent par exemple que leur emploi soit remplacé par un algorithme dans le futur.

Pour plus d'informations : [www.deloitte.com/be/digital-consumer-trends](http://www.deloitte.com/be/digital-consumer-trends)

## **Deloitte en Belgique**

Avec plus de 6 000 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. Pour l'exercice 2022, un chiffre d'affaires de 704 millions d'EUR a été réalisé.

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 415 000 professionnels est disponible sur tous les continents. Pour l'exercice 2022, le chiffre d'affaires du groupe Deloitte Touche Tohmatsu Limited s'est élevé à plus de 59,3 milliards d'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. Veuillez consulter le site <http://www.deloitte.com/about> pour une description plus détaillée de la structure juridique de DTTL et de ses cabinets membres.