



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



pôle emploi

Les employeurs face à l'Intelligence Artificielle

15 JUIN 2023

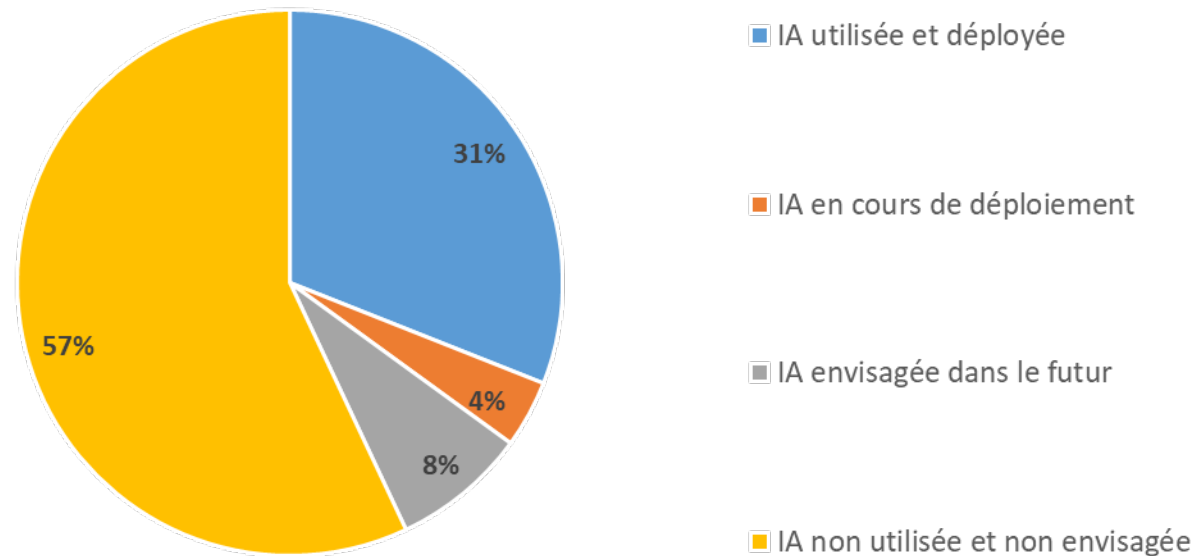


Cadre de l'enquête «Les employeurs face à l'Intelligence Artificielle »

L'enquête réalisée par Pôle emploi vise à avoir une première approche des usages de l'Intelligence Artificielle par les employeurs.

Elle se base sur les réponses d'un échantillon représentatif de 3 000 établissements de 10 salariés ou plus, interrogés en mai par téléphone par BVA.

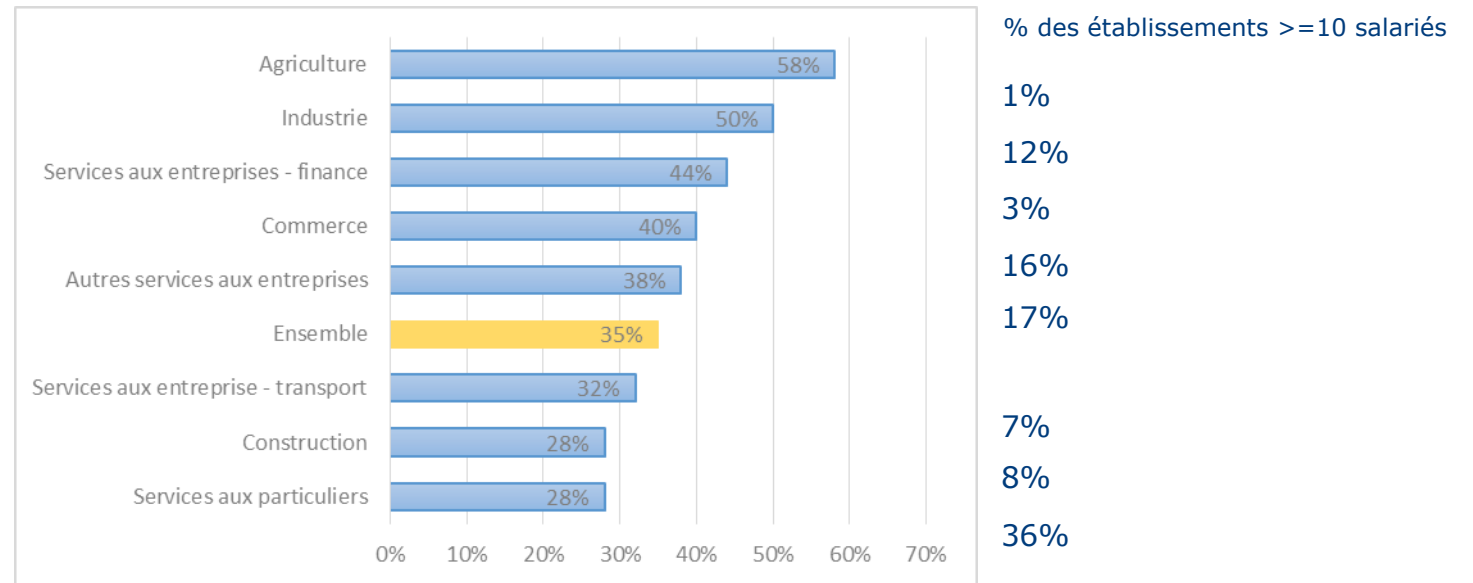
35% des établissements déclarent utiliser des technologies liées à l'Intelligence Artificielle



Les technologies liées à l'IA sont utilisées ou en cours d'expérimentation par plus d'un tiers (35%) des établissements.

- 8% des établissements envisagent d'y avoir recours dans un futur proche.
- 57% ne sont pas utilisateurs et ne pensent pas y avoir recours dans l'avenir.

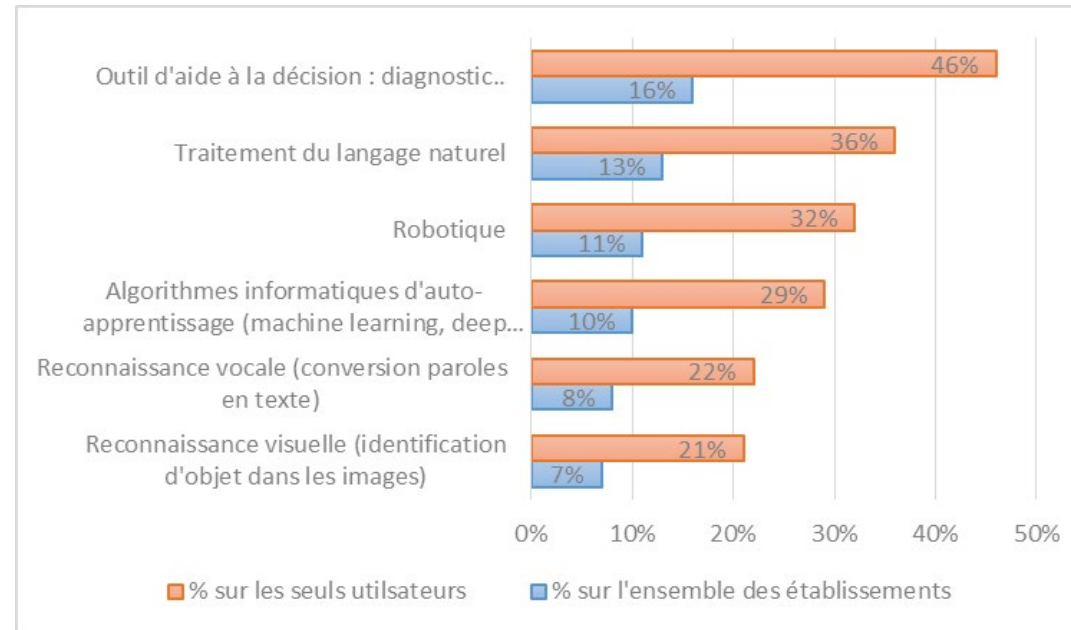
En tête des utilisateurs de technologies issues de l'IA : les secteurs agricole et industriel ainsi que les établissements de 200 salariés ou plus



% d'établissements ayant déployé ou étant en cours de déploiement d'outils liés à l'IA

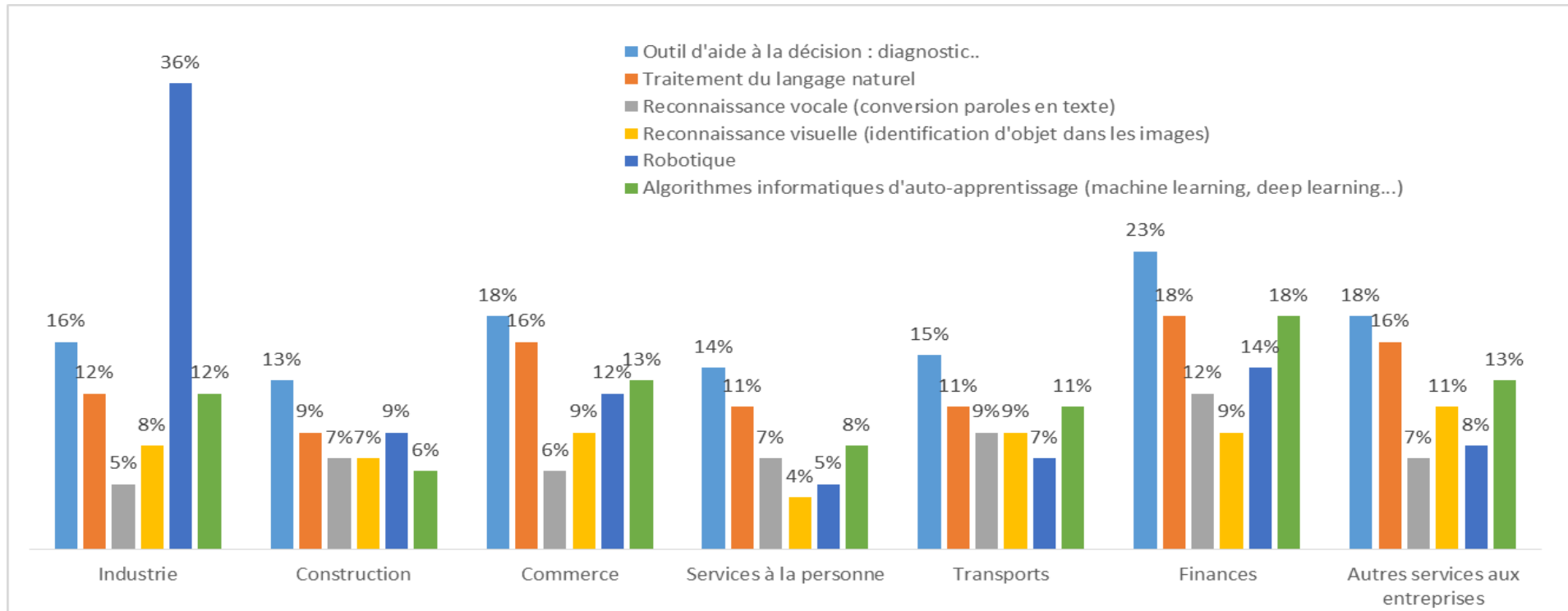
- Le recours à l'IA est particulièrement important dans l'industrie (la moitié des établissements), le secteur de la finance (44%) et le commerce (40%). Les établissements de plus de 10 salariés de l'agriculture y recourent également souvent (58%).
- En revanche, moins de 3 établissements sur 10 dans la construction et dans les services aux particuliers utilisent l'IA.
- Les plus gros établissements sont aussi les plus utilisateurs de l'IA : en moyenne 34% des moins de 100 salariés et jusqu'à 45% chez les plus de 200 salariés.

Les outils d'aide à la décision sont les technologies utilisant l'IA les plus mobilisées....



- Les outils capables de répondre à des questions ou de réaliser des diagnostics pour l'aide à la décision sont les plus utilisés (16% de l'ensemble des établissements et 46% des établissements utilisateurs d'IA).
- Les applications de traitement du langage naturel, pour extraire des informations ou converser avec des clients, sont mobilisées par 13% des établissements, devant la robotique (utilisation de machines automatiques ou de robot : 11%).
- Les outils de reconnaissance vocale ou visuelle sont les moins utilisés (respectivement 8% et 7%).

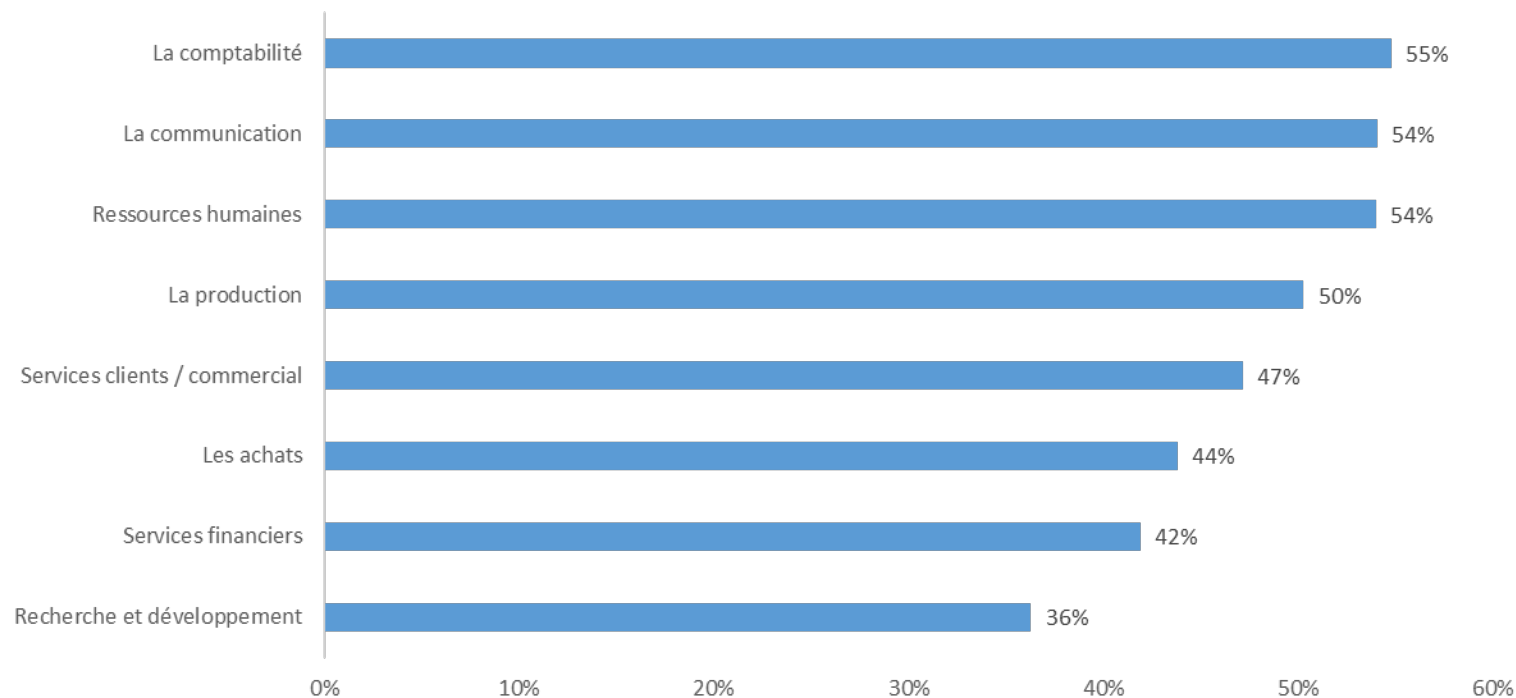
.... dans tous les secteurs hormis l'industrie, qui mobilise fortement la robotique



Part de l'ensemble des établissements. Les effectifs de l'échantillon ne permettent pas de restituer le détail pour le secteur agricole

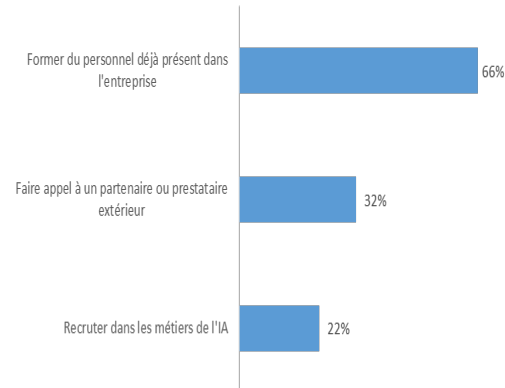
- La robotique est particulièrement utilisée par l'industrie (36% des établissements).
- Le traitement du langage naturel est davantage mobilisé par les établissements du commerce et des secteurs de services aux entreprises.

Dans plus de la moitié des cas, les employeurs mobilisant l'IA déclarent le faire dans les services comptabilité, communication et RH

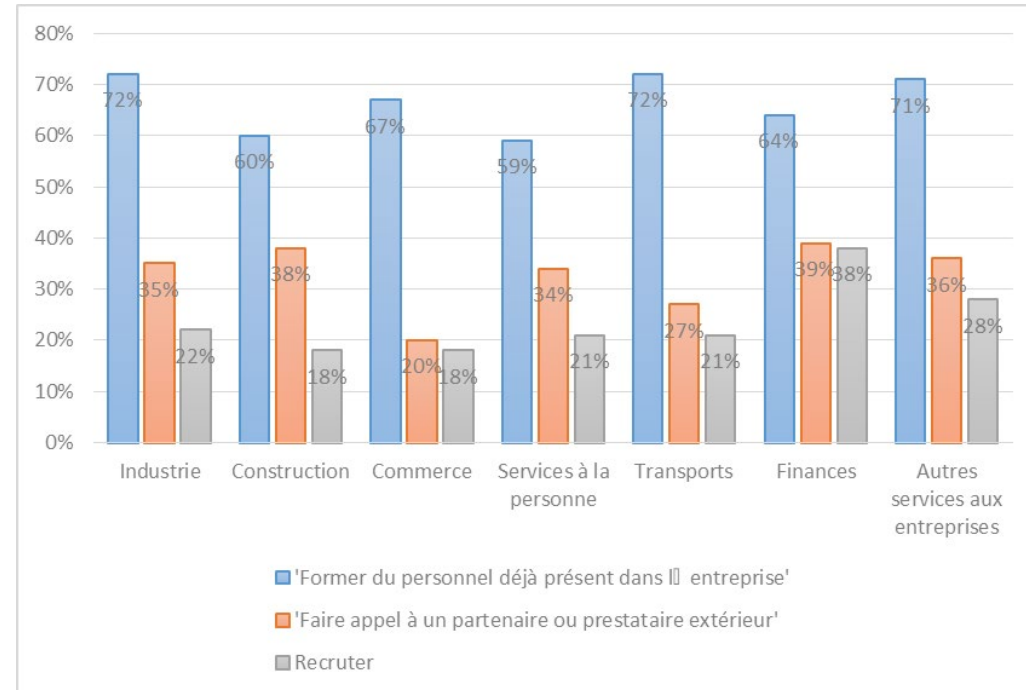


Champ : établissements ayant déployé ou en cours de déploiement d'outils liés à l'IA

Pour les deux tiers des établissements, le recours à l'IA s'accompagne de formation du personnel



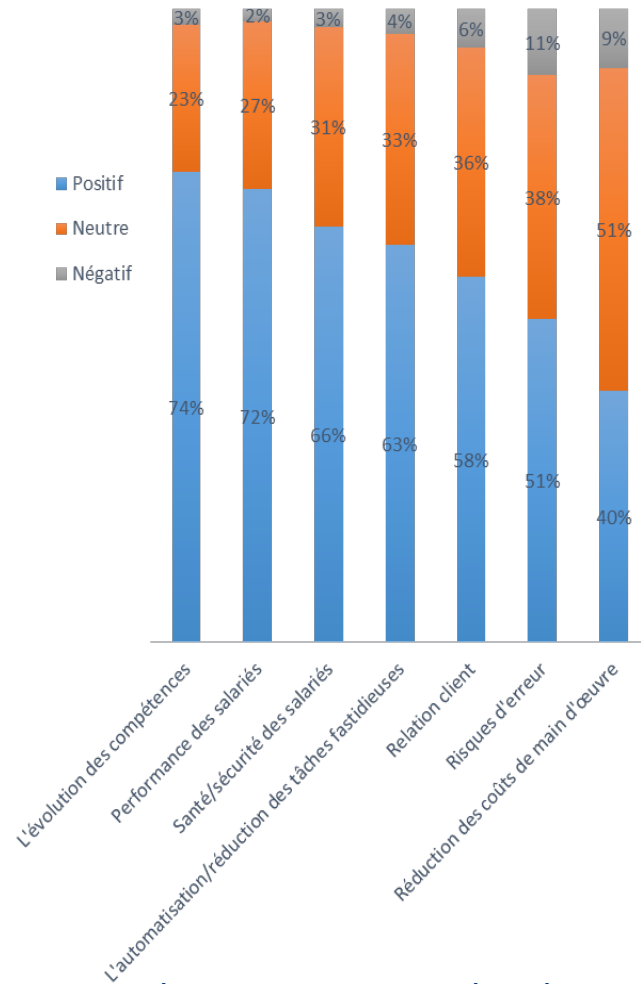
Champ : établissements ayant déployé ou en cours de déploiement d'outils liés à l'IA



Les effectifs de l'échantillon ne permettent pas de restituer le détail pour le secteur agricole

- 2/3 des établissements recourant à l'IA ont formé du personnel déjà présent dans l'entreprise ou envisagent de le faire.
- 22% ont recruté dans des métiers liés à l'IA ou envisagent de le faire (38% des établissements du secteur de la finance). Les employeurs citent en particulier des besoins liés à la protection des données, de chefs de projet Big Data et d'ingénieurs en intelligence artificielle.

Les employeurs recourant à l'IA perçoivent des effets positifs sur l'activité et la performance des salariés



1) Les employeurs recourant à l'IA déclarent tout d'abord des effets sur l'activité des salariés :

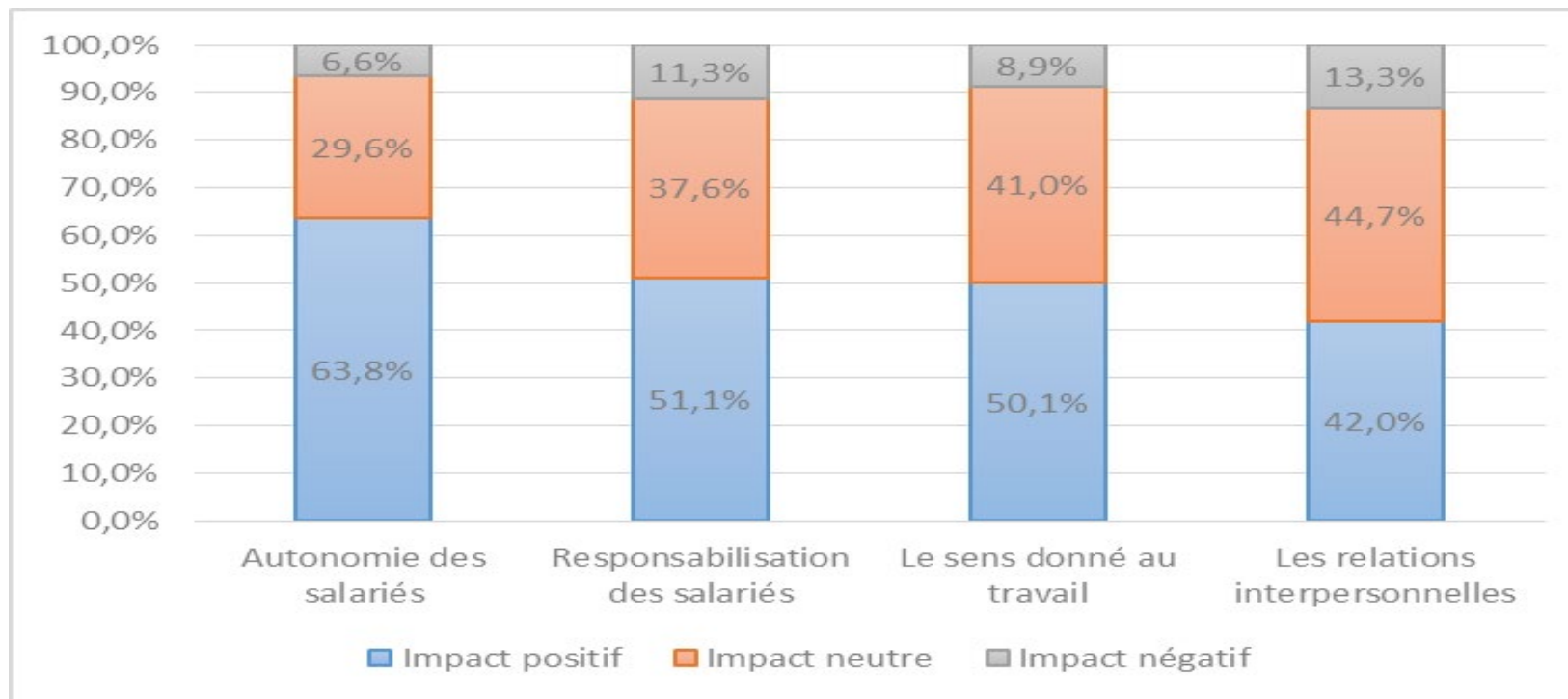
- les $\frac{3}{4}$ mentionnent un effet positif sur l'évolution des compétences. C'est particulièrement vrai dans l'industrie (80%) et les structures de plus de 200 salariés (83%). Pour 63% des employeurs, l'IA conduit à réduire les tâches fastidieuses.
- 66% citent un effet positif sur la santé et la sécurité des salariés (77% dans l'industrie).

2) 72% des employeurs recourant à l'IA mentionnent également un impact positif sur la performance des salariés (79% dans l'industrie). 51% y voient une source de réduction des risques d'erreur (même si 11% voient a contrario un impact négatif sur cet item), et 40% précisent que l'IA leur permet de réduire les coûts de main d'œuvre (52% dans les transports et 50% dans l'industrie).

3) Enfin, 58% des employeurs recourant à l'IA citent un effet positif sur la relation client, ce taux montant à 80% dans le secteur de la finance et à 65% dans le commerce.

Champ : établissements ayant déployé ou en cours de déploiement d'outils liés à l'IA

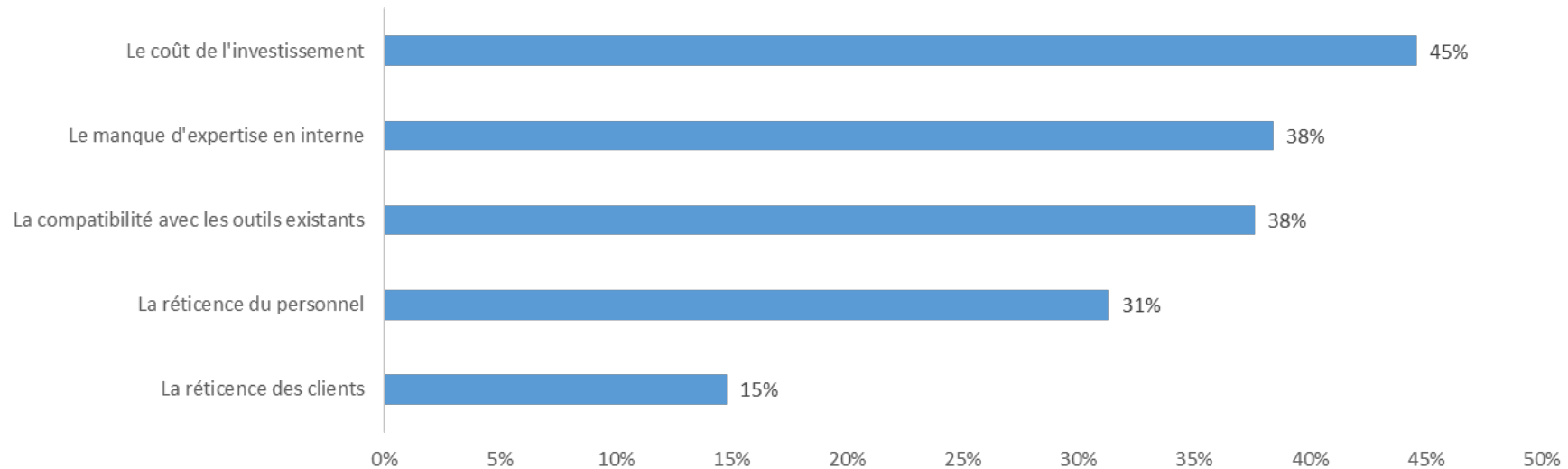
Deux tiers des employeurs estiment également que le recours à l'IA accroît l'autonomie des salariés



Champ : établissements ayant déployé ou en cours de déploiement d'outils liés à l'IA

- 64% des employeurs recourant à l'IA estiment que celle-ci accroît l'autonomie des salariés.
- La moitié d'entre eux déclarent qu'elle a également un impact positif sur la responsabilisation des salariés. 11% y voient au contraire un impact négatif.
- L'item sur lequel les employeurs recourant à l'IA sont le plus mitigés concerne les relations interpersonnelles : si la moitié trouve un impact positif de l'IA sur ce point, ils sont 13% à identifier au contraire un impact négatif.

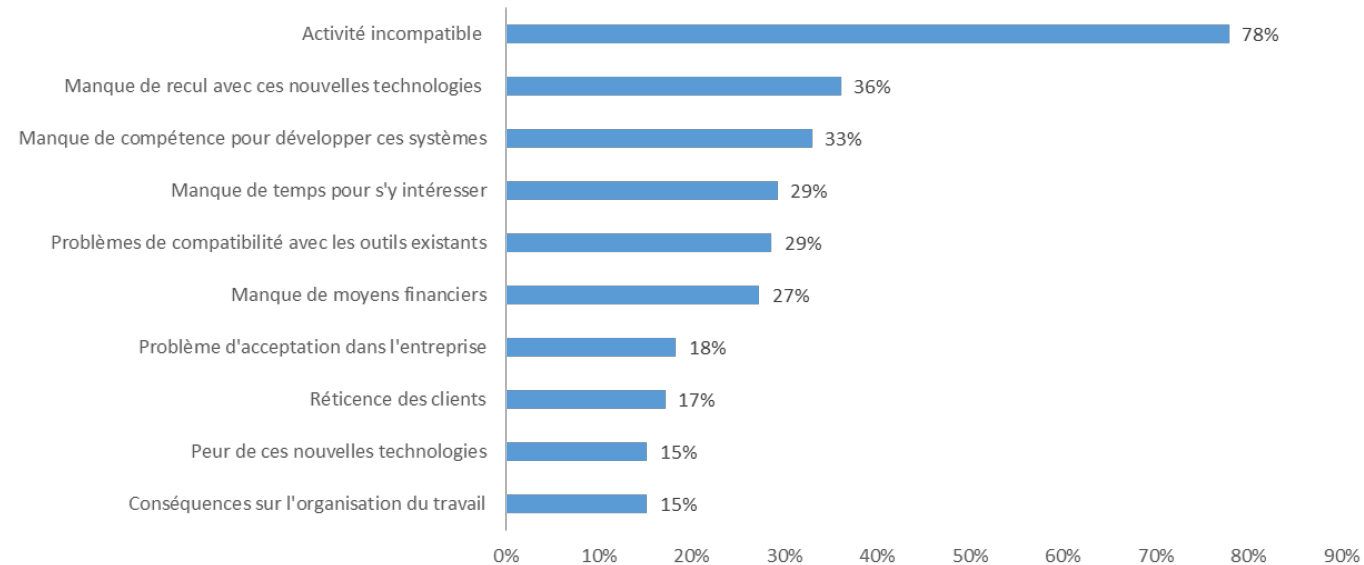
Le frein principal à la mise en place des technologies d'IA est le coût d'investissement



Champ : établissements ayant déployé ou en cours de déploiement d'outils liés à l'IA

- Pour les utilisateurs d'IA, le frein principal au déploiement de ces technologies reste le coût pour 45% des établissements (51% dans l'industrie).
- 38% manquent d'expertise et ont des problèmes de compatibilité avec les outils existants.
- Les réticences sont moins souvent mentionnées, qu'il s'agisse des réticences du personnel (31%) ou encore moins des clients (15% ; ce taux est de 21% dans le commerce).

Parmi les non utilisateurs de l'IA, près de 8 sur 10 estiment que leur activité est incompatible avec ce type de technologie

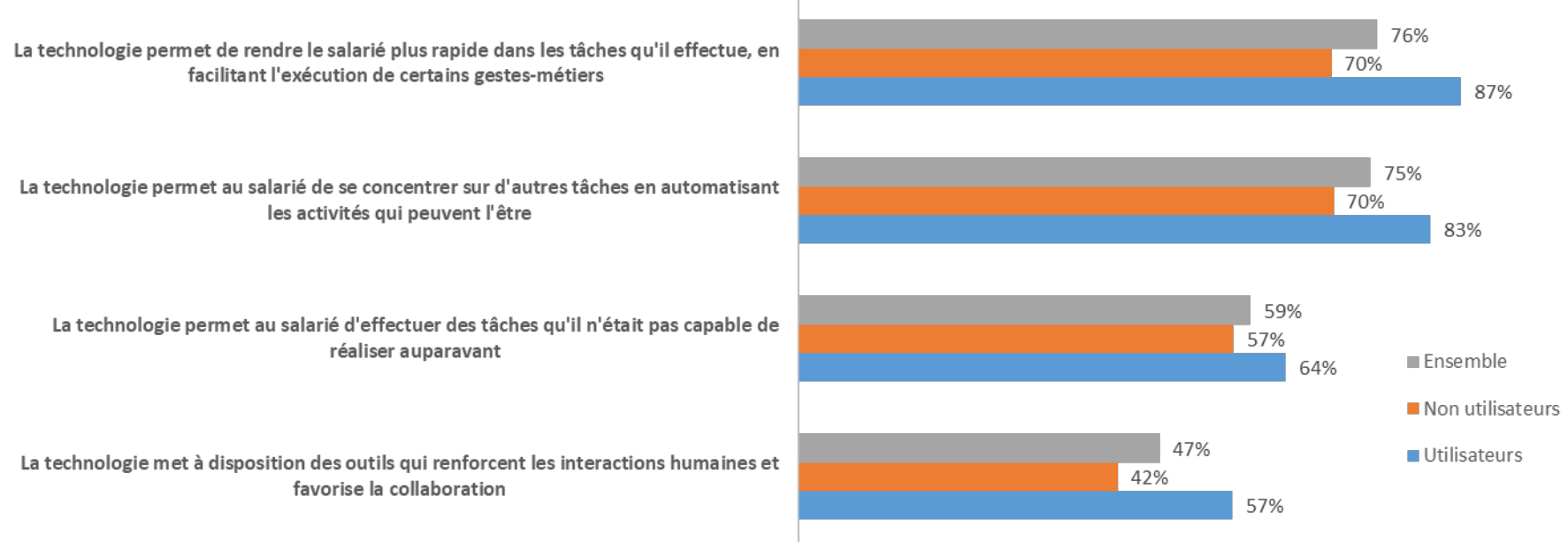


Champ : établissements ne recourant pas à l'IA

- 78% des employeurs ne recourant pas à l'IA estiment que cela ne concerne pas leur activité.
- 36% mentionnent un manque de recul, 33% un manque de compétences pour les développer, 29% un manque de compatibilité, 29% un manque de temps pour s'y intéresser. 27% déclarent manquer de moyens financiers (36% dans les services à la personne).
- Les problèmes d'acceptation dans l'entreprise et les réticences des clients sont cités respectivement par 18% et 17% des employeurs ne recourant pas à l'IA.
- Enfin, 15% déclarent avoir peur de ces nouvelles technologies.

Les établissements dans leur ensemble ont une vision positive de l'IA sur la performance des salariés, a fortiori quand ils sont utilisateurs de ces technologies

Etes-vous d'accord avec les propositions suivantes...?



De manière générale, les utilisateurs des nouvelles technologies liées à l'IA sont plus enclins à reconnaître les bénéfices de celles-ci alors que les non usagers sont plus réservés.