

COMMUNIQUE DE PRESSE 13 mars 2018

Le Boston Consulting Group et Malakoff Médéric ([lecomptoirmm](#))¹ présentent les résultats d'une étude inédite sur l'impact de l'intelligence artificielle sur le développement du capital humain des entreprises

Réalisée par Malakoff Médéric et le Boston Consulting Group (BCG), cette étude est la plus complète menée à ce jour en France sur l'impact de l'intelligence artificielle sur l'organisation du travail, sur la structure et la nature des emplois, et sur le capital humain des entreprises. Au total, plus de 1 700 personnes – dirigeants, managers et salariés – ont été interrogées. En complément, une série d'entretiens qualitatifs a été menée auprès de dirigeants de grandes entreprises. Des experts, des institutionnels et des représentants des organisations syndicales et patronales ont également été interrogés.

Alors que l'IA fait aujourd'hui partie de notre quotidien, l'étude met en exergue des disparités sur la perception de l'impact de cette révolution dans les entreprises et sur le travail. Le premier accueil spontané de l'IA est plutôt favorable pour 70 % des dirigeants. Il l'est seulement pour 44 % des salariés. La perspective du salarié dont les capacités d'action seraient démultipliées par l'interaction avec la machine, est aujourd'hui dans les esprits. Pour autant, si $\frac{3}{4}$ des dirigeants estiment que l'IA aura des effets positifs sur les conditions de travail, les managers sont plus mesurés et les salariés encore plus réservés.

Au-delà des enjeux technologiques et financiers, les questions sur l'impact humain sont au cœur des débats. Pour 56 % des dirigeants, le premier défi à relever est de « repenser l'organisation du travail, la répartition des tâches entre humains et IA ». Les Directions Générales et en particulier les directions des Ressources Humaines (DRH) seront les plus sollicitées pour permettre de concrétiser les opportunités de l'IA en anticipant ses impacts humains.

L'étude montre en premier lieu que face à l'émergence de l'IA, les entreprises ne sont pas toutes au même niveau d'anticipation et de préparation. En effet, les niveaux de préparation sont aujourd'hui contrastés et dans l'ensemble modestes. Seuls 20 % des dirigeants déclarent faire à l'heure actuelle de l'IA une priorité stratégique. Ce chiffre augmente à un horizon de 5 ans, avec de fortes disparités : 53 % pour les entreprises de plus de 250 salariés, 32 % pour les autres. La prise de conscience étant nettement plus faible dans les PME. 41 % des salariés ne savent pas se prononcer sur l'utilisation de l'IA à

¹ Un dossier complet sur ce sujet est disponible sur [Le comptoir mm de la nouvelle entreprise](#) créé par Malakoff Médéric pour décrypter les enjeux de l'entreprise liés au capital humain et partager les pratiques émergentes.

5 ans par leur entreprise et seuls 20 % s'estiment suffisamment accompagnés sur le sujet (contre 56 % des managers).

Le développement de l'IA est globalement perçu positivement, les salariés restant plus réservés : plus de 70 % des dirigeants et managers se déclarent prêts à travailler avec une IA, contre 44 % des salariés

- Plus de 70 % des managers et des dirigeants considèrent l'IA positivement pour eux-mêmes et leur travail. Plus de 75 % considèrent qu'il s'agit d'une « bonne chose » pour leur entreprise. Les salariés sont plus réservés : si plus de 40 % ont une perception positive, près d'un tiers ne se prononce pas.
- Les dirigeants estiment majoritairement que l'IA va améliorer la performance de l'entreprise (75 % des dirigeants), la rapidité et fiabilité de la prise de décision (61 %), l'organisation et la manière de travailler (64 %). Les managers sont plus mesurés, mais plus positifs que négatifs. Les salariés sont plus réservés.

L'IA est perçue comme ayant des effets bénéfiques sur le travail

- Pour les dirigeants, l'IA aura des effets bénéfiques sur le travail des collaborateurs : réduction des risques d'erreur (pour 83 % des dirigeants), montée en compétences (77 %), réduction des tâches dangereuses (62 %), amélioration de l'intérêt des tâches et de la valeur ajoutée du travail (62 %), renforcement des aspects relationnels.
- Les salariés sont plus positifs que négatifs sur ces sujets, mais près de 27 % ne se prononcent pas.

L'IA suscite cependant une crainte qui porte sur l'emploi : 39 % des dirigeants, 28 % des managers et 34 % des salariés pensent que le développement de l'IA va dégrader l'emploi.

Dirigeants et salariés sont également vigilants quant aux risques possibles de l'IA sur la qualité de vie au travail.

- Face au développement de l'IA, les salariés craignent en premier lieu le risque de déshumanisation du travail et de perte du lien social (pour 56 % d'entre eux).
- Pour les dirigeants, le principal risque est de générer plus de contrôle et de reporting (70 % des dirigeants), suivi du risque de déshumanisation et de perte du lien social (57 %).
- Les managers placent ces 3 risques au même niveau.

L'impact de l'IA est perçu de façon ambivalente sur la santé au travail

- 67 % des dirigeants et 70 % des managers estiment que l'intelligence artificielle aura un impact plutôt positif sur la santé au travail. Les salariés sont plus réservés : 41 % partagent cet avis et 31 % ne se prononcent pas.
- 69 % des managers et 60 % des dirigeants pensent que l'IA permettra de développer la prévention notamment grâce à l'émergence des objets connectés, et 70 % des managers et 50 % des dirigeants pensent qu'elle permettra de diminuer les risques d'accidents et les maladies professionnelles.
- Dirigeants (64 %), managers (66 %) craignent cependant l'apparition de nouveaux risques psychologiques avec l'IA. Cette crainte est partagée par la moitié des salariés (56 % chez les 50 ans et plus).

L'étude montre que les entreprises sont conscientes des grands enjeux humains de la transformation qui s'annonce

- Pour 56 % des dirigeants, le premier défi concerne l'organisation du travail et la répartition des tâches entre humains et IA qui doivent être repensées (vs 37 % pour les managers et les salariés). Viennent ensuite la formation culturelle des collaborateurs pour travailler avec l'IA (36 % vs 31 % pour les managers et 23 % pour les salariés) et l'accompagnement de leur montée en compétences (35 % pour dirigeants et managers et 33 % pour les salariés).
- Aujourd'hui, 56 % des managers s'estiment suffisamment accompagnés par leur entreprise sur le sujet de l'intelligence artificielle, contre 20 % des salariés. Leurs attentes concernent principalement :
 - des formations sur les technologies et les outils utilisés par l'IA : pour 47 % des salariés et 34 % des managers ;
 - des formations pour collaborer ou interagir avec des machines intelligentes : pour 44 % des salariés et 33 % des managers ;
 - la compréhension des nouveaux métiers liés à l'IA : pour 33 % des salariés et managers.

Une transformation dans laquelle des DRH devront jouer un rôle clé

Les ressources humaines seront en première ligne pour accompagner cette transformation et mettre en place le cadre d'adoption de l'IA.

Pour les grands groupes, les défis seront de cinq ordres :

- Mettre en place le cadre d'adoption de l'IA : donner du sens, sensibiliser dirigeants et collaborateurs, garantir qualité des emplois et qualité de vie au travail, créer le cadre de confiance en veillant à l'éthique des données et des algorithmes
- Gérer le défi des compétences : recruter et fidéliser les talents de l'IA, anticiper les évolutions de l'emploi et des compétences (GSEC)
- Anticiper les transformations de l'organisation et de son fonctionnement : nouvel équilibre entre centralisation et décentralisation, transversalité et transparence accrues, évolution du rôle des managers

- Garantir la responsabilité sociale de l'entreprise dans la transition, en lien avec l'ensemble des parties prenantes
- Mettre en œuvre l'IA au sein de la fonction RH pour accompagner les collaborateurs.

Les TPE/PME, moins préparées au développement de l'IA, devront faire l'objet d'une attention et d'un accompagnement spécifiques dans un effort unissant pouvoirs publics, branches et organisations professionnelles et syndicales.

« L'intelligence artificielle est un concept encore mal défini pour la plupart des publics des entreprises. Pourtant, d'ores et déjà, le fait que l'IA modifie profondément l'organisation du travail est acté. Pour les entreprises, l'enjeu majeur est aujourd'hui de réussir à identifier les domaines où l'IA offre le plus de potentiel. Elles doivent aussi veiller dans le même temps à ce que l'éthique à laquelle citoyens, salariés et consommateurs sont de plus en plus attachée, soit bien respectée », explique Sylvain Duranton, Directeur Associé Senior au Boston Consulting Group et responsable au niveau mondial de BCG Gamma, l'entité du BCG dédiée à la data science.

« Les défis de l'IA pour les entreprises sont autant humains que technologiques. Les ressources humaines sont au cœur de la réussite de la transformation complexe qu'elle impose. Elles devront expliquer, faire de la pédagogie pour créer un cadre de confiance, anticiper et gérer l'évolution des compétences, des organisations, des fonctionnements en garantissant la responsabilité sociale de l'entreprise. En tant que groupe de protection sociale, notre rôle est d'accompagner les entreprises pour les aider à mieux appréhender les enjeux du déploiement de ces technologies sur le capital humain », précise Thomas Saunier, Directeur Général de Malakoff Médéric.

Méthodologie de l'étude :

Cette étude sur l'impact du déploiement des technologies d'IA sur le capital humain des entreprises est réalisée conjointement par Malakoff Médéric et The Boston Consulting Group. Elle se base sur une étude quantitative menée par l'institut Harris auprès de 988 salariés, 512 cadres et 252 dirigeants entre novembre et décembre 2017. Une série d'entretiens qualitatifs a été menée en face à face auprès de dirigeants de grandes entreprises de secteurs variés. En complément, les derniers rapports nationaux et internationaux ont été mobilisés. L'étude a été réalisée avec le soutien du Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM) et de l'Observatoire Social International (OSI). Le CNAM a réalisé un état des lieux de l'état des technologies et de leur perception et interviewé des experts académiques de 3 institutions. L'OSI a interviewé les partenaires sociaux et représentants patronaux.

Contacts Presse :

The Boston Consulting Group

Audrey Marzouk
06 16 75 81 37 – Marzouk.audrey@bcg.com

Ziad Gebran
06 86 05 47 57 – ziadgebran@little-wing.fr

Malakoff Médéric

Élisabeth Alfandari
07 60 09 25 30 - ealfandari@malakoffmederic.com

Isabelle de Segonzac
06 89 87 61 39 - isegonzac@image7.fr

Lauranne Guirlinger
06 48 26 21 73 – lguirlinger@image7.fr

À propos de Malakoff Médéric

Malakoff Médéric est un acteur majeur de la protection sociale complémentaire, qui exerce deux métiers (chiffres au 31 décembre 2016) :

- l'assurance de personnes (santé, prévoyance, épargne retraite), avec 3,8 Mds€ de chiffre d'affaires récurrent, 4,9 Mds€ de fonds propres et une marge de solvabilité supérieure à 2 fois l'exigence réglementaire Solvabilité 2. Malakoff Médéric assure la santé et la prévoyance de 212 000 entreprises, et couvre 4,8 millions de personnes au titre d'un contrat collectif et 1,8 million au titre d'un contrat individuel.
- la gestion de la retraite complémentaire avec 10,8 Mds€ de cotisations encaissées et 16,5 Mds€ de prestations versées, une mission d'intérêt général menée pour le compte de l'Agirc-Arrco auprès de 207 000 entreprises, 2,8 millions de salariés cotisants et 2,9 millions de retraités.

Le Groupe étant paritaire, mutualiste et à but non lucratif, sa gouvernance garantit la prise en compte et la défense des intérêts des entreprises et des salariés. www.malakoffmederic.com

 @malakoffmederic

 Malakoff Médéric

 Malakoff Médéric

À propos de The Boston Consulting Group

Le BCG est un cabinet international de conseil en management et le leader mondial du conseil en stratégie d'entreprise. Nous travaillons avec des clients de tous les secteurs partout dans le monde pour identifier ensemble les meilleures opportunités, les aider à affronter leurs défis et faire évoluer leurs activités. A travers une approche personnalisée, nous leur apportons notre vision de la dynamique des entreprises et des marchés ainsi que notre expertise à chaque niveau de leur organisation. Nous leur garantissons ainsi un avantage concurrentiel durable, des organisations plus performantes et des résultats pérennes. Fondé en 1963, le BCG est une entreprise privée présente dans 48 pays avec 85 bureaux. Plus d'informations sur <http://www.bcg.fr/>.

BCG a lancé BCG GAMMA, une entité mondiale du BCG dédiée à la Data Science. BCG Gamma construit et déploie des solutions algorithmiques innovantes à fort impact business pour les directions générales des entreprises.

