

Nouvelle Étude IBM : L'adoption de l'Intelligence Artificielle par les entreprises s'accélère en Europe en réponse à la pandémie.

• **La confiance dans les résultats qu'elle produit reste un critère essentiel pour les décideurs**

• **72 % des entreprises déclarent qu'il est important pour leur activité qu'elles puissent faire confiance aux résultats de leur IA.**

IBM annonce aujourd'hui les résultats de son étude "Global AI Adoption Index 2021" sur l'adoption de l'intelligence artificielle (IA) par les entreprises dans le monde et l'impact de la crise sanitaire du COVID-19 sur cette adoption. Cette étude a été conduite par Morning Consult et porte sur un échantillon de 5501 entreprises, dont 500 en France. Les répondants sont des professionnels dont la fonction suppose une vision ou une contribution significative dans les choix informatiques de leur entreprise.

Spécifiquement pour la France, voici les chiffres importants (le communiqué de presse présente des chiffres au niveau européen) :

- Alors qu'environ un tiers (36%) de professionnels français de l'informatique déclarent que le COVID-19 n'a pas eu d'impact sur leur déploiement de l'IA, un autre tiers (30%) déclare que leur entreprise a accéléré le déploiement de l'IA en raison de la pandémie. Ils sont une majorité à dire que la pandémie a augmenté leur intérêt sur l'utilisation de l'IA pour le service client (29%) et sur la sécurité et les menaces (27%).
- Les professionnels de l'informatique français déclarent que leurs entreprises prévoient d'investir au cours des 12 prochains mois, dans la requalification et le développement de la main-d'œuvre (44 %) pour l'adoption de l'IA, et 40 % de ceux qui déploient actuellement l'IA prévoient d'investir dans des applications d'IA prêtes à l'emploi.
- 56% des professionnels de l'informatique en France et 83% de ceux des entreprises qui déploient l'IA déclarent qu'il est essentiel ou très important pour leur entreprise de pouvoir compter sur le fait que les résultats de l'IA sont justes, sûrs et fiables. 82% des professionnels de l'informatique français pensent que la capacité d'expliquer comment l'IA est parvenue à une décision est importante pour leur entreprise. Les entreprises sont plus susceptibles de prendre en compte le prix (42%) et la capacité à automatiser les processus afin d'augmenter la valeur du travail (41%) lorsqu'elles évaluent les fournisseurs d'IA.
- Quatre professionnels français de l'informatique sur dix (42%), et une majorité de ceux qui travaillent dans des entreprises qui déploient actuellement l'IA (55%), déclarent que l'introduction de l'IA dans leur business est la plus grande difficulté à laquelle leurs entreprises sont confrontées dans leur parcours d'IA.
- 36 % des professionnels français de l'informatique déclarent que leur entreprise utilise actuellement des applications de traitement du langage naturel, et 24 % indiquent que leur entreprise prévoit d'adopter l'utilisation d'applications de traitement du langage naturel dans les 12 prochains mois. La traduction automatique (33 %) et l'analyse d'enquêtes (31 %) sont les cas d'utilisation les plus cités pour le traitement du langage naturel.
- La moitié (55%) des professionnels français de l'informatique déclare que leur entreprise utilise actuellement des logiciels ou des outils d'automatisation, 54% de ceux qui utilisent ou envisagent l'automatisation citent le fait de redonner du temps précieux aux employés comme un facteur d'adoption.
- 73% des professionnels français de l'informatique déclarent qu'il est très ou assez important pour leur entreprise de pouvoir construire et exécuter leurs projets d'IA où que se trouvent les données, mais seulement un tiers (35%) d'entre eux déclarent que leur entreprise utilise une plateforme qui fournit une

vue unique, unifiée et complète de toutes les données de leur organisation.

En complément de cette annonce, vous pouvez consulter les annonces précédentes :

Paris, France. 11 Mai 2021 – IBM [NYSE:IBM] annonce aujourd'hui les résultats d'une nouvelle étude sur l'adoption de l'intelligence artificielle (IA) par les entreprises européennes et l'impact de la crise sanitaire du COVID-19 sur cette adoption.

Selon l'étude "Global AI Adoption Index 2021" d'IBM, conduite par Morning Consult en France, en Allemagne, en Italie, en Espagne et au Royaume-Uni, plus d'un tiers (36 %) des professionnels de l'informatique ont déclaré que leur entreprise a accéléré le déploiement de technologies d'IA en conséquence directe de la pandémie. 44 % ont déclaré que leur entreprise explore activement l'utilisation de l'IA dans le cadre de ses activités. Malgré cela, seulement 27 % des personnes interrogées ont déclaré que leur entreprise avait effectivement déployé des éléments d'IA dans leur entreprise.

L'IA au service de l'automatisation pour améliorer la productivité

Parmi les professionnels interrogés dont la fonction implique d'évaluer les fournisseurs de solutions d'IA, 43 % ont déclaré que la capacité à automatiser les processus pour permettre un travail humain à plus forte valeur ajoutée était au cœur de leur réflexion. Plus d'un tiers (34 %) des professionnels européens de l'informatique ont déclaré que la perspective de rendre les employés plus productifs a influencé leur décision d'utiliser des logiciels ou des outils d'automatisation, en conséquence directe de la pandémie de COVID-19. Plus d'un tiers des professionnels européens de l'informatique déclarent que leur entreprise prévoit d'investir dans des applications d'IA prêtes à l'emploi (35 %) au cours des 12 prochains mois.

Instaurer la confiance dans l'IA

La nécessité d'instaurer une confiance absolue dans les résultats business de l'IA a été citée comme une préoccupation majeure par 72 % des personnes interrogées qui déploient l'IA ou qui évaluent son utilisation. Parmi ce groupe, 57 % ont souligné l'importance de choisir un fournisseur de technologie disposant d'un solide écosystème de partenaires logiciels et technologiques tiers.

"Les entreprises européennes sont de plus en plus conscientes qu'introduire de l'IA et de l'automatisation dans leurs processus métier peut rendre leur organisation plus résiliente, ce qui stimule l'acceptation de l'IA. Cependant, les réserves en termes de confiance et de complexité potentielle de l'adoption restent des obstacles", explique Jean-Philippe Desbiolles, vice-président Data, Cognitive & AI, IBM. "Il faut s'attaquer aux problèmes de confiance et surmonter les obstacles liés aux compétences, car toute hésitation risque de donner un avantage commercial à des concurrents qui ont déjà entamé leur parcours dans l'IA."

"IBM Watson offre à la fois le cadre éthique et les outils nécessaires pour aider les entreprises de tous secteurs à instaurer la confiance dans les résultats que produit leur IA", confirme Jean-Philippe Desbiolles.

Miser sur le traitement du langage naturel

L'étude a révélé que 38 % des professionnels européens de l'informatique utilisent actuellement des applications de traitement du langage naturel, et plus d'un quart (26 %) indiquent que leur entreprise prévoit d'adopter l'utilisation d'applications de traitement du langage naturel au cours des 12 prochains mois.

"Le Crédit Mutuel, l'une des principales banques européennes, utilise les capacités de traitement du langage naturel d'IBM Watson Assistant pour transformer l'expérience de ses clients et apporter un soutien indispensable à ses employés en automatisant les réponses aux demandes en ligne, dont beaucoup sont des questions simples et répétitives", illustre Jean-Philippe Desbiolles.

Nicolas Thery, président du Crédit Mutuel, ajoute "Trois principes clés ont guidé notre approche de l'IA ; une relation renforcée entre le conseiller et le client, en commençant par améliorer les outils de nos 35 000 conseillers puis ceux des clients, et enfin une architecture informatique intégrée et sécurisée."

Surmonter les barrières à l'entrée

L'IA est de plus en plus considérée comme une technologie révolutionnaire capable de transformer le fonctionnement des entreprises. Malgré tout, de nombreuses entreprises restent hésitantes pour un certain nombre de raisons :

- 38 % ont cité la complexité apparente de l'intégration de l'IA dans les systèmes d'entreprise existants.
- 33 % ont souligné le manque d'expertise ou de connaissances comme frein à l'adoption de l'IA
- 29 % ont identifié la complexité croissante des données et l'existence de données en silo comme un obstacle.

L'accès aux données est également essentiel pour accroître l'adoption de l'IA

En raison de la prolifération des données dans l'entreprise, plus des deux tiers des professionnels européens de l'informatique puisent dans plus de 20 sources de données différentes pour alimenter leur IA. Près de 90 % des professionnels de l'informatique affirment que la possibilité de mettre en œuvre leurs projets d'IA quel que soit l'endroit où se trouvent les données, est la clé de l'adoption de cette technologie.

Malgré ces facteurs, l'IA devient plus accessible, puisque 41 % des personnes interrogées ont déclaré que de nouvelles solutions d'IA plus accessibles étaient un facteur d'adoption accru. Par exemple, Lufthansa, la plus grande compagnie aérienne allemande, est un partenaire majeur en terme d'implémentation de l'IA, avec une équipe conjointe dans le Studio, afin de transformer l'expérience client, embarquer les employés et à améliorer l'efficacité opérationnelle.

Méthodologie

Les données récoltées apportent un nouvel éclairage sur le déploiement de l'IA dans 5 501 entreprises au total, en Chine (500), en France (500), en Allemagne (500), en Inde (500), en Italie (500), en Amérique latine (1 000 entreprises au Brésil, au Mexique, en Colombie, en Argentine, au Chili et au Pérou), à Singapour (500), en Espagne (500), au Royaume-Uni (500) et aux États-Unis (501). Le sondage a été réalisé en ligne par le biais du réseau exclusif de fournisseurs en ligne de Morning Consult en avril 2021. Tous les répondants devaient avoir un aperçu ou une contribution significative dans la prise de décision informatique de leur entreprise. Voir tous les détails sur la méthodologie à la fin du résumé de l'étude.

À propos de IBM Watson

Watson est la technologie d'IA d'IBM pour les entreprises, qui aide les organisations à mieux prévoir et façonner les résultats futurs, à automatiser les processus complexes et à optimiser le temps des employés. Watson est passé d'un projet de recherche d'IBM à l'expérimentation, puis à un ensemble de produits ouverts et évolutifs qui fonctionnent partout. Avec plus de 40 000 engagements clients, Watson est utilisé par les plus grandes marques mondiales dans une variété de secteurs pour transformer la façon dont les gens travaillent. Pour en apprendre plus sur Watson, visitez: <https://www.ibm.com/watson>

Contacts Presse :

IBM France

Sandrine Durupt

Tél : +33 (0)6 70 21 82 10

sandrine-durupt@fr.ibm.com

Weber Shandwick pour IBM France

Robin Legros / David Boutet

Tél : + 33 (0) 6 68 04 57 83 / +33 (0) 6 63 45 03 79

ibmfrance@webershandwick.com
