

VIAVOICE

GCF
Global Center for the Future

IMPACT AI

avec le concours de :

KPMG

BNP PARIBAS

Observatoire de l'IA responsable en entreprise

Janvier 2025

Étude Viavoice – GCF pour Impact AI

Viavoice et GCF

9 rue Huysmans, 75 006 Paris
+ 33 (0)1 40 54 13 90

Florian Moreau, Annaëlle Carré de Bonnechose, François Miquet-Marty

p. 3

p. 5

p. 7

p. 8

p. 9

p. 10

p. 11

p. 12

p. 13

p. 14

p. 15

p. 16

p. 17

p. 18

p. 19

p. 20

p. 21

p. 22

p. 23

p. 24

p. 25

p. 26

p. 27

p. 28

p. 29

p. 30

p. 31

p. 32

p. 33

p. 34

Modalités de réalisation

Synthèse des enseignements

IA : la nouvelle concurrence mondiale

Importance de l'IA dans le rayonnement d'un pays
Gagnants et perdants du développement de l'IA

Réguler le développement des IA

Réguler les IA : nécessités

Régulations et innovations

Risques perçus

Acteurs de la régulation des IA

L'AI Act européen

IA responsables, en général et en entreprises

Les IA responsables : souhaits

Les IA responsables : objectifs

Les IA responsables : motivations

IA responsables : déploiements en entreprises

Effectivité d'IA responsables en entreprises

Charte éthique et interlocuteurs

IA responsable et relations clients

IA responsables et partenaires

IA responsables : mise en conformité en entreprises

Mise en conformité : priorités

Démarches mises en œuvre : notoriété

Démarches mises en œuvre : natures

IA responsables : acculturations en entreprises

Atouts pour l'acculturation

Freins pour l'acculturation

Profils : usages de l'IA

Usages de l'IA

Sensibilisations à l'IA

Observatoire Viavoice – GCF (Centre de prospective Global Center for the Future) pour Impact AI

En partenariat avec :



BNP PARIBAS

Étude d'opinion réalisée auprès d'un échantillon de 1000 salariés du secteur privé, issu d'un échantillon représentatif de la population salariée résidant en France métropolitaine, âgée de 18 ans et plus.

Interviews réalisées en ligne du 15 au 25 novembre 2024.

Représentativité de l'échantillon assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, catégorie socio-professionnelle, région, secteur et taille de l'entreprise).

IA responsables en entreprises : trois dynamiques d'adoptions en cours, une chance pour la France et l'Europe

Au lendemain de l'adoption de l'AI Act européen, Thierry Breton assurait : « L'IA Act n'entrave aucunement la révolution en mouvement de l'intelligence artificielle » (*Le Monde*, 16 décembre 2023). A ce stade, l'enjeu était alors générique et entendait poser un « cadre » européen. Depuis, l'IA se diffuse rapidement en entreprises, et avec elle l'IA générative.

Comment se dessine concrètement, au sein des entreprises, cette « courbe d'adoption » des IA ? Quels en sont les moteurs et les freins ?

Cette livraison de l'Observatoire de l'IA responsable, réalisée par Viavoice et le Centre de prospective GCF pour Impact AI auprès des salariés du secteur privé, révèle l'existence de trois dynamiques d'adoption ; lesquelles peuvent constituer des opportunités pour la France dans la compétition mondiale.

Régulation et IA responsables : adhésions massives des salariés en entreprises

Les salariés du secteur privé sont massivement ouverts à la régulation des IA :

- 74 % pensent nécessaire de réguler le développement de l'IA ;
- 57 % considèrent que l'AI Act au niveau européen est une « bonne chose ».

Parce qu'ils sont ouverts à l'idée d'une régulation de l'IA, ils voient l'intérêt du développement d'IA responsables : 63 % estiment que pour l'avenir, le développement d'IA responsables est souhaitable ; un quart pense même que c'est « indispensable ».

Première dynamique en faveur des IA responsables : la juste conciliation entre « responsabilité » et « performances »

La première dynamique en faveur des IA responsables, peut-être la plus intuitive, est celle évoquée par Thierry Breton.

Elle consiste en un plaidoyer pour des IA responsables qui trouvent leur juste place et ne contraignent pas la vie économique ni celle des entreprises. De manière prioritaire (36 %), les salariés estiment qu'il faut « trouver un équilibre entre innovation, sécurité, et responsabilité dans l'ensemble des projets IA dans l'entreprise » ; ensuite seulement sont citées les idées selon lesquelles « il faut privilégier les principes éthiques » (21 %) et « privilégier l'innovation » (10 %).

Deuxième dynamique : les raisons d'être « Janus » des IA responsables

La deuxième dynamique est celle des « raisons d'être » en faveur des IA responsables. Et il est frappant de révéler le caractère ambivalent de ces motivations :

- Les premières sont des motivations génériques « humaines » : le principe de Responsabilité en matière d'IA est d'abord justifié par « la protection des données personnelles » (36 %), le « respect des droits fondamentaux » (27 %), l'« amélioration du bien-être » (25 %) et le « respect de l'humain » (24 %) ;
- De manière plus singulière, les secondes sont des surcroûts anticipés de performances professionnelles : les IA responsables rendent le travail « plus efficace » (44 %) et aident à prendre « de meilleures décisions » (39 %).

Ainsi l'idée d'IA « responsables » n'est-elle pas uniquement défensive : la « responsabilité » en matière d'IA n'est pas réductible à un *correctif*, ni à une *nécessité*, mais apparaît bien comme un atout supplémentaire pour l'avenir.

Troisième dynamique : les effets vertueux des usages

La troisième dynamique, très originale, est celle des usages : sur l'ensemble de l'étude, il apparaît que l'intensification des usages de l'IA amplifie les aspirations aux IA « responsables » ; selon un schéma central essentiel, qui est celui d'une courbe d'adoption et de maturité. Au temps initial des « découvertes » ou des « tâtonnements » succède l'âge des pratiques raisonnables et raisonnées, plus « éclairées ».

Les chiffres sont éloquentes : 63 % des salariés du privé en général estiment « souhaitable ou indispensable » le « développement d'IA responsables » pour l'avenir ; et cette proportion s'élève à 83 % auprès des utilisateurs d'IA dans le cadre professionnel... l'aspiration à la responsabilité progresse à mesure des usages.

De manière opérationnelle, cette recrudescence des choix en faveur des IA responsables s'explique notamment par les effets bénéfiques attendus en matière professionnelle : les utilisateurs d'IA dans le cadre professionnel sont bien plus nombreux que les autres à considérer que les IA « responsables » rendraient leur travail plus « efficace » (66 % contre 44 %), et les aident à « prendre de meilleures décisions » (56 % contre 39 %).

Et ces écarts se manifestent sur l'ensemble des questions, y compris en termes de relations clients.

Le passage à l'acte : les chemins polymorphes de l'acculturation

Le passage à l'acte est d'abord celui de la mise en conformité (avec l'AI Act, avec le RGPD...). Aux yeux des salariés, trois priorités ressortent pour la mise en conformité des IA responsables :

- La mise en place d'une surveillance de l'IA, pour 44 % d'entre eux ;
- La garantie d'une utilisation éthique de l'IA, pour 42 % ;
- La gestion des données collectées (38 %) - en cohérence avec le premier objectif pointé par les répondants, celui de la protection des données

En outre, en regard de ces enjeux d'avenir, les démarches d'acculturations apparaissent essentielles, permettant de déployer au sein des entreprises des vagues d'adoptions raisonnées. Si ce mot d'« acculturation » est souvent présent à l'esprit, de quoi est-il le nom dans l'esprit des salariés ?

L'idée d'acculturation présuppose prioritairement celle de « compétences », registre cité en tête des atouts en la matière ; et de manière complémentaire, l'acculturation apparaît également comme un enjeu :

- De « complexité technique » (deuxième frein cité, après le « manque de compétences ») ;
- De « sensibilisation » (deuxième atout cité, après les « compétences), c'est-à-dire de « cultures IA ».

Concrètement, si cette acculturation peut procéder des politiques de formations (troisième atout cité), elle requiert également des « motivations au changement » et des « leadership », des engagements des équipes dirigeantes (respectivement quatrième et cinquième atouts cités par les salariés).

En revanche, à ce stade des courbes d'adoption, un salarié sur deux (49 %) ne se prononce pas sur cette question, preuve précisément du bien-fondé des démarches en matière d'acculturations à venir....

Synthèse des enseignements (3/3)

Dans la compétition mondiale, une chance pour une France jugée distancée

Cette confiance accordée à l'IA responsable s'inscrit dans un contexte international où la France nécessite, aux yeux des salariés, de progresser en regard des grandes puissances mondiales : en matière d'IA (sans précision), les salariés estiment que les principaux « gagnants » sont les Etats-Unis (44 %) et la Chine (34 %), alors que la France se situe au... cinquième rang seulement des « gagnants » (19 %).

L'idée d'IA « responsables », vertueuse, trouve donc ici toute sa place puisqu'elle pourrait dessiner aux yeux des salariés les contours d'une « IA française » (ou européenne), susceptible de faire entendre une voix singulière en regard de ce palmarès.

À l'âge des IA responsables en entreprise, un éloge des « facultés »

Dans son célèbre livre *Petite poucette* (Editions Le Pommier, 2012) Michel Serres écrivait : « Entre nos mains, la 'boîte-ordinateur' contient et fait fonctionner ce que nous appelions jadis nos « facultés » : une mémoire, plus puissante mille fois que la nôtre, une imagination garnie d'icônes par millions... ». Aujourd'hui, les IA responsables en entreprise diversifient et amplifient davantage encore nos « facultés ».

Nos « facultés » ? Le terme vient à la fois des termes latins « facul » (facile) et « facere » (faire) : « faire plus facilement », voici ce que permettent et promettent d'ores et déjà et pour demain les IA responsables en entreprises ; des proportions importantes de salariés l'espèrent et l'attendent.

Voici venu, pour la France et pour l'Europe, la possibilité d'un nouvel âge des facultés.

Florian Moreau et François Miquet-Marty, **Viavoice**



1

IA : LA NOUVELLE CONCURRENCE MONDIALE

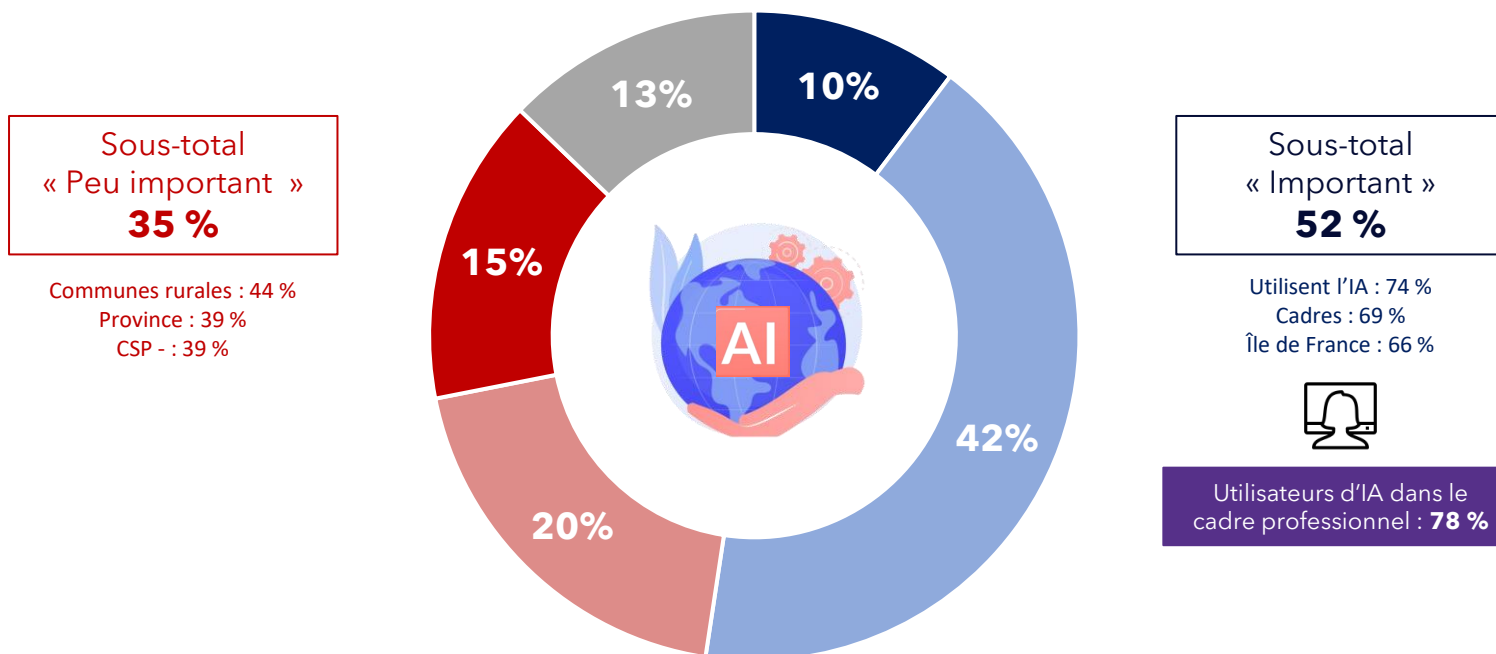


Importance de l'IA dans le rayonnement d'un pays : un salarié sur deux considère que le développement de l'IA est important pour le rayonnement global d'un pays, une proportion d'autant plus marquée auprès des utilisateurs de l'IA.

Diriez-vous que le développement de l'IA est plutôt très important, plutôt important, plutôt pas important, ou pas du tout important dans le développement, rayonnement global d'un pays ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)

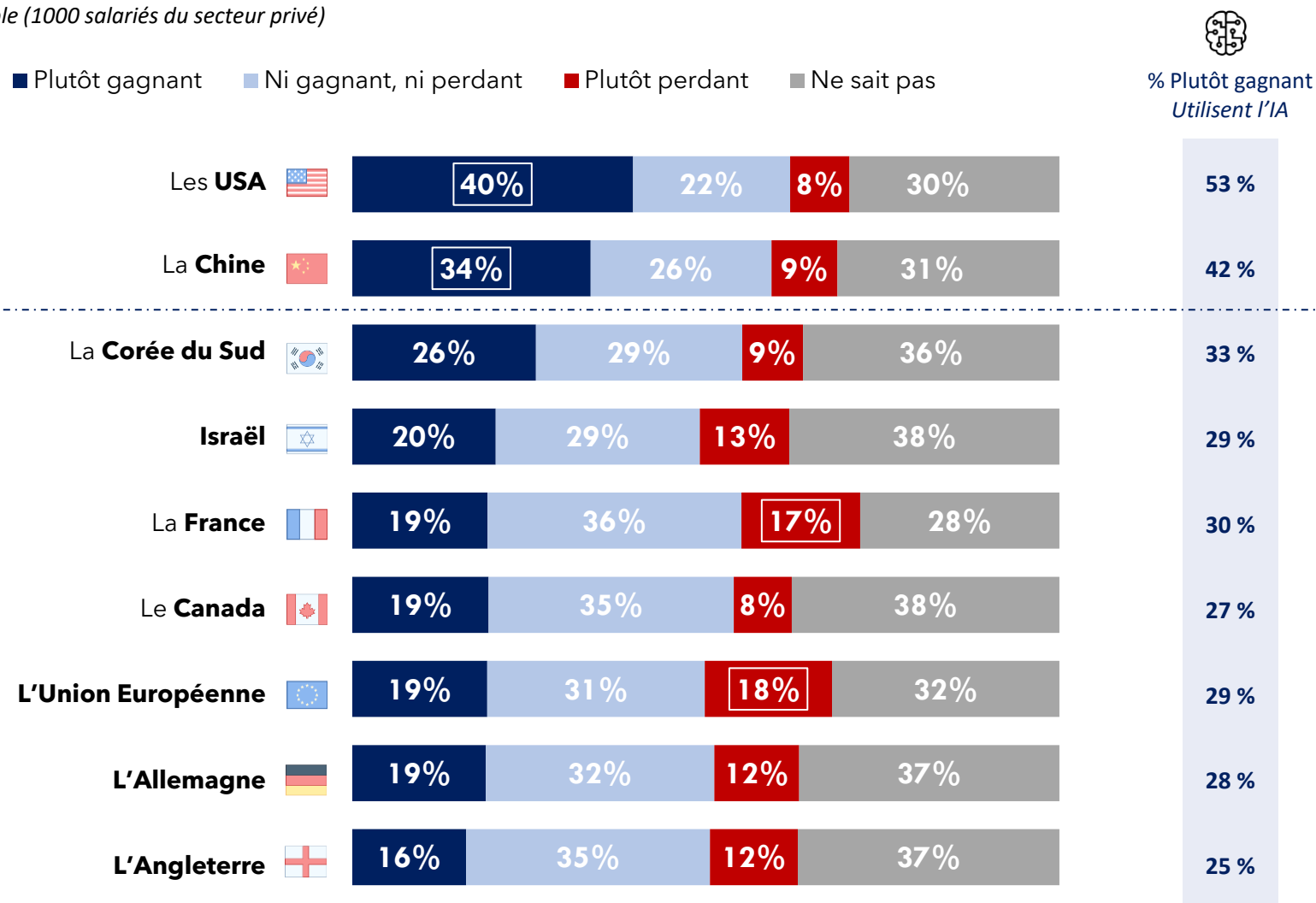
■ Très important ■ Plutôt important ■ Plutôt pas important ■ Pas du tout important ■ Ne sait pas



Gagnants et perdants du développement de l'IA : les États-Unis sont perçus comme les principaux gagnants du développement de l'IA, devant la Chine et la Corée du Sud.

Actuellement et à propos des pays/unions suivants, diriez-vous qu'ils sont plutôt gagnants ou perdants dans le cadre du développement de l'IA ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)



2

RÉGULER LE DÉVELOPPEMENT DES IA

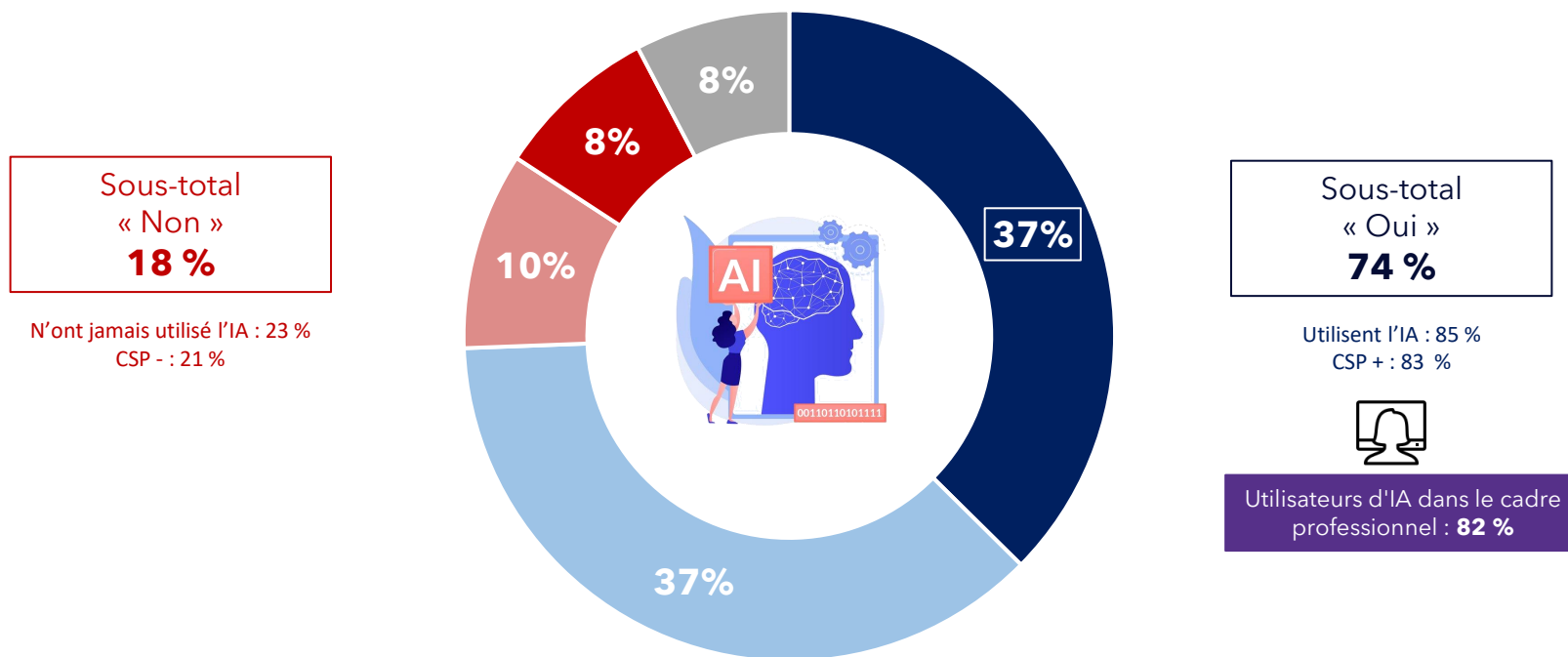


Réguler le développement des IA : nécessités. Près de trois quarts des salariés du privé jugent nécessaire de réguler le développement de l'IA, dont 37 % « tout à fait nécessaire », une proportion plus importante auprès des utilisateurs de l'IA.

Pensez-vous nécessaire de réguler le développement de l'IA ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)

- Oui tout à fait nécessaire
- Oui, plutôt nécessaire
- Non, plutôt pas nécessaire
- Non, pas du tout nécessaire
- Ne sait pas



Régulations et innovations : les salariés souhaitent en priorité trouver un équilibre entre innovation, sécurité et responsabilité dans l'ensemble des projets IA en entreprise

Parmi les propositions suivantes, laquelle se rapproche le plus de votre opinion à l'égard de la gestion de risques liés à l'IA en entreprise ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)



Utilisateurs d'IA dans le cadre professionnel

Il faut **trouver un équilibre** entre innovation, sécurité, et responsabilité dans l'ensemble des projets IA dans l'entreprise

36%

41%

Il faut **privilégier le respect des principes éthiques** dans les projets IA dans l'entreprise

21%

18%

Il faut **privilégier l'innovation** dans l'ensemble des projets IA dans l'entreprise

10%

19%

Il faut **intégrer une mesure de l'impact** sur l'ensemble des projets IA

10%

17%

Ne savent pas

23%

7%

Risques perçus : le premier risque lié à l'IA identifié dans son entreprise concerne l'impact sur les emplois. Les risques liés à la confidentialité et la dépendance excessive à l'IA sont cités par près d'un tiers des interviewés.

Quels risques liés à l'IA identifiez-vous prioritairement dans votre entreprise ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé). Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100% sur le global.



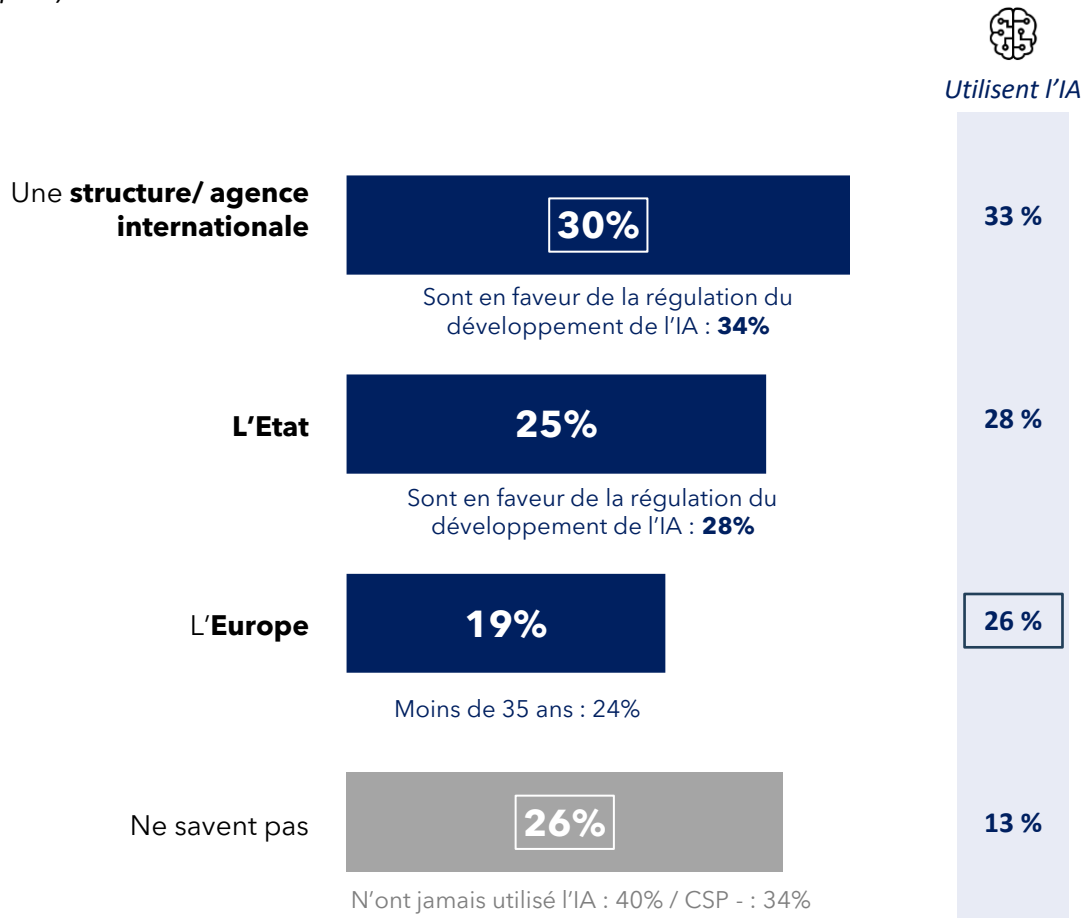
Utilisateurs d'IA dans le cadre professionnel



Acteurs de la régulation de l'IA : une structure internationale est le premier acteur perçu comme légitime dans la régulation de l'IA (pour 3 répondants sur 10). Un quart des répondants ne sait pas se positionner sur cette question

Parmi ces acteurs, lequel vous semble le plus légitime dans le cadre de la régulation de l'IA ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)



L'AI Act européen : 57 % des salariés du privé considèrent l'AI Act comme une bonne chose, une proportion plus importante auprès des utilisateurs de l'IA.

Mise à niveau :

La loi sur l'Intelligence Artificielle (AI Act) est un règlement européen sur l'IA. Cette loi classe les IA en quatre catégories de risque. Les IA à risques inacceptables sont interdites (par exemple, les systèmes de notation sociale et les IA manipulatrices) ; les IA à risque limité sont soumises à des obligations de transparence.

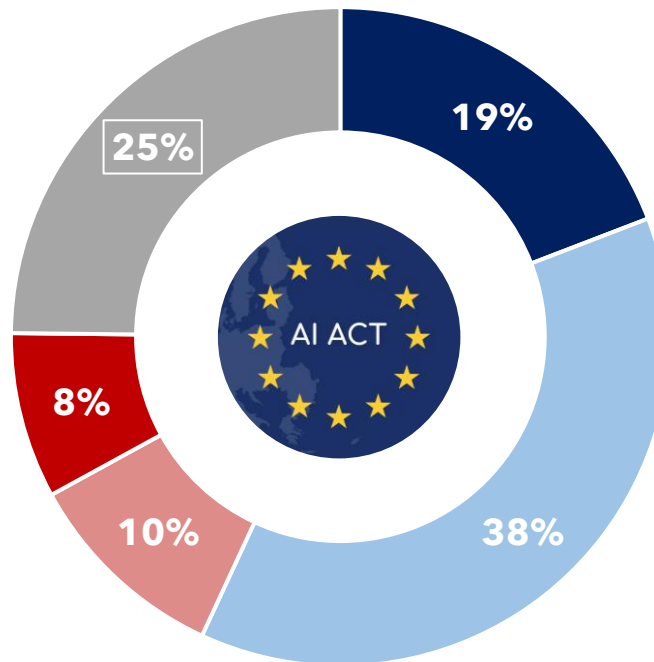
Concernant cet AI Act, diriez-vous qu'il s'agit... ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)

- D'une très bonne chose
- D'une plutôt bonne chose
- D'une plutôt mauvaise chose
- D'un très mauvaise chose
- Ne sait pas

Sous-total
« Mauvaise chose »
18 %

CSP - : 23%



Sous-total
« Bonne chose »
57 %

Cadres : 74 %
Utilisent l'IA : 72 %
Île de France : 67 %



Utilisateurs d'IA dans le cadre
professionnel : **75 %**

3

IA RESPONSABLES, EN GÉNÉRAL ET EN ENTREPRISES



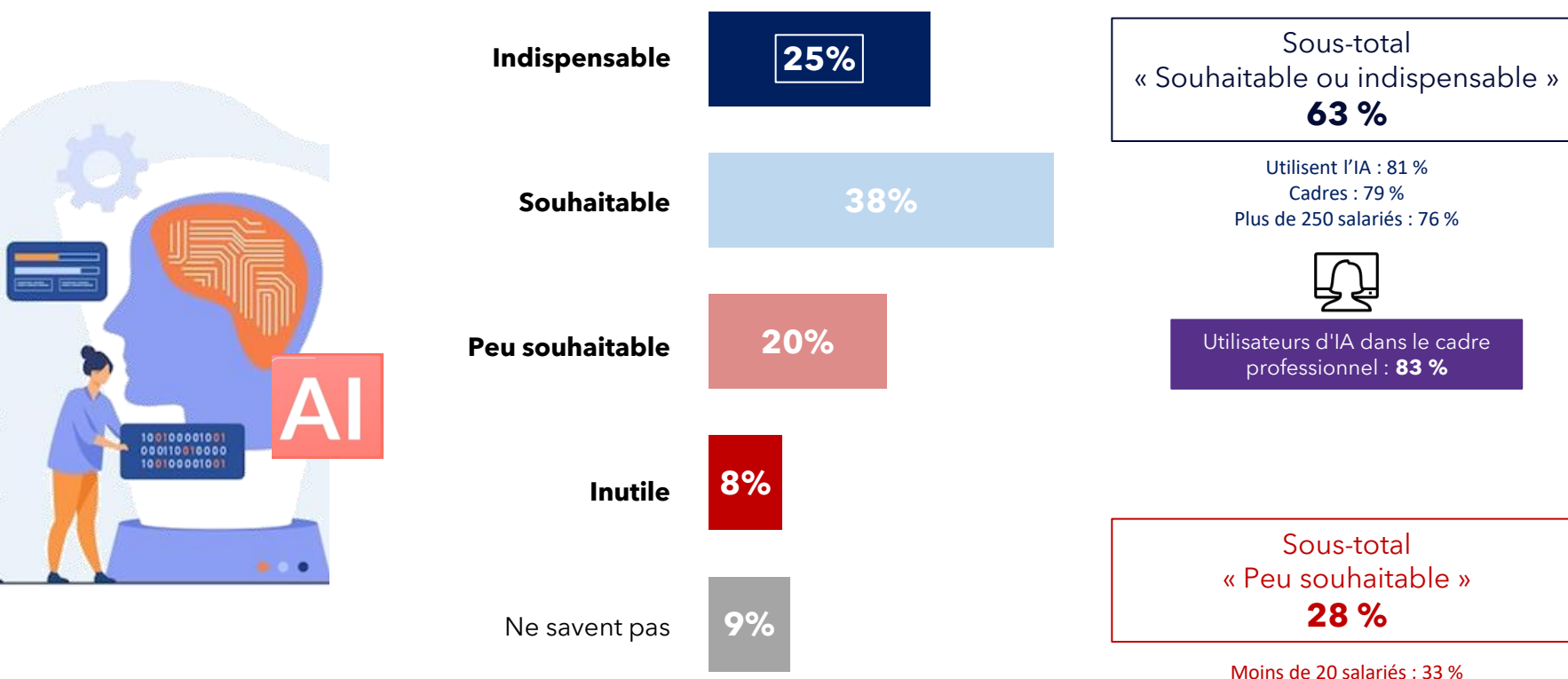
Les IA responsables : souhaits. 63 % jugent le développement de l'IA responsable « souhaitable ou indispensable », dont un quart « indispensable », un taux plus marqué auprès des utilisateurs de l'IA et dans les grandes entreprises.

Mise à niveau :

Une intelligence artificielle responsable est conçue pour respecter des principes éthiques, garantir la transparence et minimiser les risques potentiels, y compris les biais dans ses algorithmes. Elle favorise l'inclusion sociale et la protection des données, tout en étant capable de choix explicables. De plus, elle vise à améliorer le bien-être humain sans causer de dommages sociaux, environnementaux ou de santé.

Pour l'avenir, diriez-vous que le développement d'IA responsables est...

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)



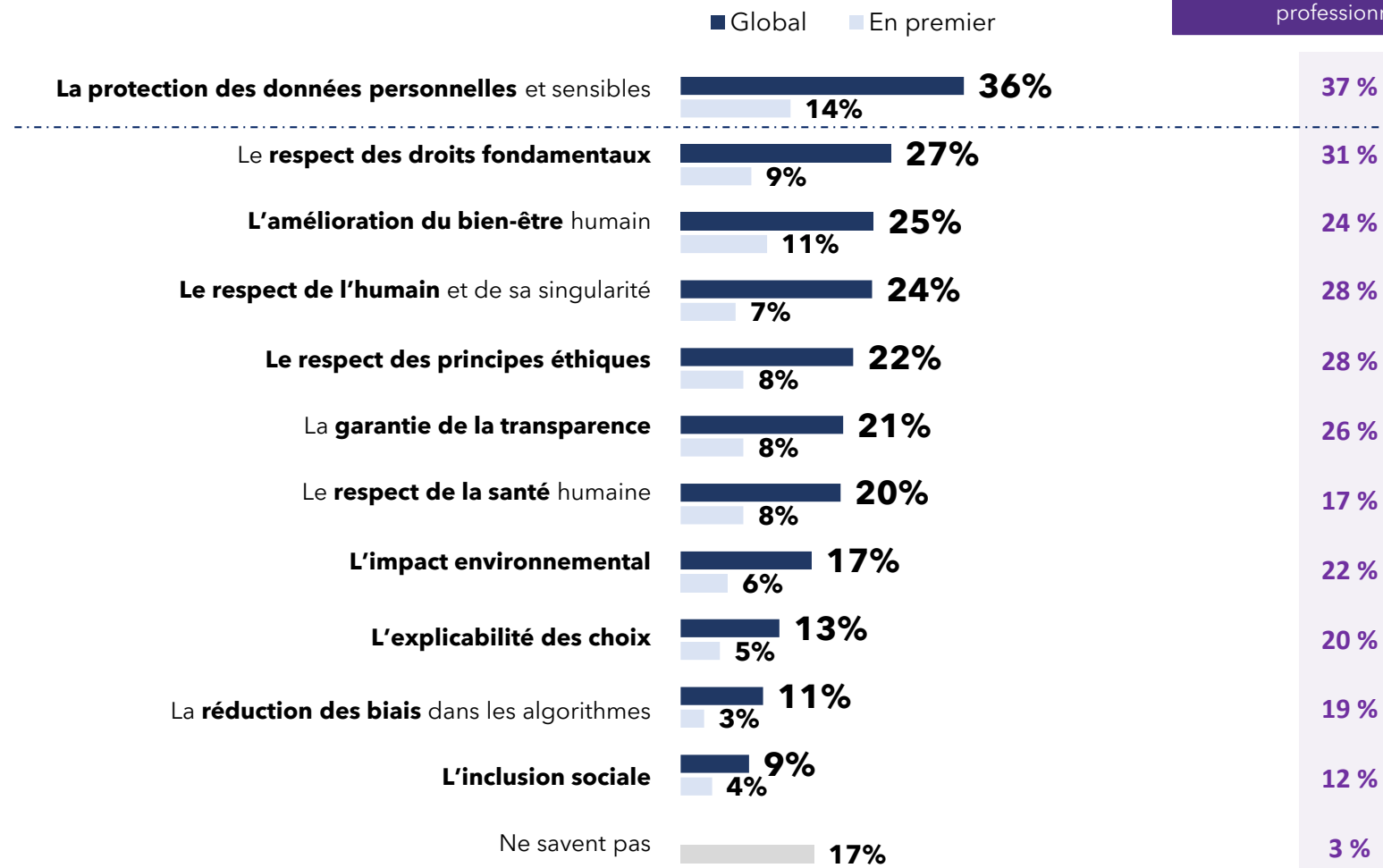
Les IA responsables : objectifs. La protection des données personnelles et sensibles représente le premier objectif lié à l'IA responsable

Parmi ces objectifs liés à l'IA responsable, lesquels sont les plus importants pour vous ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé). Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 % sur le global.



Utilisateurs d'IA dans le cadre professionnel



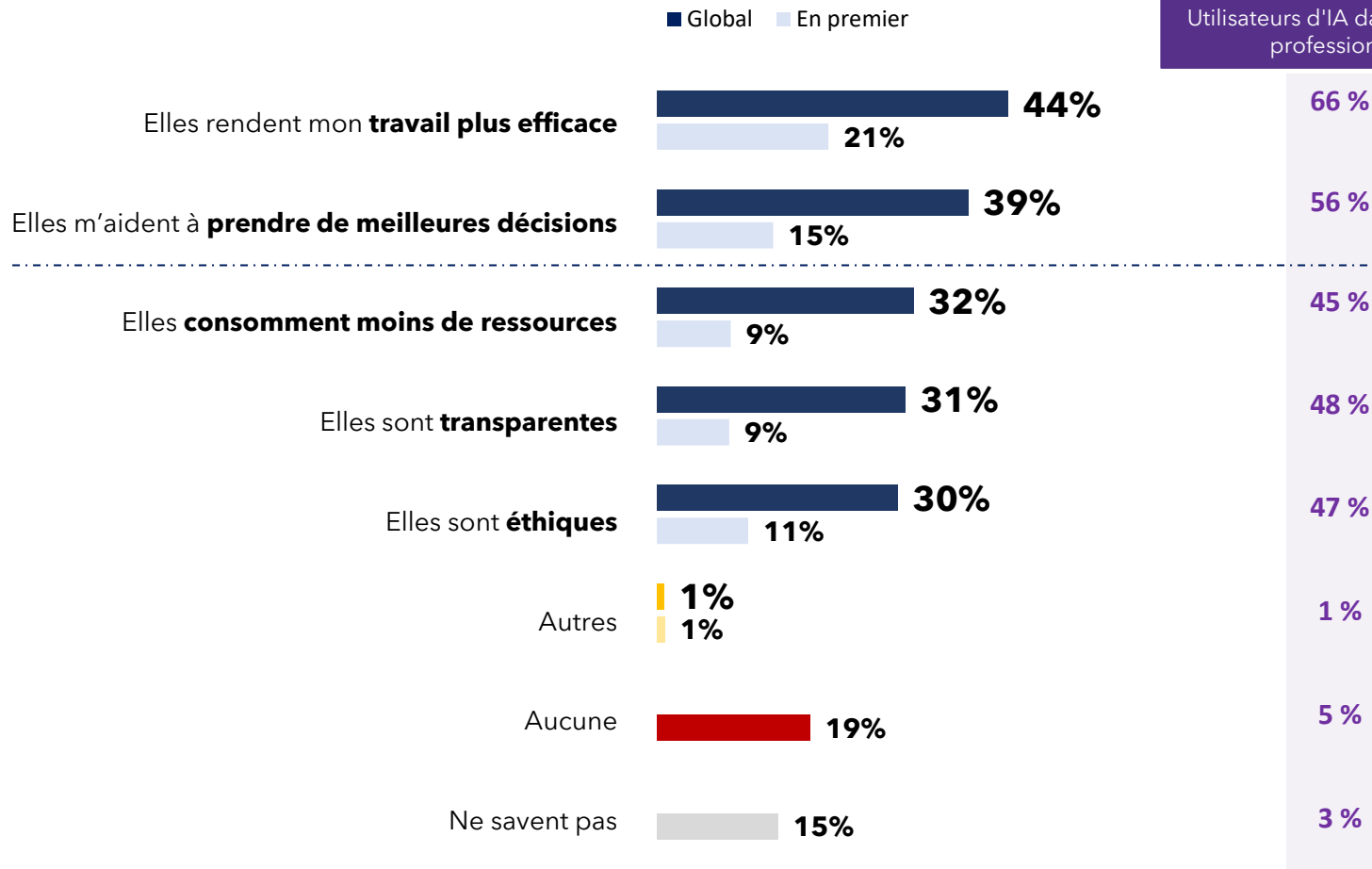
Les IA responsables : motivations d'utilisations. Les salariés du privé se projettent dans l'utilisation d'IA responsables d'abord pour l'efficacité dans le travail, ensuite pour l'aide à la décision

Pour quelle(s) raison(s) pourriez-vous utiliser des solutions d'IA responsable ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé). Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100% sur le global.



Utilisateurs d'IA dans le cadre professionnel



4

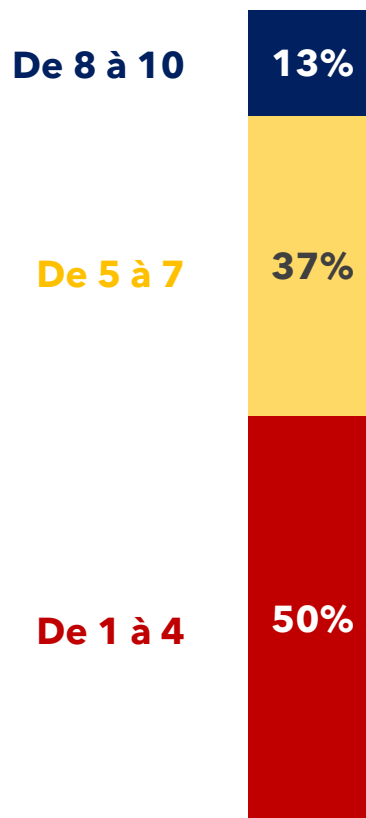
IA RESPONSABLES : DÉPLOIEMENTS EN ENTREPRISES



Sur une échelle de 1 à 10, comment évalueriez-vous la mise en place d'IA responsable dans votre entreprise ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)

0 signifiant que l'IA responsable est inexistante dans votre entreprise, 10 qu'elle est très développée.



Note moyenne
4,1 / 10

- Plus de 250 salariés : 4,9
- Cadres : 4,7
- Île de France : 4,6
- Moins de 35 ans : 4,5



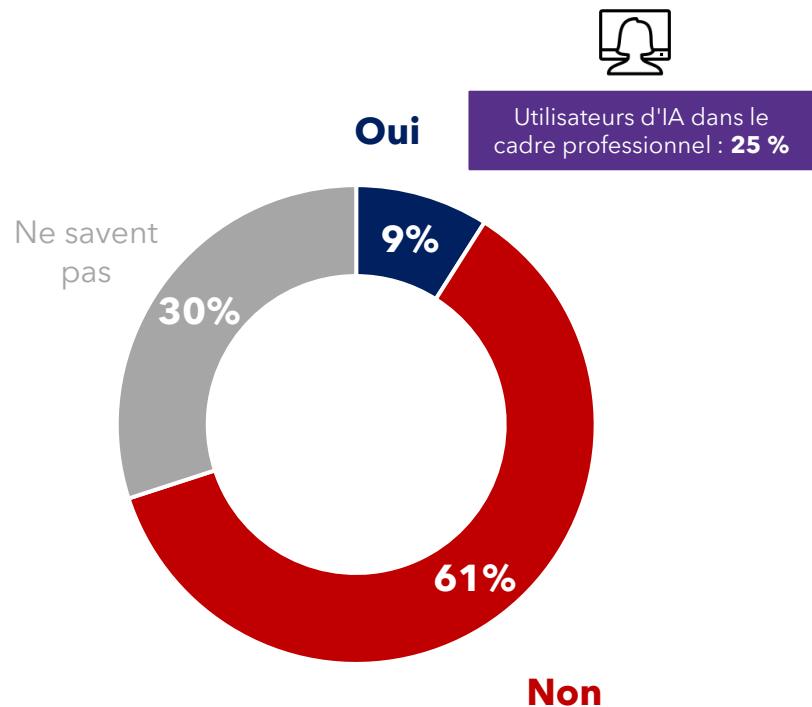
Utilisateurs d'IA dans le cadre professionnel : **5,6**

→ Dont « souvent » : **6,5**

Chartes et interlocuteurs : 9 % des salariés déclarent avoir une Charte éthique et/ou un interlocuteur ou comité éthique concernant l'IA. La proportion s'établit à 25 % parmi ceux qui utilisent l'IA dans le cadre professionnel.

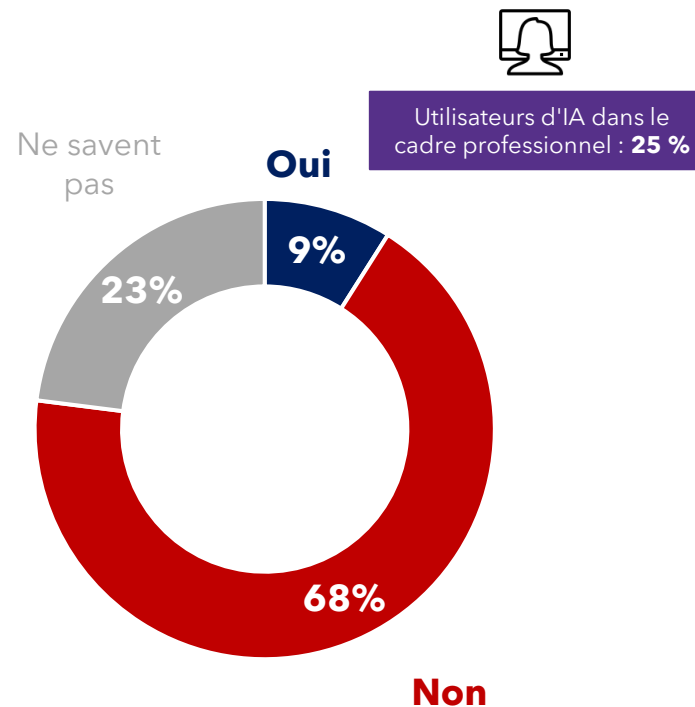
Existe-t-il dans votre entreprise une Charte éthique concernant l'IA ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)



Existe-t-il dans votre entreprise un interlocuteur ou un comité éthique concernant l'IA ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)



IA responsable et relations clients : pour les salariés du privé, la mise en place d'une IA responsable aurait plutôt peu d'impact sur la relation avec ses clients, 33 % d'entre eux ne se positionnent pas sur ce point.

Estimez-vous que la mise en place d'une IA responsable par votre entreprise...

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)



Utilisateurs d'IA dans le cadre professionnel

Renforcera les relations avec vos clients

18%

38 %

Complexifiera les négociations avec vos clients

18%

23 %

N'aura pas d'impact sur ces derniers

31%

25 %

Ne savent pas

33%

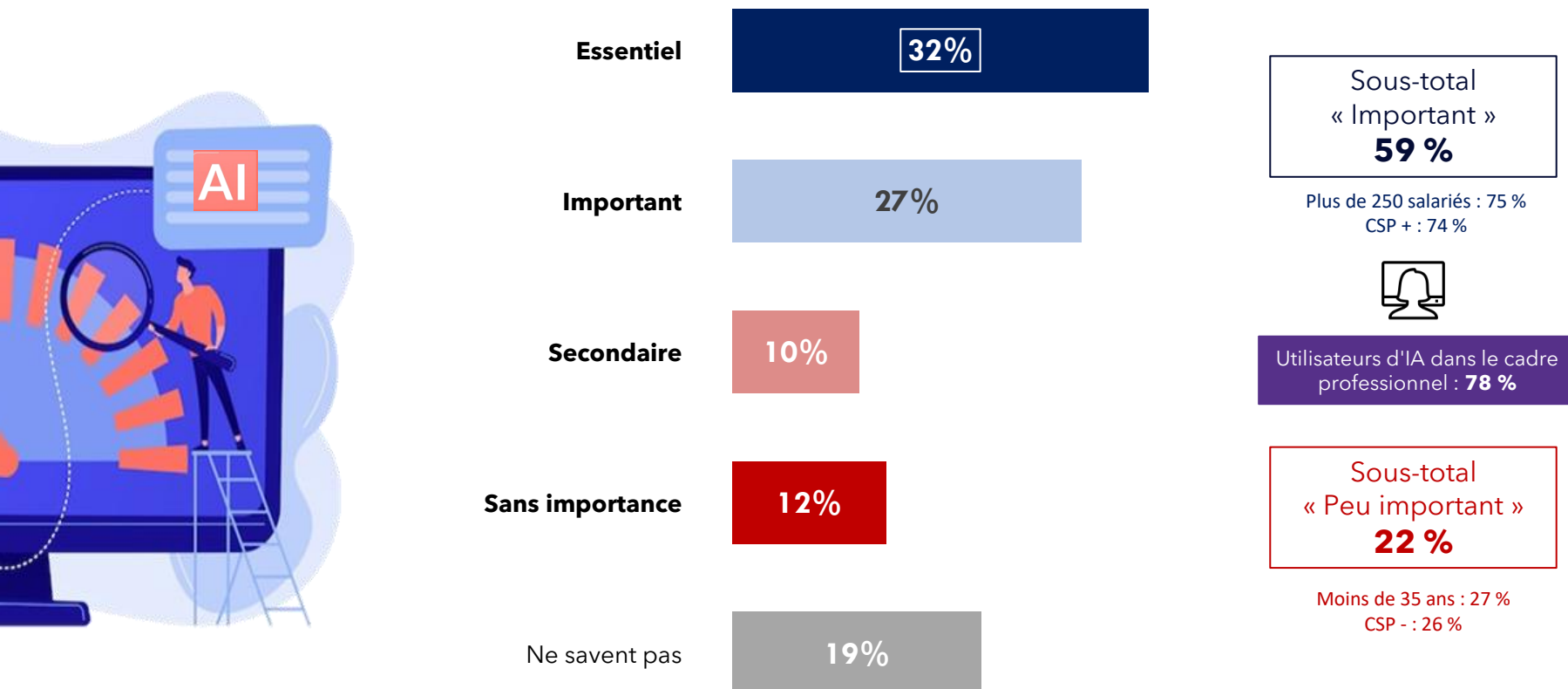
14%



IA responsable et partenaires : près de 6 répondants sur 10 pensent qu'il est « important » que les partenaires de l'entreprise respectent les cadres légaux en matière d'IA responsable, dont 3 pensent que c'est « essentiel ».

Selon vous, est-il essentiel, important, secondaire ou sans importance que les partenaires de votre entreprise respectent les cadres légaux en termes d'IA responsable ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)



5

IA RESPONSABLES : MISES EN CONFORMITÉ EN ENTREPRISES



Mises en conformité : priorités : la surveillance de l'IA, la garantie d'une utilisation éthique de l'IA et la gestion des données collectées sont les trois priorités des répondants pour la mise en conformité des entreprises

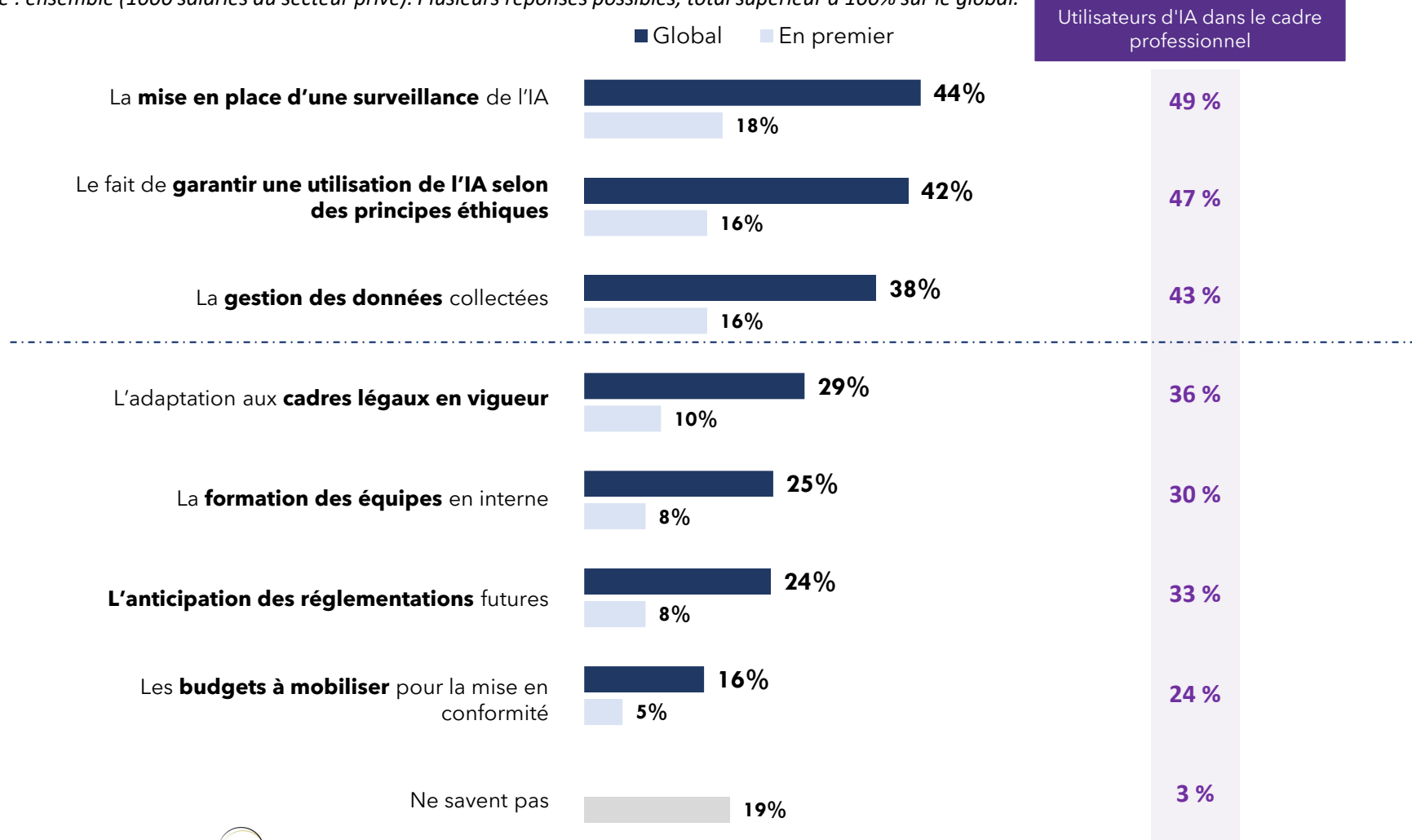
Mise à niveau :

La « mise en conformité » de l'IA responsable signifie que cette dernière doit respecter les cadres légaux (RGPD, AI Act), les normes techniques ou éthiques (ISO, recommandations Unesco), les codes de conduite ou les chartes établies par des entreprises ou groupes d'entreprises.

Selon vous, quelles sont les priorités relatives à la mise en conformité des entreprises en matière d'IA responsable ?



Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé). Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100% sur le global.

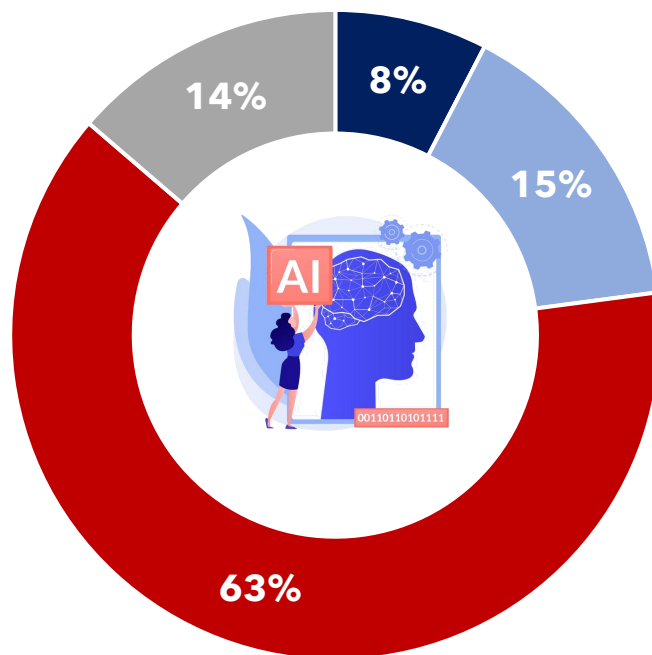


Démarches mises en œuvre par les entreprises : notoriété : un peu moins d'un quart des salariés du privé connaissent les démarches mises en œuvre dans leur entreprise pour se mettre en conformité, une connaissance plus prononcée auprès des personnes utilisant l'IA dans le cadre professionnel

Connaissez-vous les démarches mises en œuvre par votre entreprise pour se mettre en conformité en matière d'IA responsable ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)

- Oui, très précisément
- Oui mais je ne les connais pas précisément
- Non
- Ne sait pas



Sous-total
« Oui »
23 %

Moins de 35 ans : 34 %
Cadres : 34 %
50 à 249 salariés : 31 %
Île-de-France : 29 %



Utilisateurs d'IA dans le
cadre professionnel : **52 %**

Démarches mises en œuvre par les entreprises : les premières démarches mises en œuvre pour se mettre en conformité sont le développement de procédures pour gérer les risques (60 %) et la mise en place de formations pour sensibiliser les employés (55 %)

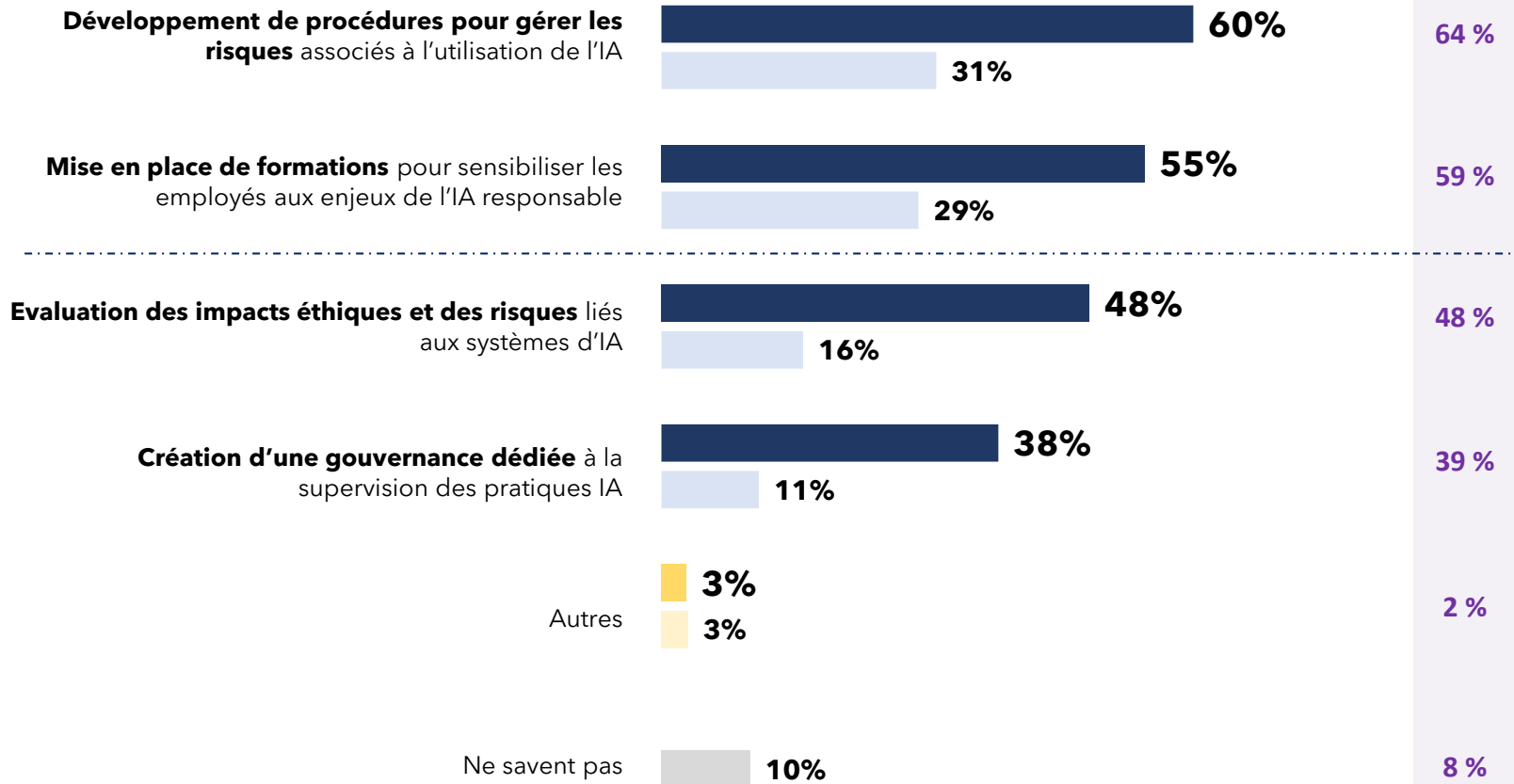
Quelles démarches ont été mises en œuvre par votre entreprise pour se mettre en conformité en matière d'IA responsable ?

Base : ceux qui connaissent les démarches mises en œuvre dans leur entreprise en matière d'IA responsable (229 salariés)
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%.



Utilisateurs d'IA dans le cadre professionnel

■ Global ■ En premier



6

IA RESPONSABLES : ACCULTURATIONS EN ENTREPRISES



Atouts des entreprises pour l'acculturation : compétences, sensibilisation et formations

Mise à niveau :

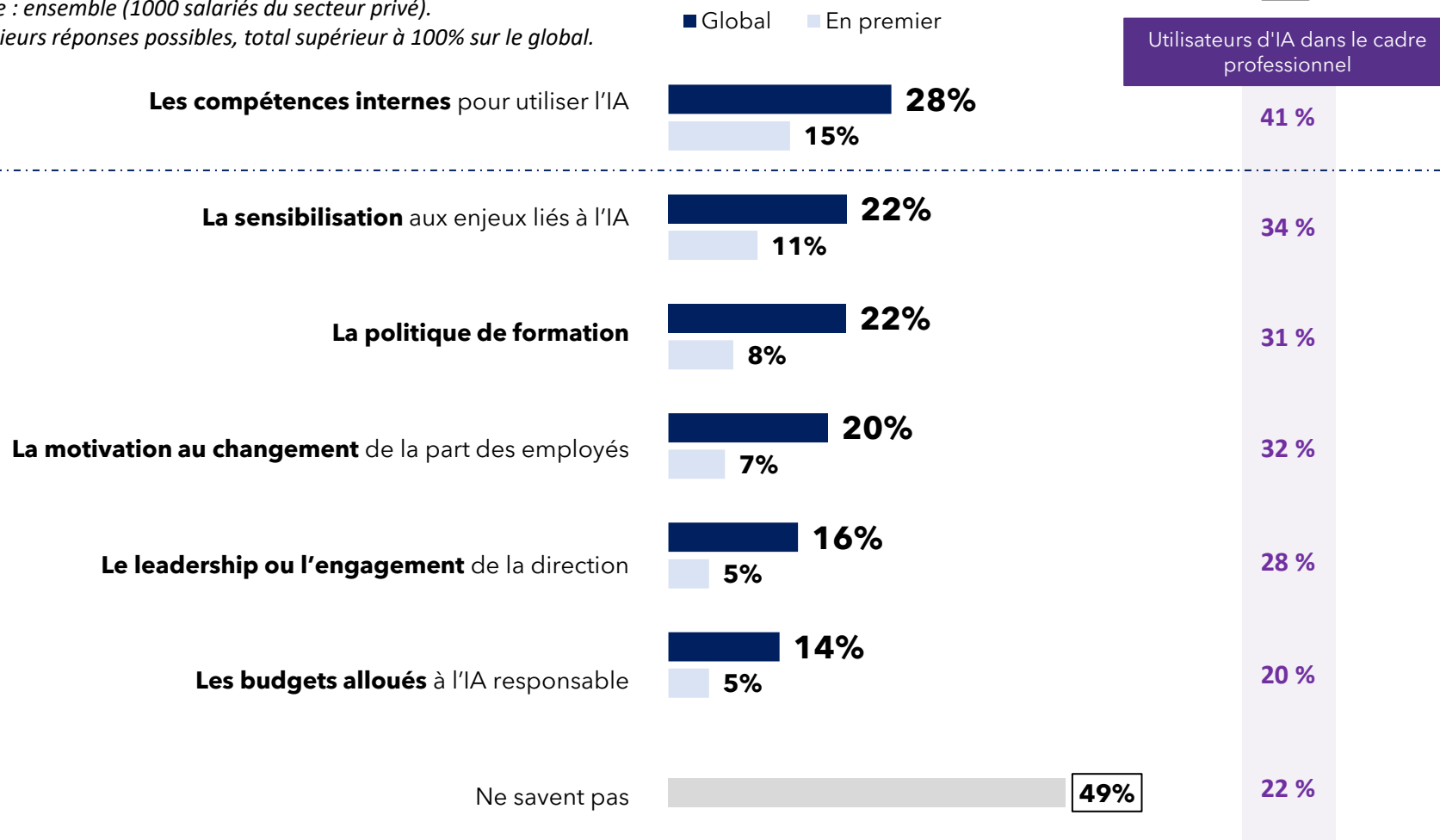
L'acculturation à l'IA responsable est un processus par lequel les personnes au sein d'une entreprise intègrent et ajustent leurs pratiques, valeurs et comportements à l'IA tout en respectant des principes éthiques et responsables.

Quels sont les principaux atouts de votre entreprise pour l'acculturation à l'IA responsable ?



Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé).

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100% sur le global.



Freins des entreprises pour l'acculturation : les principaux freins identifiés sont le manque de compétence internes, la complexité technique de l'intégration de l'IA et les coûts liés à sa mise en oeuvre

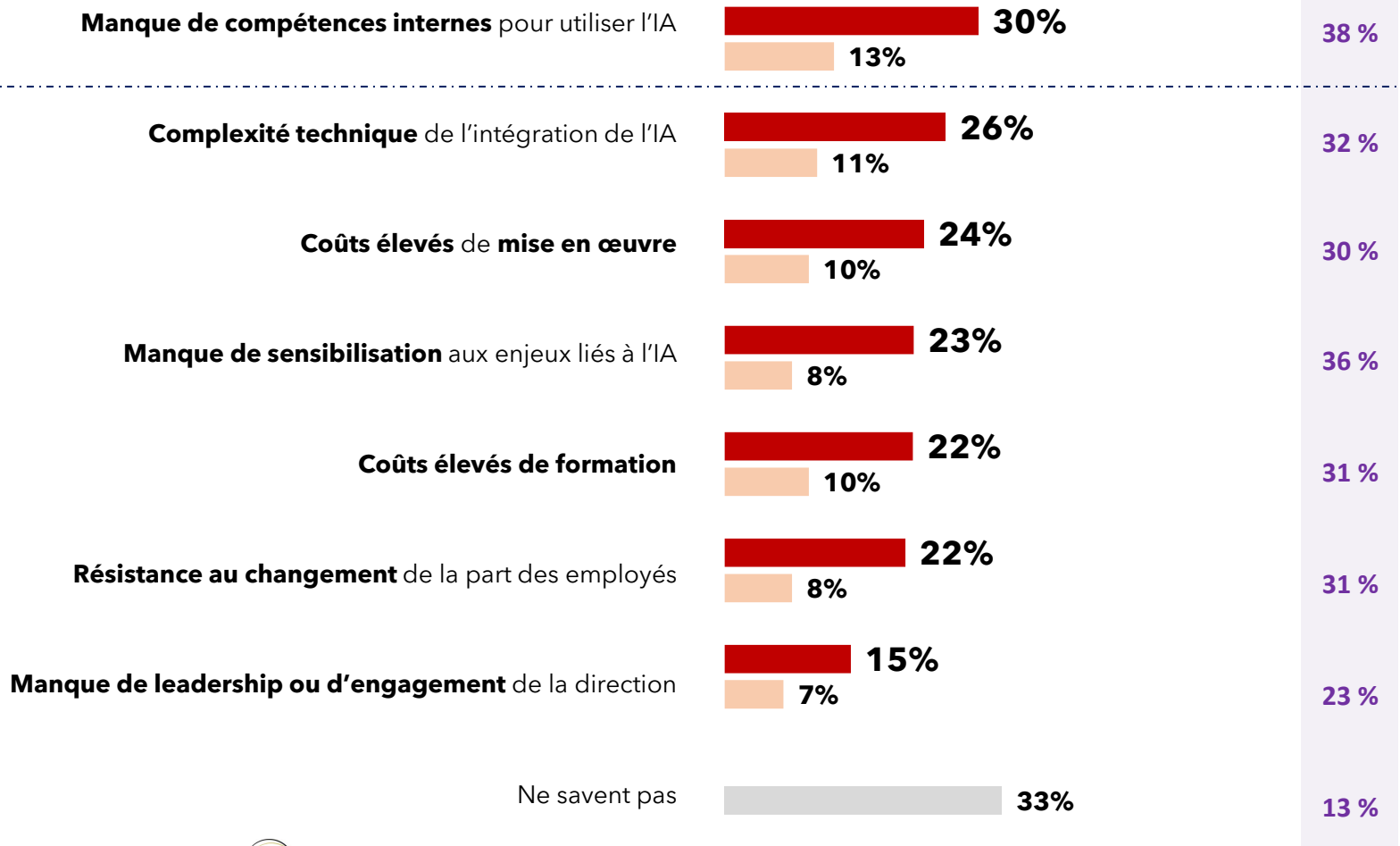
Selon vous quels sont les principaux freins à l'acculturation à l'IA responsable dans votre entreprise ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé).
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100% sur le global.



Utilisateurs d'IA dans le cadre professionnel

■ Global ■ En premier



7

PROFILS : USAGES DE L'IA



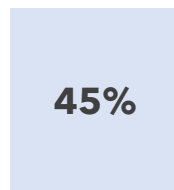
Usages de l'IA : la moitié des salariés a déjà utilisé l'IA, en usage à la fois personnel et professionnel

Vous-même, avez-vous déjà utilisé l'Intelligence Artificielle (IA) ?

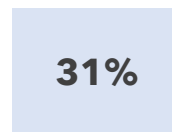
Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé). Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%.



Sous-total
« OUI »



Oui, dans le cadre
de votre **vie
personnelle**



Oui, dans le cadre
de votre **vie
professionnelle**



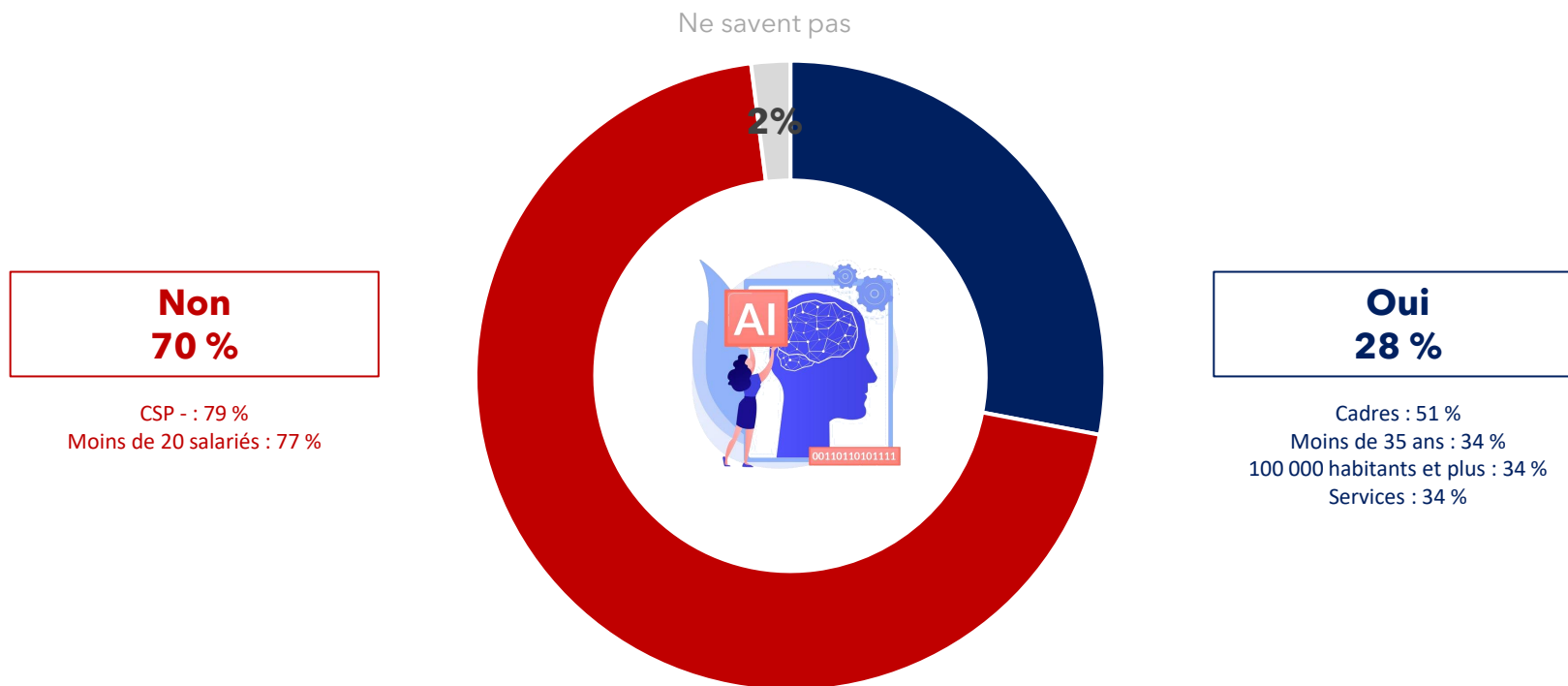
Non

Moins de 35 ans	62 %	57 %	42 %
35-49 ans	44 %	39 %	27 %
50 ans et plus	39 %	34 %	21 %
CSP +	63 %	56 %	47 %
CSP -	41 %	38 %	21 %
Industrie	50 %	46 %	30 %
Construction / BTP	49 %	42 %	26 %
Commerce / transport / hébergement / restauration	43 %	40 %	21 %
Services	54 %	49 %	41 %
Enseignement, santé humaine	51 %	44 %	34 %
Moins de 20 salariés	47 %	44 %	26 %
De 20 à 49 salariés	54 %	47 %	36 %
De 50 à 249 salariés	50 %	46 %	35 %
Plus de 250 salariés	53 %	45 %	35 %

Sensibilisation à l'usage de l'IA : près de trois salariés du privé sur dix ont déjà été sensibilisés à l'usage de l'IA dans leur vie professionnelle, en particulier les cadres, les jeunes, les habitants de grandes villes et les salariés du secteur des services.

Avez-vous déjà été sensibilisé à l'usage de l'Intelligence Artificielle (IA) dans votre vie professionnelle ?

Base : ensemble (1000 salariés du secteur privé)



ÉTUDES CONSEIL STRATÉGIE POUR L'AVENIR DES ENTREPRISES ET DES INSTITUTIONS

Viavoice & GCF

9, rue Huysmans, 75 006 Paris.

+ 33 (0)140 54 13 90.

Retrouvez toutes nos actualités :

