

# Intelligence artificielle : quand les entreprises résistent au changement

Les entreprises en France utilisent l'[intelligence artificielle \(IA\)](#) pour des projets touchant leur coeur de métier. Mais des freins à une généralisation des usages demeurent.

C'est ce que montre une [étude](#) du cabinet de conseil PwC France menée en partenariat avec *L'Usine Digitale* (groupe Infopro Digital). Cet été, 240 dirigeants (DG, DSI, CDO, DAF et DRH), dont 60% issus d'entreprises de plus de 500 salariés, ont été interrogés en ligne.

Premiers résultats : 34% utilisent ou ont engagé un projet pilote de services ou applications d'intelligence artificielle. 28% ont seulement initié une réflexion à ce sujet. (Source : « Du Big Data à l'Intelligence Artificielle : le défi des entreprises françaises »).

Au total, 62% ont donc recours ou envisagent de recourir à la technologie. Mais 20% seulement ont déjà mis en production des solutions d'IA, essentiellement des entreprises qui réalisent plus de 500 millions d'euros de chiffre d'affaires.

## **Au-delà des chatbots**

Interrogés sur les concepts et les technologies qui composent l'IA, plus de 6 dirigeants sur 10 mentionnent en priorité l'apprentissage automatique (machine learning) et les algorithmes. Les [chatbots](#) (cités par 51% des répondants), la visualisation de données (50%) et l'automatisation (40%) arrivent ensuite.

En conséquence, les premiers cas d'usage de l'IA déclarés concernent l'amélioration de la connaissance et de [l'expérience client](#). L'optimisation de l'efficacité opérationnelle et la consolidation des politiques de conformité et de gestion du risque suivent.

En outre, le renforcement de la cybersécurité par des technologies d'intelligence artificielle fait également partie des cas d'usage pour plus de 40% des grandes entreprises.

Mais l'utilisation étendue de l'IA se heurte à des résistances.

## **Déficit de compétences**

Les principaux obstacles au déploiement de l'IA cités par les organisations de plus de 2500 salariés sont le déficit de connaissances dans ce domaine (64%) et le défaut de formation des équipes (57%).

La résistance au changement en interne (48%) et le manque de visibilité quant au retour sur investissement (45%) suivent. Ils devancent la réglementation stricte (34%) en matière de traitement et protection de données ([RGPD...](#)) et les craintes liées aux algorithmes (28%).

Qu'en est-il du stockage et du traitement de données qui viennent alimenter l'IA ?

# Données massives

69% des répondants précisent que leur organisation héberge des données dans le cloud.

Or, ils sont presque aussi nombreux à penser que leur entreprise est peu ou pas mature en matière d'exploitation de données (65%) et d'analyse (62%). Près d'un dirigeant sur deux le pense aussi lorsqu'il est question de collecte de données.

La valorisation data peut donc progresser pour servir de véritable levier à l'IA.

Malgré les obstacles, les entreprises la considèrent comme une source de valeur et sont prêtes à l'intégrer, observe PwC France. Et les grands groupes ont les moyens d'investir dans l'IA, notamment ceux des secteurs des technologies, de la banque et de l'assurance.

*(crédit photo : via pexels.com)*