

Intelligence artificielle : quelle perception dans 5 industries ?

Les algorithmes influencent la prise de décision. Qu'en est-il dans de grandes entreprises ? Le groupe d'audit KPMG a livré les résultats d'une [enquête](#)* américaine sur l'impact de l'[intelligence artificielle](#) (IA) tel que le perçoivent des dirigeants dans cinq industries.

Les 751 responsables interrogés dans 4 des 5 industries concernées estiment, dans leur majorité – 52% dans les soins de santé, 57% dans les technologies, 64% dans le retail et 69% dans les transports, que l'impact de l'IA sur la prise de décision est « exagéré ».

En revanche, près de 6 décideurs sur 10 (58%) dans les services financiers pensent que l'influence de l'IA sur leur activité est à la hauteur des attentes. En outre, 85% jugent qu'elle est un outil clé pour prévenir et détecter la fraude.

Tous secteurs d'activité confondus, 79% des dirigeants concernés concluent que les employés sont prêts à adopter la technologie. Cette proportion plafonne à 39% chez les managers intermédiaires qui travaillent directement avec les équipes au quotidien.

Certains sont plus confiants que d'autres.

IA, croissance et éthique

63% des répondants du secteur des technologies rapportent qu'une intelligence artificielle est partiellement ou pleinement fonctionnelle dans leur entreprise.

Dans le secteur financier, 64% des décideurs interrogés prévoient que les clients ne dépendront plus, d'ici cinq ans, des [banques classiques](#) pour accéder à leur argent.

Pour 80% des répondants dans le commerce de détail (retail), l'IA permet d'alléger la tâche des professionnels du service client. Par ailleurs, 56% envisagent que, dans les deux ans, l'impact le plus important de la technologie concernera encore l'expérience client.

Dans le secteur des soins de santé, 9 répondants sur 10 considèrent que la technologie contribue à l'amélioration de l'expérience du patient.

Enfin, dans les transports, 92% s'attendent à ce que l'IA contribue au renforcement de l'efficacité de leur entreprise. Mais pas sans régulation (pour 82% des répondants), car l'intelligence artificielle peut aussi menacer la sécurité et la confidentialité des données (77%).

*Le sondage a été mené aux États-Unis par Ketchum Analytics pour le groupe d'audit et de conseil auprès de 751 dirigeants et décideurs métiers ayant une connaissance de l'intelligence artificielle.

(source : « Living in an AI World » - KPMG 2020).