

11 JUIN 2019 | PRESS RELEASES

Le Boston Consulting Group et Malakoff Médéric Humanis présentent les résultats de la seconde édition de leur étude sur l'Intelligence Artificielle et le capital humain en entreprise

PARIS — 69% des managers estiment que l'Intelligence Artificielle (IA) va fortement impacter leur entreprise. Malgré cette prise de conscience, seuls 18% des dirigeants interrogés considèrent aujourd'hui l'IA comme un sujet stratégique pour leur entreprise. Ce chiffre devrait pourtant doubler d'ici cinq ans. Il s'agit donc pour les entreprises d'agir maintenant pour se transformer. Mais avec quels impacts sur l'organisation du travail, la nature des emplois et le capital humain ? Ces questions sont au cœur de la seconde édition du baromètre réalisé par Malakoff Médéric Humanis et le Boston Consulting Group (BCG), « IA et capital humain : L'humain est l'avenir de l'IA ». Cette étude a été menée auprès de plus de 1800 personnes – dirigeants, managers et salariés. Au-delà des préoccupations éthiques, le baromètre met en lumière le rôle que le DRH aura dans l'adoption de l'IA par l'organisation. Captation des talents, gestion des compétences, gouvernance, santé et qualité de vie au travail... 70% de la réussite dépend de l'accompagnement managérial. Autre constat : il existe de grandes disparités entre dirigeants, managers et salariés, mais également entre secteurs d'activité, quant à la perception de l'impact de l'IA sur les organisations.

L'éthique au cœur des préoccupations des dirigeants, managers et salariés

Les questions éthiques sont au cœur des préoccupations des entreprises, et en premier lieu de leurs dirigeants. Ces derniers en font leur premier sujet d'inquiétude, devant les impacts possibles sur le lien social ou encore la dimension humaine du travail. Le DRH, les managers et les salariés sont quant à eux principalement préoccupés par la disparition des métiers existants avec le déploiement de l'IA dans leur entreprise. Les questions éthiques restent tout de même une inquiétude partagée et se classent respectivement au 3ème rang pour les DRH et au 5ème rang pour les managers et les salariés.

« L'éthique est le talon d'Achille de l'IA. Malgré une accélération des réflexions et prises de position sur le sujet, peu d'actions concrètes ont été à ce stade mises en place par les organisations. 78% des dirigeants estiment aujourd'hui que c'est le rôle des ressources humaines de lutter contre les biais éthiques qui pourraient être introduits par l'IA. Cela est d'autant plus vrai pour les entreprises les plus avancées en matière d'IA » estime Sylvain Duranton, Directeur Monde de BCG GAMMA, l'entité du BCG dédiée à l'Intelligence Artificielle. « Ces changements organisationnels majeurs prennent du temps et leur réussite dépendra beaucoup de leur accompagnement managérial. Il s'agit de permettre aux salariés et managers d'adapter l'IA à leur quotidien, d'évaluer son impact sur leur manière de travailler et sa valeur ajoutée. Cela permettra de démystifier le pouvoir de l'IA auprès des salariés. Les entreprises pionnières seront celles qui travailleront pro-activement sur les enjeux RH de l'adoption de l'IA » précise David Giblas, Directeur Innovation Digital et Data de Malakoff Médéric Humanis.

Des perceptions différentes sur l'impact de l'IA entre salariés et dirigeants mais aussi entre secteurs d'activité

Activités supprimées par l'automatisation de certaines fonctions, nouvelles activités liées à l'exploitation de la data, activités hybridées articulant intelligence humaine et artificielle... Au-delà de l'éthique, les impacts de l'IA sont aussi au cœur des réflexions portant sur la nature des emplois.

L'hybridation (c'est-à-dire la transformation des activités qui s'appuient sur l'IA, notamment pour la prise de décision) et la création de nouvelles activités sont les impacts les mieux anticipés dans les cinq ans à venir par les dirigeants (respectivement 62% et 60%) et les managers (respectivement 64% et 68%). La perception des salariés est quant à elle plus négative. Ils sont en effet 43% à redouter la suppression de certaines activités comme principale conséquence de l'adoption de l'IA au sein de leur entreprise, mettant en exergue le besoin de « démystification » des enjeux de l'IA auprès des salariés.

Ces prévisions diffèrent également selon les secteurs : 64% des entreprises de la branche anticipent nettement mieux l'évolution vers de nouvelles activités, soit 13 points de plus que la moyenne des entreprises interrogées, et 54% vers des activités hybridées (soit six points de plus que la moyenne). Les entreprises de l'industrie lourde se retrouvent quant à elles dans la moyenne des autres entreprises interrogées : elles sont 54% à estimer que l'IA aura un impact sur de nouvelles activités, 46% à anticiper l'hybridation d'activités et 44% la suppression d'activités.

Le rôle essentiel des RH dans l'adoption de l'IA par l'entreprise : gestion des compétences, gouvernance et captation des talents, santé et qualité de vie au travail, éthique, création et partage de valeur

Les fonctions managériales, et notamment les DRH, ont un rôle majeur à jouer dans le déploiement de l'IA et son adoption par tous au sein de l'entreprise. 87% des dirigeants estiment que c'est le rôle des Ressources Humaines d'identifier les évolutions des compétences nécessaires et 80% d'accompagner les responsables de l'entreprise dans la prise en compte de l'IA. En complément, les dirigeants attendent également des RH qu'elles analysent et anticipent l'impact de l'IA sur la santé et la qualité de vie au travail (83%), qu'ils luttent contre les biais, par exemple de discrimination, pouvant être induits par l'IA (78%) et qu'ils intègrent l'IA dans le dialogue social de l'entreprise (78%). Les attentes vis-à-vis des RH sur l'IA sont notamment plus fortes au sein des entreprises pionnières : les DRH y sont considérés comme mieux armés en termes de compétences et d'outils, selon 39% de leurs dirigeants (soit 25 points de plus que ceux des entreprises passives).

Mais quelles doivent être les enjeux prioritaires du DRH en fonction de la maturité IA de leur entreprise ?

Les enjeux de l'IA sont certes mieux perçus que l'an dernier - 86% des salariés connaissent la notion d'IA, soit cinq points de plus qu'en 2018. Il y a également une progression quant à la perception de l'impact qu'aura l'IA sur la santé au travail – sécurité, risques d'accidents- : 70% des dirigeants et 73% des managers en ont une vision positive, soit respectivement plus quatre et trois points par rapport à l'an passé.

Il n'en reste pas moins que le DRH doit avoir un rôle de « démystificateur » particulièrement auprès des salariés, dont 40% seulement se déclarent prêts à appliquer des décisions prises par l'IA.

Une fois la confiance amorcée et établie auprès des salariés et managers, le DRH doit avoir un rôle de facilitateur en aidant à la structuration d'une filière spécifique, à la mise en place de formations sur les "bases" de l'IA, aux réflexions sur les enjeux éthiques et à l'accompagnement des premières équipes métiers introduisant l'IA dans leurs processus.

Méthodologie

Ce baromètre sur l'impact du déploiement des technologies d'IA sur le capital humain des entreprises est réalisé conjointement par Malakoff Médéric Humanis et le Boston Consulting Group. Il a été mené auprès de plus de 1800 personnes – dirigeants, managers et salariés sur l'impact de l'IA en entreprise. Ce recueil a été réalisé par téléphone auprès de dirigeants d'entreprises privées ou publiques de plus de 50 salariés (hors fonction publique et éducation nationale) et par une enquête en ligne auprès de managers et de salariés d'entreprises privées ou publiques de plus de 50 salariés (hors fonction publique et éducation nationale) du 11 au 30 avril 2019.

Contacts

Laurent Acharian - BCG - + 33 6 81 75 18 05

Alison Harry - BCG - + 33 6 17 81 35 59

Marine Bryszkowski - Little Wing pour BCG - + 33 6 66 29 16 98

Elisabeth Alfandari - Malakoff Médéric Humanis - + 33 7 60 09 26 30

Isabelle de Segonzac - Image 7 pour Malakoff Médéric Humanis - + 33 6 89 87 61 39

Lauranne Guirlinger - Image 7 Malakoff Médéric Humanis - + 33 6 48 26 21 73

A PROPOS DE MALAKOFF MÉDÉRIC HUMANIS

Acteur majeur de la protection sociale, Malakoff Médéric Humanis est né en janvier 2019 du rapprochement des groupes Malakoff Médéric et Humanis. Avec plus de 6 Mds€ de fonds propres, 426 000 entreprises clientes et 10 millions de personnes assurées, Malakoff Médéric Humanis détient 17% de parts de marché de l'assurance collective. En retraite complémentaire, le Groupe gère 36,5 Mds€ d'allocations versées, une mission d'intérêt général menée pour le compte de l'Agirc-Arrco auprès de 600 000 entreprises et 15 millions de cotisants et allocataires.

Paritaire, mutualiste et à but non lucratif, Malakoff Médéric Humanis met sa performance au service de l'utilité sociale et consacre chaque année 153 millions d'euros à l'accompagnement des personnes en situation de fragilité sociale.

www.malakoffmederic-humanis.com

A PROPOS DE BCG GAMMA

BCG GAMMA est l'entité du BCG dédiée à l'Intelligence Artificielle (IA). 650 data scientists, spécialistes des techniques d'analyse de données (data science, ingénierie, optimisation, machine learning) développent des solutions pour transformer radicalement la performance des plus grands groupes. Chez BCG GAMMA, nous croyons qu'un avantage concurrentiel existe à l'intersection de la data science, de la technologie, et du capital humain. Pour libérer son plein potentiel, l'Intelligence Artificielle doit être intégrée au cœur des processus et des méthodes de travail. Nos solutions agiles et à base d'Intelligence Artificielle assurent une amélioration continue des performances de nos clients. Pour plus d'information, rendez-vous sur [notre site](#).

ABOUT BOSTON CONSULTING GROUP

Boston Consulting Group partners with leaders in business and society to tackle their most important challenges and capture their greatest opportunities. BCG was the pioneer in business strategy when it was founded in 1963. Today, we help clients with total transformation—inspiring complex change, enabling organizations to grow, building competitive advantage, and driving bottom-line impact.

To succeed, organizations must blend digital and human capabilities. Our diverse, global teams bring deep industry and functional expertise and a range of perspectives to spark change. BCG delivers solutions through leading-edge management consulting along with technology and design, corporate and digital ventures—and business purpose. We work in a uniquely collaborative model across the firm and throughout all levels of the client organization, generating results that allow our clients to thrive.

FOLLOW US

