

## Les citoyens sont de plus en plus favorables à l'IA d'après une étude menée par Accenture

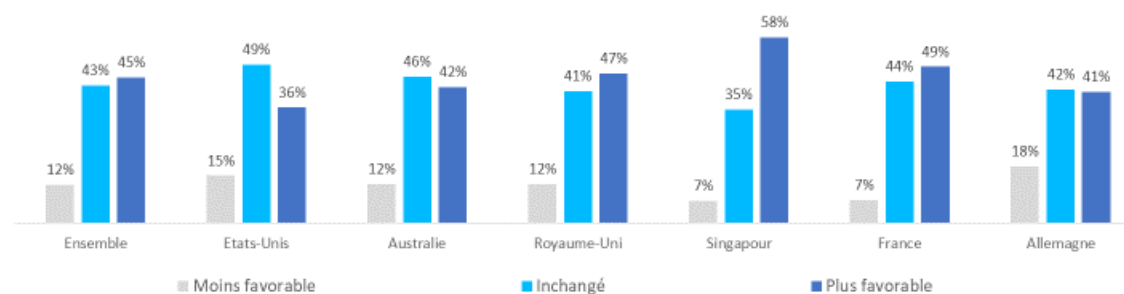
3 Français sur 4 se disent neutres ou confiants quant à l'utilisation éthique et responsable de l'IA par l'Etat

**Paris, 12 novembre 2018** - La majorité des citoyens sont aujourd'hui autant, voire plus, favorables à l'utilisation des technologies d'intelligence artificielle (IA) par les services publics et privés qu'ils ne l'étaient il y a un an, d'après les conclusions d'une étude réalisée par [Accenture](#).

Menée auprès de plus de 6 000 citoyens en Australie, France, Allemagne, à Singapour, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis, cette enquête montre que 45 % des citoyens sont aujourd'hui plus favorables à l'utilisation de l'IA qu'ils ne l'étaient il y a un an ; 43 % déclarent que leur degré d'appréhension vis-à-vis de l'IA reste inchangé ; et 12 % se disent aujourd'hui moins favorables à l'IA qu'ils ne l'étaient un an auparavant.

### LE NIVEAU DE CONFIANCE DES CITOYENS VIS A VIS DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AUJOURD'HUI VERSUS IL Y A 12 MOIS

Q: Comment décririez-vous votre niveau de confiance quant à l'utilisation des technologies d'intelligence artificielle dans les services publics et privés aujourd'hui versus 12 mois plus tôt?



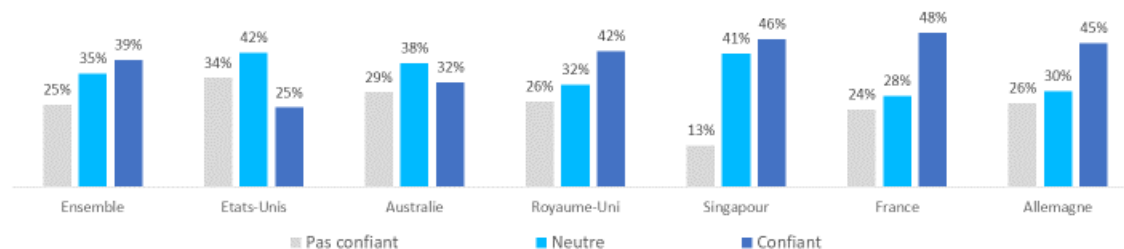
« À l'heure où les nouveaux services numériques jouent un rôle croissant dans leurs vies quotidiennes, les citoyens attendent de leur Etat qu'il saisisse les opportunités de mettre à profit l'IA pour améliorer les programmes et services publics », explique Bernard le Masson, directeur des activités Consulting et Strategy Services publics d'Accenture dans le monde. « L'intelligence artificielle offre de nouvelles possibilités de collaboration homme-machine pour améliorer les services, et les pouvoirs publics doivent explorer de manière proactive ces nouvelles approches de services, tout en veillant à ce que les technologies IA soient mises en œuvre de manière responsable. »

L'enquête fait également ressortir d'autres indicateurs positifs quant au point de vue des citoyens sur l'utilisation de l'IA par leur Etat. Près des deux tiers (62 %) des répondants estiment ainsi que leur Etat est au moins aussi qualifié que le secteur privé pour fournir des services ayant recours à l'IA. Plus de la moitié (56 %) se disent favorables à l'utilisation de l'IA par les pouvoirs publics pour fournir de manière plus efficace des

services nouveaux ou améliorés. Seulement un répondant sur quatre (25 %) se dit inquiet de l'utilisation de l'IA par l'Etat sur les plans de l'éthique et de la responsabilité.

#### LA MAJORITE DES CITOYENS SE DISENT CONFIANTS OU NEUTRES QUANT A L'UTILISATION ETHIQUE ET RESPONSABLE DE L'IA PAR L'ETAT

Q: Etes-vous confiant quant à l'utilisation éthique et responsable que ferait l'Etat de l'intelligence artificielle ?



De nombreux analystes indépendants ont évoqué le potentiel grandissant de l'IA dans le secteur public, ainsi que les défis à relever pour son utilisation. Selon Adélaïde O'Brien, directrice de recherche chez IDC Government Insights : « Le cabinet IDC Government Insights prédit que, d'ici 2020, lorsque l'intelligence artificielle sera plus largement utilisée dans les systèmes de back-office et les outils proposés en libre-service aux citoyens, une transformation des métiers sera nécessaire pour permettre la prise en charge de tâches et d'interactions de plus en plus complexes et spécialisées ».

Les citoyens qui travaillent dans le secteur public sont nettement plus favorables à l'utilisation de l'IA par l'Etat que la population dans son ensemble : les deux tiers (67 %) des répondants du secteur public soutiennent cette idée contre environ la moitié (52 %) pour les autres répondants. De même, les répondants issus du secteur public sont plus susceptibles que les autres répondants (63 % contre 41 %) de déclarer qu'ils sont aujourd'hui plus favorables à l'IA qu'ils ne l'étaient il y a douze mois.

« L'intelligence artificielle et les technologies numériques sont des outils qui permettent de proposer des services plus performants, plus efficaces, plus personnalisés, adaptés aux différentes situations des citoyens, ce qui répond aux objectifs de qualité de service d'un grand nombre d'organisations publiques », poursuit Bernard le Masson. « Nous avons constaté que les citoyens ainsi que les fonctionnaires sont plutôt favorables à l'utilisation de l'IA par les pouvoirs publics, et cela doit convaincre les responsables politiques et administratifs de continuer à transformer profondément les services publics. L'IA complète l'action des pouvoirs publics et leur donne les moyens de déployer des services de plateforme pour le citoyen, en créant de nouveaux services qui iront au-delà de la simple automatisation des interactions existantes. »

#### Méthodologie

Accenture a interrogé 6 000 citoyens âgés de 18 ans et plus aux Etats-Unis, en Australie, en France, en Allemagne, à Singapour et au Royaume-Uni sur différents thèmes ayant trait au secteur public. L'enquête a été réalisée en ligne en mai 2018. Un quart (25 %) des répondants se sont identifiés comme travaillant actuellement dans le secteur public. Les résultats obtenus pour cet échantillon multi-pays sont statistiquement significatifs avec un niveau de confiance de 95 % et une marge d'erreur de +/-1,3 %.

### **A propos d'Accenture**

Accenture, un des leaders mondiaux des services aux entreprises et administrations, propose une large gamme de services et solutions en stratégie, conseil, digital, technologie et gestion déléguée d'opérations. Combinant son expérience et son expertise dans plus de 40 secteurs d'activité et pour toutes les fonctions de l'entreprise - en s'appuyant sur le plus grand réseau international de centres de services - Accenture intervient à l'intersection de l'activité de ses clients et de la technologie pour les aider à renforcer leur performance et créer de la valeur sur le long terme pour leurs parties prenantes. Avec 459 000 employés intervenant dans plus de 120 pays, Accenture favorise l'innovation pour améliorer notre environnement de demain. Site Internet : [www.accenture.com/fr](http://www.accenture.com/fr)

### **Contacts presse:**

Clémence Caradec  
+33 1 53 23 55 23  
[clemence.caradec@accenture.com](mailto:clemence.caradec@accenture.com)

François Luu  
+33 1 53 23 68 55  
[francois.luu@accenture.com](mailto:francois.luu@accenture.com)