



Répertoire sur l'adoption de l'IA générative

Mieux connaître les applications et les risques réels de l'IA en milieu de travail au Canada

KPMG au Canada | novembre 2024



Table des matières

- 03** Le recours aux plateformes d'IA générative se répand dans les milieux de travail à un rythme souvent sous-estimé
- 04** L'utilisation de l'IA générative varie à l'échelle du Canada
- 05** Améliorations notables de la productivité
- 07** À quoi les employés consacrent-ils le temps économisé?
- 09** Incidence sur les cas d'utilisation au travail
- 10** Les employés font-ils trop confiance à l'IA?
- 12** Outils d'IA générative et l'écart d'adoption
- 14** Incertitudes entourant les lignes directrices et les garde-fous
- 15** Les employés au Canada partagent des informations privées au moyen de l'IA générative
- 18** Méthodologie de recherche

Le recours aux plateformes d'IA générative se répand dans les milieux de travail à un rythme souvent sous-estimé

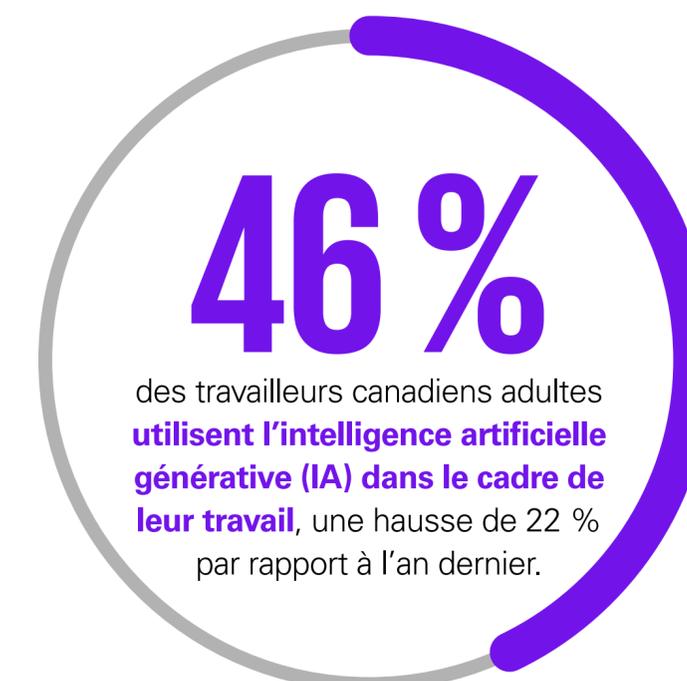
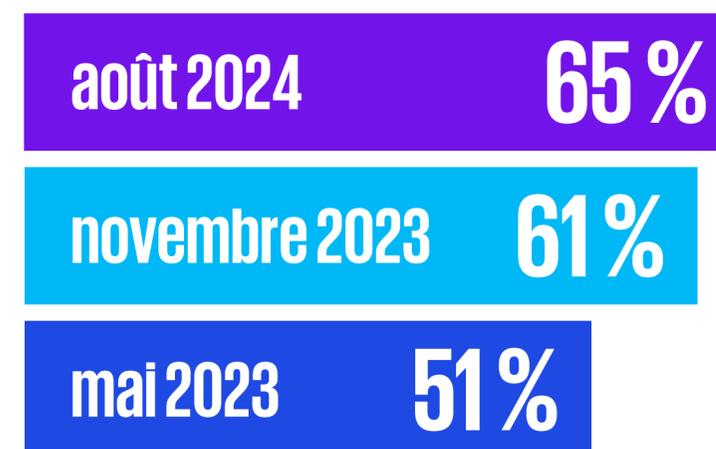
Les employés sont de plus en plus nombreux à exploiter les occasions d'intégrer l'IA dans leur travail, que leur entreprise soit ou non au courant.

En août 2024, KPMG au Canada a interrogé 2 606 Canadiens de plus de 18 ans au sujet de leur utilisation de l'IA générative au travail. Faisant suite à deux autres enquêtes similaires menées en mai et en novembre 2023, ce nouveau sondage visait à cerner les tendances émergentes concernant cette technologie, qui n'en est toujours qu'à ses débuts. Les résultats révèlent que le recours à l'IA au Canada est stimulé par la curiosité et le fait que l'IA générative fait désormais partie intégrante de la vie professionnelle.

En un peu moins d'un an, le pourcentage de Canadiens qui déclarent utiliser des outils d'IA générative au travail a grimpé à 46 %, contre 22 % l'année dernière. De plus, le nombre de Canadiens qui disent utiliser des outils d'IA générative au travail tous les jours ou au moins quelques fois par semaine a augmenté à 65 %, contre 51 % en mai 2023.

Fait important à souligner, aucun répondant n'a déclaré pas voir d'utilité à l'IA après l'avoir essayée.

Canadiens utilisant des outils d'IA générative au moins quelques fois par semaine



L'utilisation de l'IA générative varie à l'échelle du Canada

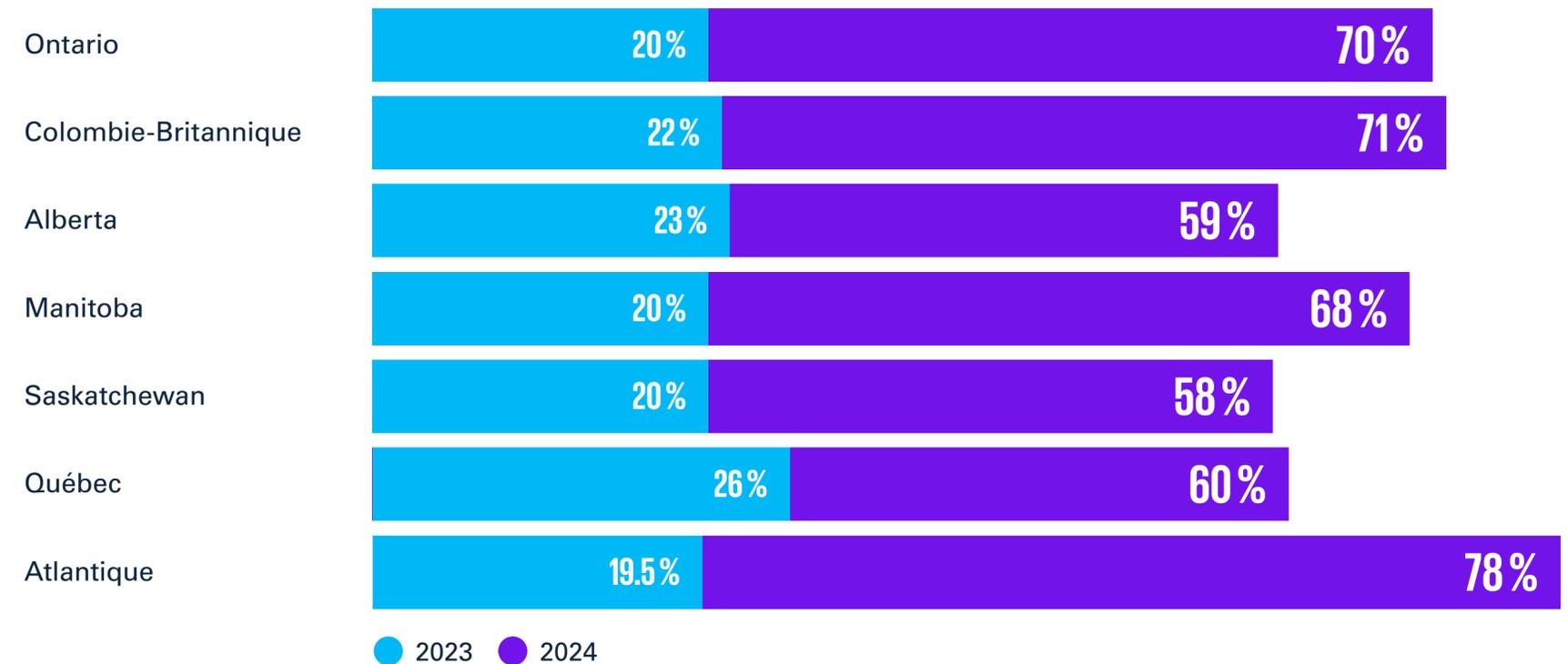
L'utilisation de l'IA générative au Canada a sensiblement augmenté par rapport à l'année dernière, à mesure que les employés et les entreprises se sont familiarisés avec cette technologie.

Notre évaluation de l'adoption de l'IA générative au travail révèle que les provinces de l'Atlantique, l'Ontario, et la Colombie-Britannique ont connu des augmentations plus importantes que l'Alberta et la Saskatchewan.

Comme le souligne Lewis Curley, Associé, Ressources humaines et changement organisationnel chez KPMG au Canada :

« L'adoption de l'IA peut varier en fonction des types d'emplois dans chaque région. Ainsi, les deux dernières provinces comptent davantage d'emplois liés à l'énergie qui exigent que les travailleurs soient sur place alors que les emplois technologiques et de bureau traditionnels en Ontario et en Colombie-Britannique peuvent davantage tirer profit de l'IA générative. »

Taux d'adoption* de l'IA générative par province en août 2024 par rapport à novembre 2023



*Pourcentage des répondants ayant déclaré utiliser l'IA générative au travail, de façon ponctuelle, quotidienne ou constante.

Améliorations notables de la productivité

En plus d'aider les employés à effectuer leur travail plus rapidement, l'IA générative améliore la qualité de leur prestation et libère du temps pour des tâches plus créatives ou à plus forte valeur ajoutée. Plus des deux tiers des employés ont déclaré économiser au moins une heure de travail par semaine grâce à l'IA générative, 39 % affirmant économiser trois heures ou plus par semaine.

Ces résultats sont encourageants, car ils prouvent que l'IA générative peut effectivement faire gagner du temps aux employés pendant leur journée de travail. Les entreprises et leur personnel doivent maintenant se poser une question importante: comment ce temps sera employé?



Quelle est l'incidence de l'IA générative sur votre productivité au travail?

Elle me permet de gagner moins d'**une heure** de travail par semaine.

23%

Elle me permet de gagner **1 ou 2 heures** de travail par semaine.

29%

Elle me permet de gagner **3 à 5 heures** de travail par semaine.

23%

Elle me permet de gagner **6 à 9 heures** de travail par semaine.

11%

Elle me permet de gagner de **plus de 10 heures** de travail par semaine.

5%

Cela **ajoute à ma charge de travail**, car je passe plus de temps à vérifier et corriger le contenu généré.

3%

Cela **ne me fait pas gagner** de temps.

6%



En plus de faire gagner du temps aux employés, cet outil puissant

permet aux organisations d'explorer de nouvelles occasions d'affaires et des idées innovantes. Il est toutefois important que l'organisation guide ses employés sur la manière d'utiliser efficacement ce temps gagné et définisse clairement ses attentes : les heures libérées seront-elles consacrées au bien-être personnel, à des activités de réseautage, à l'exploration de nouvelles idées ou à l'accomplissement de nouvelles tâches?

Lewis Curley

Associé, Ressources humaines et changement organisationnel,
KPMG au Canada



À quoi les employés consacrent-ils le temps économisé?

Les membres du personnel semblent utiliser le temps économisé de différentes manières. Certains se concentrent davantage sur des tâches à forte valeur ajoutée, tandis que d'autres consacrent plus de temps à leur famille et à leurs activités personnelles.

Cela démontre que ni les employés ni la direction n'ont une idée précise de la façon d'optimiser les heures libérées. Sans une communication claire sur la manière d'utiliser le temps gagné, il sera difficile de mesurer la valeur générée par les outils d'IA. L'absence de directives pourrait également avoir comme conséquence que les employés consacrent ce temps à des activités improductives.

En fin de compte, la manière dont les heures libérées sont gérées dépend de chaque entreprise. Dans tous les cas, la popularité croissante de l'IA générative devrait inciter les entreprises à établir une stratégie claire à ce sujet.

Utilisation ou réallocation du temps économisé par les membres du personnel au Canada

Effectuer des tâches à valeur élevée (planification stratégique, gestion, amélioration des opérations, etc).

Réfléchir à de nouvelles idées (avec des collègues ou individuellement).

Effectuer des activités personnelles (exercice, lecture, courses, etc.).

Lancer de nouveaux projets ou s'acquitter de nouvelles tâches plus rapidement qu'auparavant.

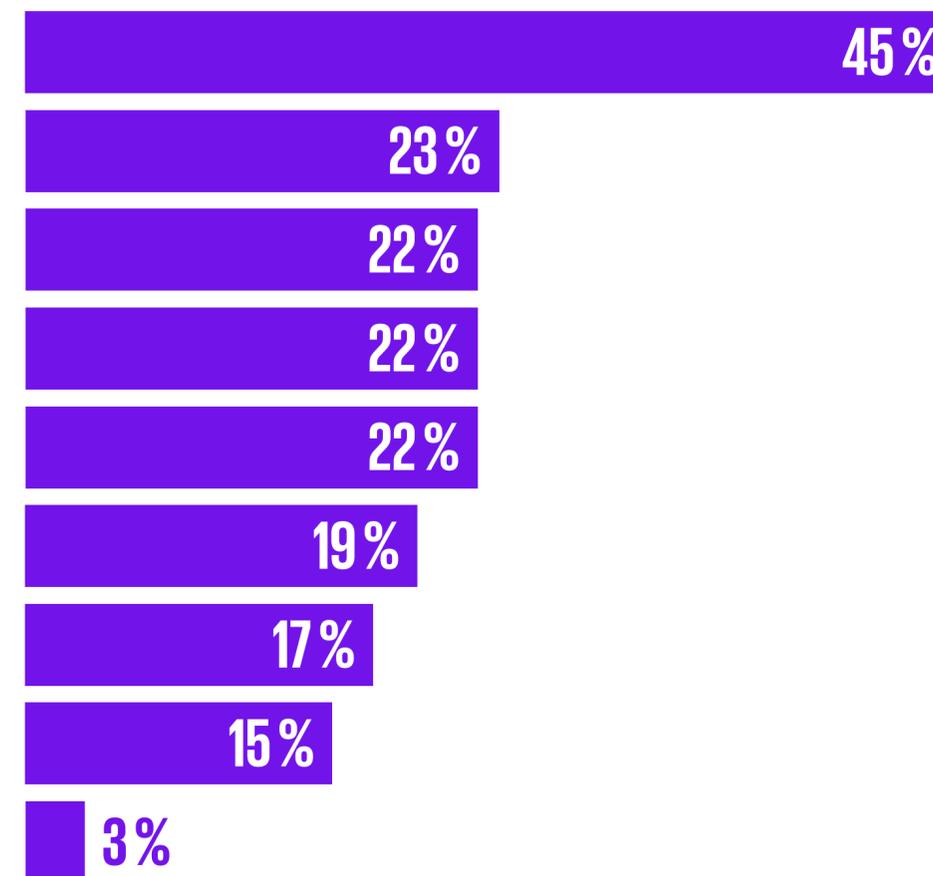
Consacrer du temps au perfectionnement professionnel (p. ex., amélioration des compétences, formation, cours, lecture).

Passer plus de temps en **famille** (soins, loisirs, activités, etc.).

Communiquer avec les clients ou leur rendre visite.

Entretenir **une vie sociale** plus active.

Ne sait pas.





Les chefs d'entreprise doivent se rappeler que l'IA générative ne concerne pas que les tâches de productivité individuelle utiles,

comme la rédaction de courriels, elle optimise également les opérations de base. Cela exige plus de temps et d'efforts, mais les retombées sont plus importantes et peuvent générer encore plus de valeur pour l'entreprise.

Stephanie Terrill

Associée directrice canadienne, Transformation numérique et leader nationale, Services-conseils – Management, KPMG au Canada



Incidence sur les cas d'utilisation au travail

Le recours à l'IA générative a tendance à augmenter à mesure que les employés se familiarisent avec les outils. Si la génération d'idées et la recherche demeurent les principales utilisations, la fréquence de tâches telles que la révision de rapports (16 %) et le codage (13 %) est en hausse depuis mai 2023.

Il est encourageant de constater qu'à mesure qu'ils acquièrent de l'assurance, les employés ont recours à l'IA générative pour une plus grande variété de tâches. Ils ont toutefois besoin de consignes claires sur la façon d'utiliser les outils. S'il est important d'encourager l'expérimentation, il faut aussi prévoir des garde-fous pour s'assurer que les employés utilisent l'IA générative de manière optimale et appropriée.

Principaux cas d'utilisation de l'IA générative parmi les répondants canadiens

	Sondage n° 3 août 2024	Sondage n° 2 novembre 2023	Sondage n° 1 mai 2023
Générer des idées	33% ↓	45%	49%
Recherche	30% ↓	48%	48%
Rédiger des courriels à des collègues	26% ↑	21%	24%
Créer des présentations	22% ↓	29%	30%
Résumer ou analyser de l'information provenant de sources accessibles au public	19% ↓	22%	20%
Rédiger ou réviser du contenu marketing (p. ex., site Web du cabinet, bulletins, publications sur les médias sociaux, publicités, etc.)	18% ↑	15%	16%
Rédiger ou réviser un rapport pour un client	16% ↑	9%	10%
Écrire ou modifier du code informatique	13% ↑	7%	9%

Les employés font-ils trop confiance à l'IA?

Le risque que les employés fassent trop confiance aux contenus générés par l'IA peut être une source d'inquiétude. Seulement la moitié des utilisateurs déclarent toujours vérifier l'exactitude des informations fournies par les outils d'IA générative; les autres ne le font qu'occasionnellement – voire jamais.

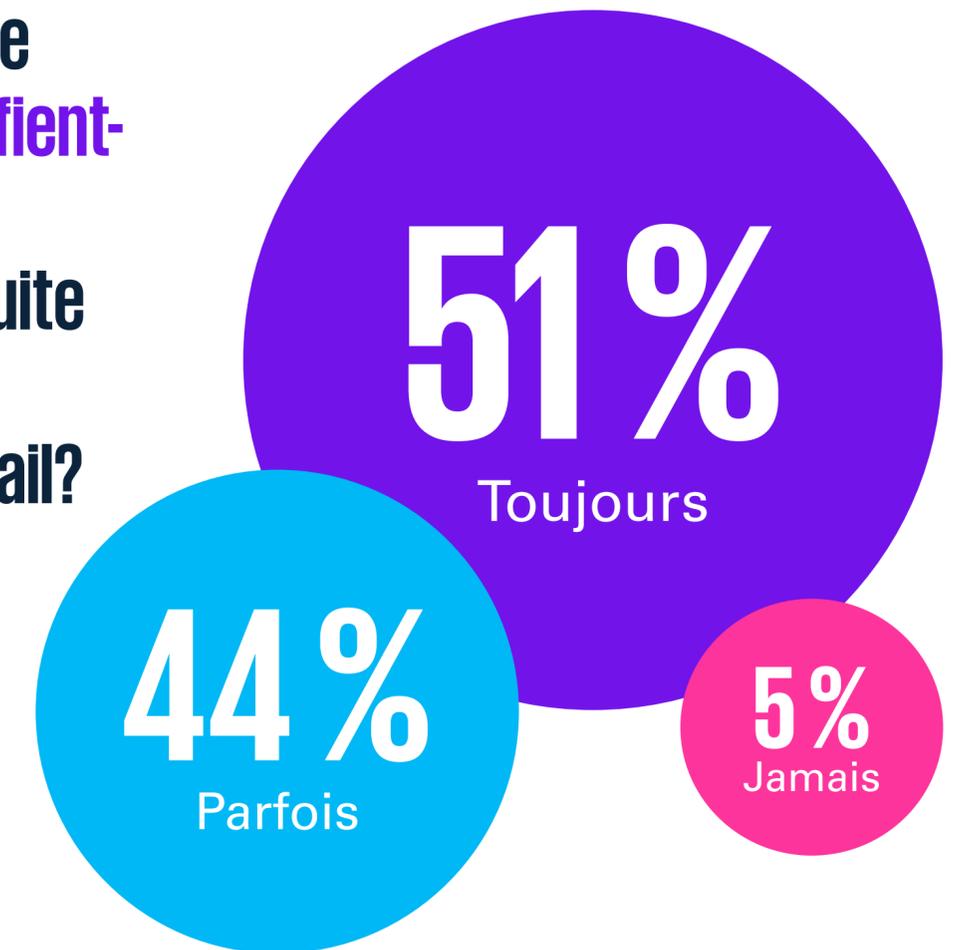
Le sondage indique que seuls 14% des employés utilisent des plateformes d'IA privées et sécurisées fournies par leur employeur. La majorité préfère des outils accessibles au public, exposant ainsi les organisations à des risques de sécurité et de confidentialité.

Ces résultats mettent en lumière la nécessité de former les employés afin qu'ils comprennent mieux le fonctionnement des outils d'IA générative. En se familiarisant avec la façon dont les modèles d'IA générative sont créés et les données qui les composent, ils seront mieux outillés pour valider les résultats et faire preuve de la vigilance nécessaire.

Les entreprises doivent également élaborer des politiques sur l'utilisation des outils d'IA générative et les données qui peuvent ou non être partagées sur ces plateformes. Elles doivent aussi envisager d'offrir leurs propres plateformes d'IA, assurant ainsi aux utilisateurs et à la direction que les renseignements qu'ils utilisent sont exacts et que les informations sensibles restent confidentielles.

Il est important de noter que tous les outils d'IA générative – qu'ils soient publics ou privés – utilisés par une organisation peuvent à l'occasion produire des résultats erronés. Il est donc essentiel de toujours vérifier l'exactitude des informations obtenues.

Dans quelle mesure les Canadiens vérifient-ils l'exactitude de l'information produite par des outils d'IA générative au travail?



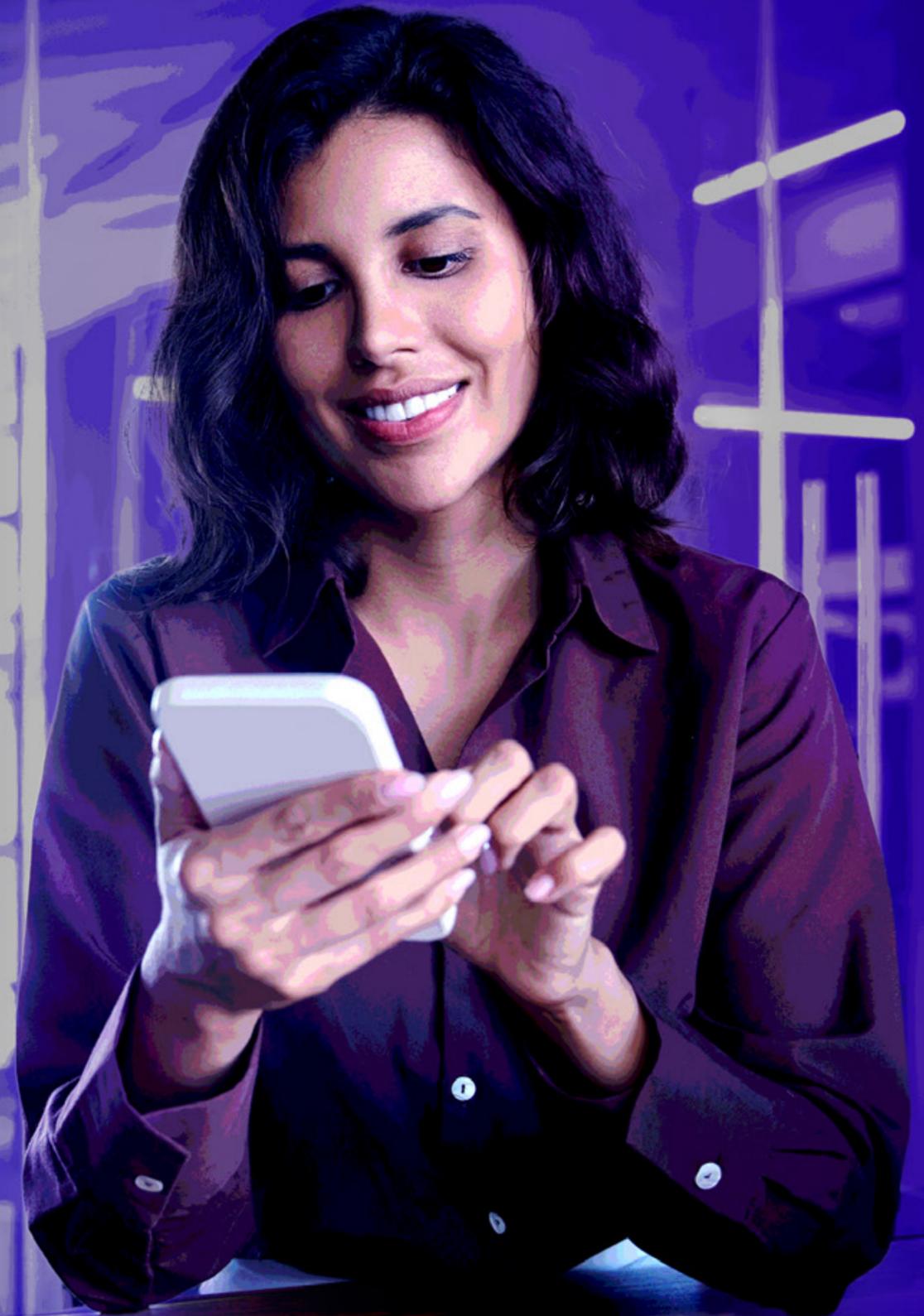


Les gens doivent commencer à réfléchir aux différentes compétences requises à l'ère de l'IA.

Au-delà de l'expertise en programmation et en ingénierie de requête, généralement associées à l'IA, nous avons besoin de compétences durables comme la pensée critique et des capacités approfondies en examen et réflexion stratégique. Or, l'importance qu'on accorde à ces compétences a quelque peu reculé ces dernières années devant l'essor des technologies.

Megan Jones

Directrice exécutive, Ressources humaines et changement organisationnel, KPMG au Canada



Outils d'IA générative et l'écart d'adoption

Les employés utilisent l'IA générative, que leur employeur leur en donne l'instruction ou non. Environ deux tiers des personnes interrogées déclarent avoir utilisé des outils d'IA générative au travail. De ce nombre, seulement 14 % utilisent une plateforme d'IA interne sécurisée, la majorité se tournant vers des outils accessibles au public comme ChatGPT.

Bien que l'utilisation de l'IA en soit à ses débuts, ces résultats montrent qu'il est temps pour les organisations de réfléchir sérieusement à cette question. Sinon, elles risquent de passer à côté d'opportunités majeures de productivité et d'efficacité. L'expérience passée avec d'autres technologies grand public l'a déjà démontré.

L'IA n'est pas (encore) pour tout le monde

Bien entendu, tout le monde ne se précipite pas sur l'IA pour l'aider dans son travail. La plupart de ceux qui se tiennent à l'écart de cette technologie affirment qu'ils n'en voient pas l'intérêt pour leur travail ou préfèrent travailler sans l'aide de l'IA.

La culture d'entreprise peut également être un facteur d'adoption. Les entreprises qui favorisent l'innovation et l'expérimentation seront probablement plus disposées que les autres à essayer ces outils. Dans tous les cas et à mesure que l'IA générative est intégrée aux programmes que les employés utilisent au quotidien, il se peut qu'ils finissent par faire appel à l'IA générative sans vraiment s'en rendre compte. L'IA ne force pas les organisations à changer complètement, mais elle permet de soutenir une culture favorisant une utilisation productive des outils.

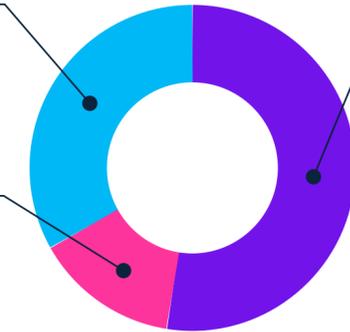
Utilisation d'outils d'IA générative publics ou privés en milieu de travail

33%

Je n'ai pas utilisé d'outils d'IA générative pour le travail.

14%

Oui, j'utilise une plateforme d'IA générative privée conçue par mon employeur pour un usage interne.



52%

Oui, j'utilise des outils accessibles au public.

Nota : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme pourrait ne pas être égale à 100 %.

Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'utilisez pas d'outils d'IA générative au travail?

Je préfère accomplir mes tâches sans l'aide d'une machine.

22%

Je ne vois pas en quoi les outils d'IA générative me seraient utiles au travail.

22%

Mon employeur interdit l'utilisation d'outils d'IA générative.

16%

Je n'ai pas reçu de formation adéquate sur la façon d'utiliser l'IA générative.

10%

Je ne fais pas confiance à l'IA générative.

8%

Je ne sais pas comment accéder aux outils d'IA générative.

8%

Je ne sais pas comment utiliser efficacement les outils d'IA générative; ils sont trop complexes.

7%

L'IA générative est trop futuriste pour moi.

1%

Autres.

6%



Sans les bonnes directives, les employés ne savent pas comment utiliser l'IA.

Il est essentiel d'établir une politique claire, appuyée par des outils et une formation adaptées, pour aider le personnel à utiliser efficacement l'IA tout en protégeant les données sensibles.

Walter Pela

Associé directeur de la région du Grand Vancouver et leader, Développement de marchés et relations avec la clientèle en matière d'IA, KPMG au Canada



Incertitudes entourant les lignes directrices et les garde-fous

Bien que 51% des répondants déclarent que leur entreprise les encourage à utiliser l'IA, son application au travail reste à la discrétion des utilisateurs. Peu d'entreprises ont élaboré des politiques ou proposent des formations sur l'utilisation de l'IA et seulement 18 % des employés affirment que leur entreprise autorise officiellement l'utilisation d'outils d'IA générative et dispose d'une politique complète.

Les approches contradictoires, qui préconisent en même temps qu'elles proscrivent le recours à l'IA, présentent un risque important. Même si un nombre croissant d'employés déclarent que leur entreprise s'est dotée d'une politique en matière d'IA générative, ils sont plus nombreux (28 % en 2024 contre 25 % en mai 2023) à décrire cette politique comme étant vague et sujette à interprétation.

Ces résultats devraient inciter les organisations à élaborer des politiques claires en matière d'IA générative. L'absence de lignes directrices peut entraîner une multitude de problèmes, comme l'utilisation d'outils inappropriés par le personnel ou des failles de sécurité liées à la fuite de données privées.

Comment les employés au Canada décrivent-ils la politique de leur employeur en matière d'IA générative?

8%

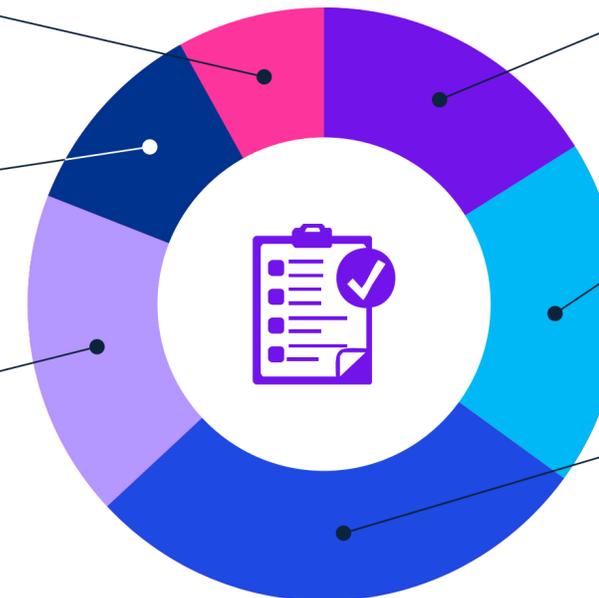
Je ne sais pas si mon employeur a une politique sur l'utilisation des outils d'IA générative.

11%

Mon employeur n'a pas de politique sur l'utilisation des outils d'IA générative.

18%

Mon employeur autorise son personnel à utiliser des outils d'IA générative et dispose d'une politique complète qui décrit des cas d'utilisation précis.



16%

Mon employeur interdit actuellement l'utilisation d'outils d'IA générative.

19%

Mon employeur décourage l'utilisation d'outils d'IA générative, à quelques exceptions près.

28%

Mon employeur autorise son personnel à utiliser des outils d'IA générative, mais la politique est vague ou sujette à interprétation.

Les employés au Canada partagent des informations privées au moyen de l'IA générative

Certaines personnes déclarent avoir entré des informations exclusives non financières sur leur entreprise dans un outil d'IA public, une proportion qui était de 15% en mai 2023. Au cours de la même période, le pourcentage d'employés ayant affirmé avoir saisi des données financières privées dans des outils d'IA publics est monté à 19 %.

Cette hausse s'inscrit dans une tendance plus large qui témoigne du fait que les employés transmettent effectivement une variété d'informations sur les plateformes d'IA, y compris des données exclusives sensibles, des données financières et des renseignements personnels des clients. Sachant que seulement 14 % des répondants ont accès à un outil d'IA privé au sein de leur entreprise, on peut en conclure que les employés partagent un éventail d'informations privées sur des plateformes publiques et non sécurisées.

Ces résultats montrent que trop peu d'entreprises ont instauré des garde-fous ou fourni des formations adéquates pour aider leur personnel à comprendre les risques liés à la publication d'informations privées sur des plateformes publiques. Ils montrent également que les employés intéressés par l'IA générative vont utiliser ces outils, que leur employeur ait ou non adopté des politiques pour les guider. Les entreprises doivent s'attaquer au problème sans délai. Sans cadre précis, un nombre croissant d'employés risquent de ne pas utiliser l'IA générative correctement.

	Sondage n° 3 août 2024	Sondage n° 2 novembre 2023	Sondage n° 1 mai 2023
Ont entré des données exclusives non financières (p. ex., ressources humaines, santé et sécurité, chaîne d'approvisionnement) au sujet de leur entreprise	24% ↑	16%	15%
Ont entré des données financières privées sur leur entreprise	19% ↑	12%	10%
Ont entré des renseignements personnels sur les clients de leur entreprise	43% ↓	45%	54%
Ont entré de l'information sur leur secteur d'activité dans une requête	30% ↑	22%	23%
Ont entré de l'information accessible au public concernant leur entreprise	22% ↑	16%	16%
Ont entré des données financières accessibles au public concernant leur entreprise dans une requête	20% ↓	24%	28%



Beaucoup de gens utilisent l'IA générative sans aucune formation ni compréhension de son fonctionnement, ce qui pose un risque important.

Plus on tarde à mettre en place des garde-fous, plus les risques de gestes aux conséquences néfastes augmentent.

Kareem Sadek

Associé, leader, Nouveaux risques technologiques et coleader, IA de confiance, KPMG au Canada



Les sondages montrent clairement que l'utilisation de l'IA générative au travail est répandue et devrait s'accroître à mesure que les employés se familiarisent avec ces outils, tant au bureau que dans leur vie personnelle.

Pour garder une longueur d'avance en matière de technologie, les entreprises doivent évaluer les risques et mettre en place des garde-fous et des politiques qui guideront le personnel, tout en permettant l'expérimentation. Il est également essentiel qu'elles déterminent leurs attentes quant à l'utilisation du temps économisé. Or, ces attentes doivent être clarifiées rapidement afin d'éviter que les employés n'utilisent ce temps libre pour des activités non rentables.

Même si la technologie n'en est encore qu'à ses débuts, les données indiquent que l'IA générative est en train de s'imposer comme un élément clé de la vie professionnelle des travailleurs. Il est temps d'entamer une réflexion approfondie avec les employés, la direction et des experts comme KPMG pour adopter efficacement l'IA générative dans votre entreprise.

Tirez parti de la valeur de l'IA avec KPMG

Nous sommes à l'aube de l'ère de l'IA, riche en opportunités inexploitées prêtes à être réalisées. Cependant, comme les possibilités ne suffisent pas à elles seules, les idées doivent se traduire par des résultats tangibles.

KPMG a aidé des centaines d'organisations à transformer en retombées les possibilités de l'IA. Qu'il s'agisse de faire ses premiers pas ou de s'attaquer à KPMG peut aider à créer de la valeur grâce à l'IA tout au long du parcours, de l'élaboration des cas d'utilisation à la mise en œuvre intégrée.

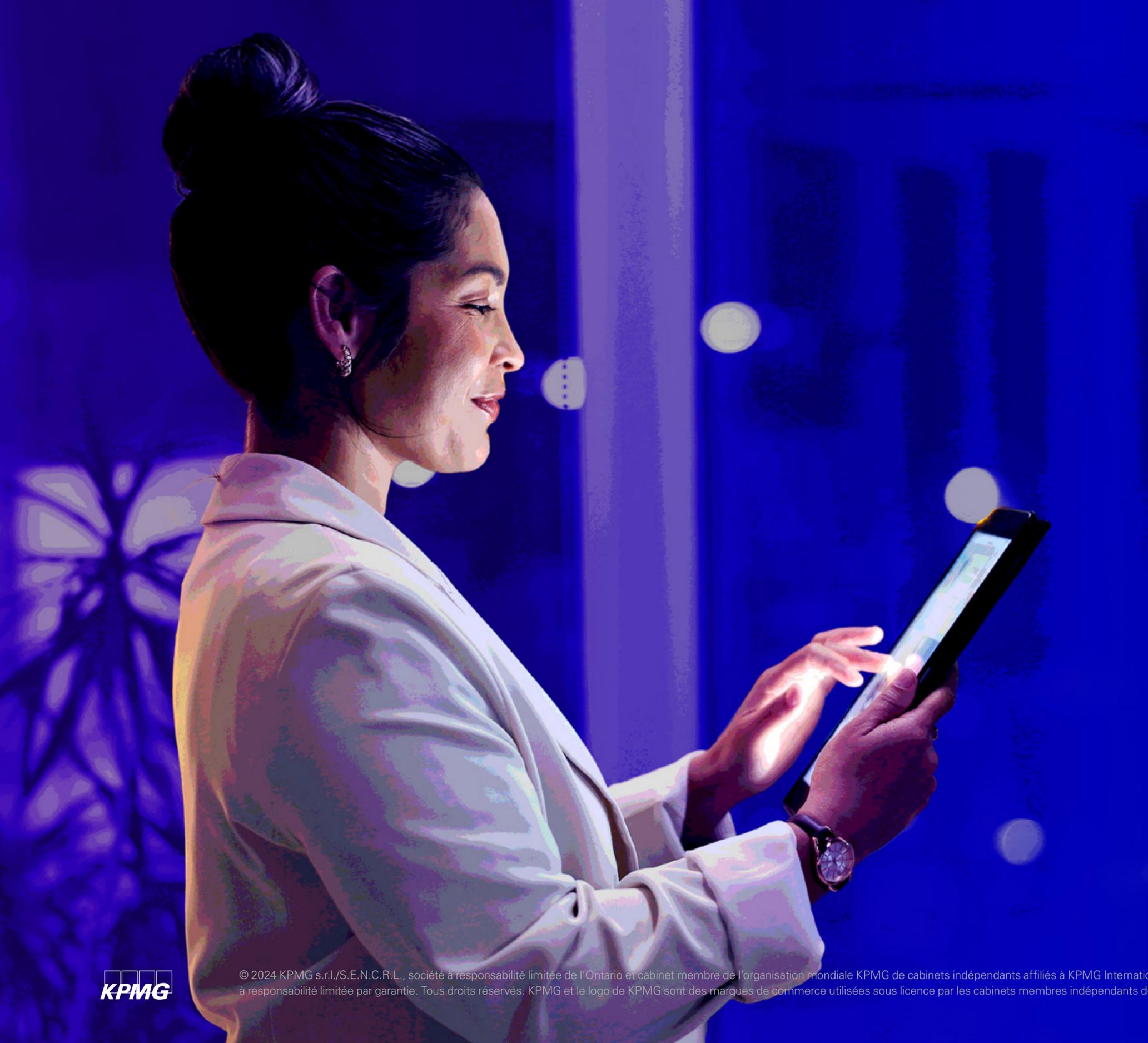
Découvrez comment KPMG peut aider à accélérer l'adoption de L'IA en toute confiance

kpmg.com/ca/IA

Communiquer avec nous



Réservez une séance exploratoire avec nos conseiller-ères en IA.



Méthodologie de recherche

Le Répertoire sur l'adoption de l'IA générative mesure l'utilisation des outils d'IA par les travailleurs canadiens, pondérée en fonction de la fréquence; une note de 100 indique une adoption à grande échelle. Il est basé sur une enquête réalisée du 6 au 21 août 2024 par KPMG au Canada auprès de 2 183 Canadiens et Canadiennes à l'aide de la plateforme de recherche en ligne Methodify de Sago. L'indice de 2024 est de 31,6, en hausse de 17 points par rapport à 2023. La marge d'erreur est de ± 3 points de pourcentage, avec un niveau de confiance de 95 %.



kpmg.com/ca/ia

L'information publiée dans le présent document est de nature générale. Elle ne vise pas à tenir compte des circonstances de quelque personne ou entité particulière. Bien que nous fassions tous les efforts nécessaires pour assurer l'exactitude de cette information et pour vous la communiquer rapidement, rien ne garantit qu'elle sera exacte à la date à laquelle vous la recevrez ni qu'elle continuera d'être exacte à l'avenir. Vous ne devriez pas y donner suite à moins d'avoir d'abord obtenu un avis professionnel se fondant sur un examen approfondi des faits et de leur contexte.

© 2024 KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L.,w société à responsabilité limitée de l'Ontario et cabinet membre de l'organisation mondiale KPMG de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Limited, société de droit anglais à responsabilité limitée par garantie. Tous droits réservés. KPMG et le logo de KPMG sont des marques de commerce utilisées sous licence par les cabinets membres indépendants de l'organisation mondiale KPMG.