

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Direction générale de Pôle emploi  
Paris, le 15 juin 2023

### **Enquête « les employeurs face à l'Intelligence Artificielle<sup>1</sup> » : plus d'un tiers des établissements de 10 salariés et plus utilisent l'Intelligence Artificielle (IA)**

**Au cours du mois de mai 2023, Pôle emploi a mené une enquête auprès de 3000 établissements de 10 salariés et plus en France métropolitaine au sujet de leurs usages de l'Intelligence Artificielle (IA). Plus d'un tiers (35 %) de ces établissements utilisent l'Intelligence Artificielle ou sont en train de la déployer. A l'inverse, 57% des établissements ne l'envisagent pas à ce jour.**

Le recours à l'IA est particulièrement important dans l'industrie (la moitié des établissements), le secteur de la finance (44%) et le commerce (40%). Les établissements de plus de 10 salariés de l'agriculture y recourent également souvent (58%). En revanche, moins de 3 établissements sur 10 dans la construction et dans les services aux particuliers utilisent l'IA. L'usage de l'IA est plus important parmi les plus gros établissements : il concerne 45% des établissements de 200 salariés ou plus.

Les principaux usages de l'Intelligence Artificielle :

- **les applications d'aide à la décision**, capables de répondre à des questions et/ou d'effectuer des diagnostics, sont les plus utilisées : 16% de l'ensemble des établissements et 46% des établissements utilisateurs d'IA ;
- **le traitement du langage naturel pour extraire des informations ou converser avec des clients** : 13% de l'ensemble des établissements ;
- **la robotique** (utilisation de machines automatiques ou de robots) : 11% de l'ensemble des établissements.

#### **Les impacts de l'Intelligence Artificielle sur l'organisation du travail sont jugés globalement positifs.**

Le premier effet déclaré par les employeurs qui recourent à l'IA concerne l'activité des salariés. 74% mentionnent un impact positif sur l'évolution des compétences (en particulier dans l'industrie avec 80%), 66% citent un effet positif sur la santé et la sécurité des salariés (77% dans l'industrie) et pour 63% l'IA améliore les conditions de travail en réduisant les tâches fastidieuses.

**Par ailleurs, 66% des employeurs privilégient la formation du personnel déjà présent pour l'utilisation de cette technologie.** Un tiers (32%) ont recouru à des prestataires ou partenaires extérieurs et 22% ont recruté dans les métiers de l'IA.

**Une majorité (72%) des établissements utilisateurs de l'IA pense que celle-ci améliore la performance des salariés** (79% dans l'industrie). 51% y voient une source de réduction des risques d'erreurs. Seule une minorité (4 sur 10) déclarent avoir réduit leurs

---

<sup>1</sup> L'enquête réalisée par Pôle emploi vise à avoir une première approche des usages de l'Intelligence Artificielle par les employeurs. Elle se base sur les réponses d'un échantillon représentatif de 3 000 établissements de 10 salariés ou plus, interrogés en mai par téléphone par BVA.

coûts de main d'œuvre grâce à l'IA (52% dans le transport et 50% dans l'industrie) ; 9% ont vu plutôt ces derniers augmenter.

**Enfin, plus de la moitié (58%) ont vu leur relation client progresser (80% dans la finance et 65% dans le commerce).**

**Pour les utilisateurs de l'IA, le principal frein au déploiement de cette technologie reste le coût d'investissement** : 45% des établissements le mentionnent (51% dans l'industrie). 38% déclarent un manque d'expertise en interne, et une proportion équivalente évoquent des problèmes de comptabilité avec les outils existants. Les réticences sont moins souvent mentionnées, qu'il s'agisse des réticences du personnel (31%) ou celles des clients (15%).

Parmi les établissements non utilisateurs de l'IA, près de 8 sur 10 estiment que leur activité est incompatible avec ce type de technologie. Cependant, le manque de connaissance de ces technologies nouvelles est également mentionné : 36% n'ont pas assez de recul, 33% manquent de compétences pour les développer et 29% citent un manque de temps pour s'y intéresser.

**Vous pouvez retrouver l'intégralité des résultats de l'enquête « Les employeurs face à l'Intelligence Artificielle » sur [pole-emploi.org](http://pole-emploi.org).**

**À propos de Pôle emploi :**

Pôle emploi est l'opérateur public de référence du marché de l'emploi. Dans le cadre de sa mission de service public, l'établissement s'engage à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises. Pôle emploi s'appuie sur près de 900 agences de proximité et relais. Le site [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr) reçoit 42 millions de visites par mois.

Retrouvez l'actualité de Pôle emploi sur : <http://www.pole-emploi.org/accueil/>  
Twitter : @pole\_emploi

CONTACT PRESSE PÔLE EMPLOI

Anne-Sophie Maille – 06 18 67 58 91 – [anne-sophie.maille@pole-emploi.fr](mailto:anne-sophie.maille@pole-emploi.fr)