



## Enthousiasme et Appréhension : Les Consommateurs Face à l'Intelligence Artificielle selon une Étude du BCG

Enthousiasme et Appréhension : Les Consommateurs Face à l'Intelligence Artificielle selon une Étude du BCG Une enquête récente menée par le Boston Consulting Group (BCG), leader en stratégie d'entreprise, révèle que 70% des consommateurs sont enthousiastes à l'idée d'utiliser l'IA générative dans leur milieu professionnel. Cependant, cet enthousiasme diminue à 43% lorsqu'il s'agit de son utilisation dans la vie quotidienne, une tendance également observée chez les Marocains. Les résultats détaillés de cette étude mettent en évidence ces perceptions contrastées envers l'IA. Intitulée « Les consommateurs ont une connaissance de l'IA plus approfondie que ne l'imaginent les chefs d'entreprise », cette étude publiée par le Center for Customer Insight du BCG révèle une perception avancée de l'intelligence artificielle par les consommateurs, souvent sous-estimée par les dirigeants d'entreprise. Basée sur une enquête réalisée auprès de 21 000 répondants dans 21 pays répartis sur six continents, cette recherche examine la sensibilisation, l'utilisation et le ressenti à l'égard de l'IA et de l'IA générative (GenAI), ainsi que leur adoption dans le milieu professionnel. Aparna Bharadwaj, leader mondial de la pratique Global Advantage du BCG et co-auteur de l'étude, souligne que « ces découvertes devraient interpeller les dirigeants et souligner l'importance d'adopter une IA responsable, essentielle pour gagner la confiance des consommateurs et des employés concernés par la confidentialité des données et l'utilisation éthique



de la GenAI». L'enquête révèle également que plus de 80% des participants connaissent la GenAI et qu'un quart l'a déjà utilisée. De manière significative, 75% des sondés ont recours à des applications ou services basés sur la GenAI pour combler des besoins non satisfaits. Les moins de 35 ans sont particulièrement enclins à utiliser ces technologies, avec 86% d'entre eux déclarant connaître la GenAI contre 80% pour les plus de 35 ans, et 32% l'utilisant activement contre 20%. Zineb Sqalli, directrice générale et associée chez BCG Maroc, souligne une tendance similaire chez les consommateurs marocains : «80% connaissent des outils comme ChatGPT et 38% ont déjà utilisé cette plateforme, des chiffres qui reflètent les taux d'adoption globaux». L'étude du BCG met en lumière une relation complexe entre les consommateurs et l'intelligence artificielle, caractérisée par une «courbe de désinformation-excitation-inquiétude». Bien que l'intérêt pour l'IA soit palpable, avec 40% des sondés (44% au Maroc) manifestant un vif enthousiasme pour ses applications diverses, un sentiment plus nuancé persiste chez 28% des participants (35% au Maroc), témoignant d'une approche plus mesurée. Les préoccupations concernant la sécurité des données, l'éthique de l'utilisation de l'IA et l'impact sur l'emploi sont également présentes et non négligeables. L'enquête du BCG révèle un optimisme généralisé concernant le potentiel de l'intelligence artificielle à enrichir la vie quotidienne et à provoquer des avancées scientifiques et médicales. Sur le lieu de travail, l'attitude envers la GenAI est encore plus positive, avec une majorité écrasante (70% des employés) se disant enthousiasmée par les possibilités offertes par cette technologie. Cependant, les perceptions varient en fonction des rôles professionnels, avec plus de la moitié des répondants croyant que leur emploi ne peut pas être remplacé par l'IA ou d'autres technologies. Les professionnels des domaines fonctionnels ou de soutien se sentent particulièrement menacés, tandis que ceux dans des rôles relationnels ressentent moins cette menace. L'étude met également en évidence une diversité de réactions à l'intelligence artificielle à travers le monde, allant de l'enthousiasme à la confusion et à la préoccupation. Certains pays montrent une réceptivité plus marquée envers cette technologie, notamment en Chine, en Indonésie, au Brésil et au Maroc. Le 06/05/2024 Rédaction de l'AMDGJB Géoparc Jbel Bani [www.darinfiane.com](http://www.darinfiane.com)  
[www.cans-akkanaitsidi.net](http://www.cans-akkanaitsidi.net) [www.chez-lahcen-maroc.com](http://www.chez-lahcen-maroc.com)