



Sondage éclair d'EY : Points de vue sur l'intégration de l'IA au sein des administrations publiques

Août 2024



EY

Façonner l'avenir
en toute confiance

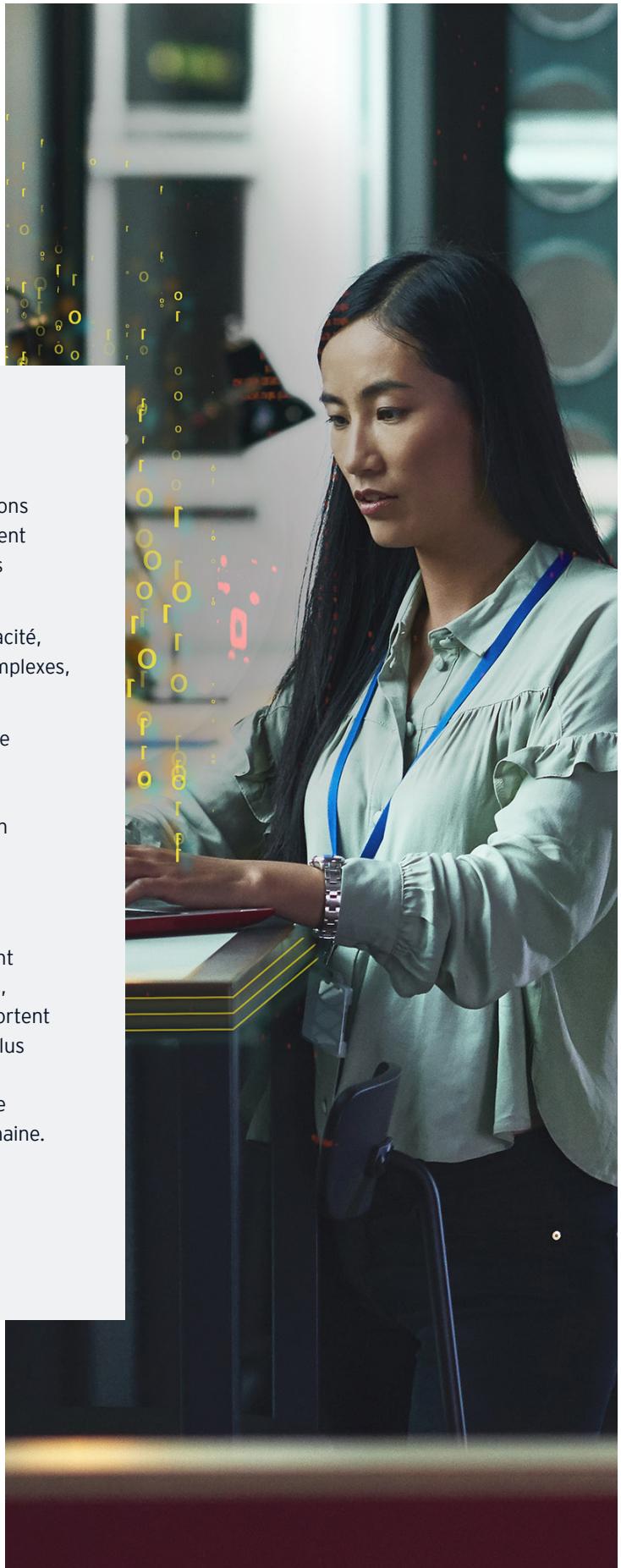
Introduction

L'intelligence artificielle (IA) transforme rapidement de grands pans de la main-d'œuvre, et le dernier sondage d'EY dans le secteur public révèle les tendances actuellement à l'œuvre au sein des gouvernements en ce qui concerne l'IA, les avantages qu'elle offre et la nécessité d'une adoption plus généralisée.

Parmi les principales constatations du sondage :

- ▶ Près de la moitié des employés du secteur public, tous ordres de gouvernement confondus, utilisent quotidiennement des applications propulsées par l'IA. Plus précisément, 61 % des répondants indiquent que leur organisation met à leur disposition des outils d'IA officiels ou exclusifs, les employés fédéraux étant les mieux desservis.
- ▶ Les utilisateurs soulignent que l'IA leur permet de gagner en efficacité, de stimuler leur créativité et de se consacrer à des tâches plus complexes, faisant de cette technologie un puissant levier de productivité.
- ▶ Malgré l'essor de l'IA, environ un tiers des répondants estiment que leur organisation n'a pas offert suffisamment de formations sur le sujet au cours de l'année. À peine un cinquième a eu accès à des séances de formation mensuelles. Le principal frein à une adoption plus large de l'IA réside dans l'absence de lignes directrices claires en matière de gouvernance et d'éthique, davantage que dans un manque de financement ou l'absence de soutien de la direction.
- ▶ Les organismes du secteur de la défense se distinguent nettement par leur niveau d'adoption de l'IA, surpassant les organismes civils, provinciaux, étatiques et locaux. Les employés de la défense rapportent une utilisation plus soutenue de l'IA, des occasions de formation plus fréquentes, une plus grande autonomie dans l'usage de l'IA, une meilleure compréhension des politiques encadrant l'IA et une forte propension à recruter des personnes spécialisées dans ce domaine.
- ▶ En ce qui concerne les compétences à maîtriser pour bien utiliser l'IA, les dirigeants placent l'esprit critique et la réflexion stratégique au sommet des compétences recherchées, devant les compétences techniques ou quantitatives.

Le sondage a été réalisé en ligne auprès de professionnels chevronnés et de dirigeants issus d'organismes gouvernementaux (fédéral, étatique, provincial, local). Au total, 445 réponses ont été recueillies entre le 5 et le 11 juin 2024.



Utilisation des technologies d'IA par les dirigeants du secteur public

Les technologies et outils d'IA sont largement adoptés par les cadres du secteur public. Selon le sondage mené par EY, un peu plus de la moitié des répondants (51 %) utilisent une application d'IA au quotidien ou plusieurs fois par semaine. Cette proportion grimpe à 64 % au sein des organismes fédéraux, dépassant les niveaux observés au sein des organismes provinciaux, étatiques et locaux. Les employés civils et ceux du secteur de la défense affichent une fréquence d'utilisation similaire. Depuis le début de l'année, seulement 26 % des répondants n'avaient pas encore utilisé d'outils d'IA.

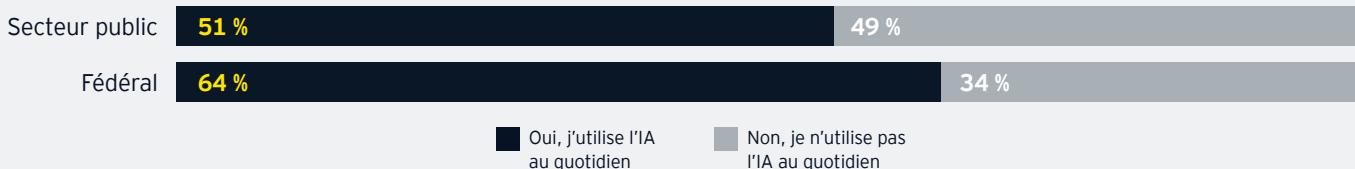
L'IA générative s'impose comme le type d'application le plus populaire. La synthèse de contenu (62 %) arrive en tête des usages, suivie des recherches préliminaires (60 %) et du remue-méninges (59 %). Cette tendance s'observe tant au niveau fédéral que local, et touche aussi bien les secteurs civils que ceux de la défense. Comparativement aux autres employés fédéraux, les employés du secteur de la défense sont plus enclins à utiliser l'IA pour la génération d'idées (72 % contre 68 %), mais moins pour la rédaction de documents ou de rapports (56 % contre 71 %).

Les répondants reconnaissent que l'IA améliore leur efficacité au travail et leur permet de se concentrer sur des tâches plus complexes. Le principal avantage cité par ceux qui ont intégré

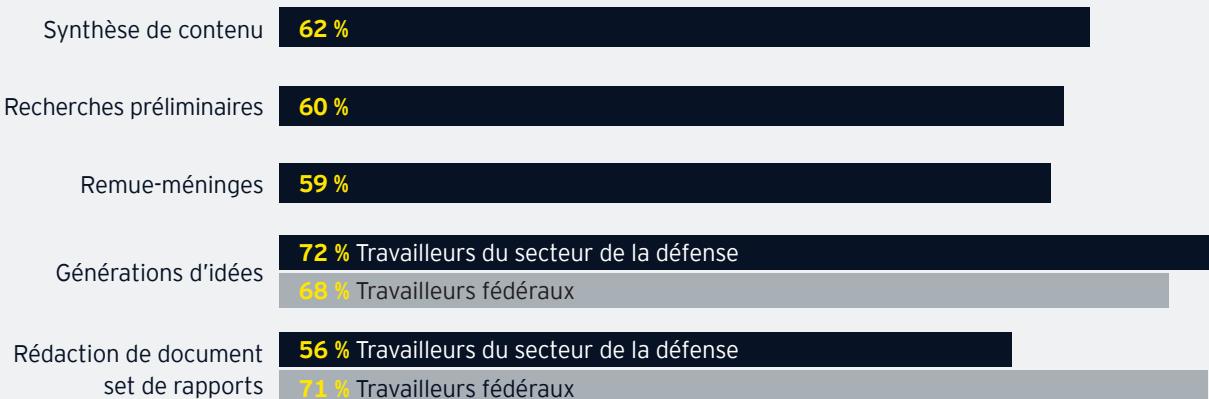
l'IA à leur quotidien est le gain de temps et de l'efficacité (71 %), suivi par la stimulation de la créativité (62 %) et une capacité accrue à se consacrer à des tâches complexes (61 %). Les économies de temps sont particulièrement mises de l'avant par les employés fédéraux (80 %), qui sont aussi les plus nombreux à reconnaître l'ensemble des avantages de l'IA en milieu professionnel. Sans surprise, ceux qui mentionnent le gain de temps et d'efficacité sont également ceux qui ont le plus recours à l'IA dans l'exercice de leurs fonctions.

Avec l'intégration croissante de l'IA dans les activités des organismes, on observe une tendance marquée chez les dirigeants à rechercher des candidats possédant une expertise en IA. Plus de la moitié des répondants au sondage (52 %) accordent une certaine importance à l'expérience en IA dans le processus de recrutement, et près d'un quart (22 %) la considèrent comme un atout. Les organismes de la défense se montrent plus proactifs à cet égard (43 %) que leurs homologues civils (33 %), tandis que les organismes provinciaux, étatiques et locaux sont les moins susceptibles (23 %) de prioriser cette compétence dans leurs efforts de recrutement.

Utilisation quotidienne de l'IA



Utilisation de l'IA générative



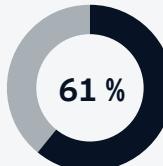
Politique des organismes en matière d'IA

La majorité des employés fédéraux indiquent que leur organisme a mis à leur disposition des applications d'IA exclusives. Globalement, 61 % des répondants affirment que leur organisme propose des applications d'IA exclusives ou officielles. Les employés fédéraux étaient les plus susceptibles (72 %) d'indiquer que leur organisme met à leur disposition des applications d'IA officielles, un taux similaire chez les employés civils et ceux de la défense. En revanche, les organismes locaux accusent un certain retard : seulement 59 % des répondants issus d'organismes provinciaux, étatiques et locaux déclarent avoir accès à une application d'IA exclusive.

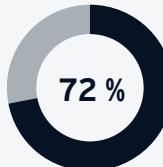
Le sondage révèle que les organismes du secteur public adoptent une approche hybride quant à la réglementation des technologies d'IA à code source ouvert, telles que l'IA générative en milieu de travail. Près de la moitié des répondants (47 %) indiquent que leur organisme autorise l'utilisation de modèles à code source ouvert, mais avec certaines restrictions, et 21 % affirment que leur organisme l'autorise sans restriction. Un peu moins du cinquième (19 %) des organismes fédéraux et locaux interdisent complètement l'utilisation de technologies d'IA à code source ouvert, et 13 % des répondants demeurent incertains quant à la position de leur organisme à ce sujet.

Bien que l'IA soit utilisée plusieurs fois par semaine par près de la moitié des employés de bureau du secteur, peu d'organismes fédéraux et locaux offrent des formations sur son utilisation. Un peu plus du tiers des répondants indiquent que leur organisme n'a offert aucune formation sur l'utilisation de l'IA cette année. En revanche, près d'un répondant sur cinq (22 %) bénéficie d'une formation au moins une fois par mois. Les organismes locaux sont les plus en retrait : 39 % de leurs employés déclarent n'avoir jamais reçu de formation, contre une moyenne globale de 28 %. Environ 53 % des répondants estiment comprendre un peu ou assez bien les politiques de leur organisme. Les employés fédéraux se démarquent avec un taux de compréhension de 67 %, comparativement à 50 % chez les employés des organismes locaux. Plus préoccupant encore, 22 % des répondants issus d'organismes provinciaux, étatiques et locaux affirment que leur organisme ne dispose d'aucune politique encadrant l'usage de l'IA, contre une moyenne globale de 7 %.

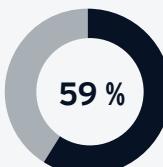
des répondants affirment que leur organisme propose des applications d'IA exclusives ou officielles.



des employés fédéraux affirment que leur organisme propose des applications d'IA officielles.



des répondants issus d'organismes provinciaux, étatiques et locaux déclarent avoir accès à une application d'IA exclusive.



Utilisation de technologies à code source ouvert

(p. ex., IA générative)

47 %

Utilisation d'un modèle d'IA à code source ouvert avec certaines restrictions

21 %

Utilisation d'un modèle d'IA à code source ouvert sans restriction

19 %

Utilisation interdite des technologies d'IA à code source ouvert

13 %

Inconnu

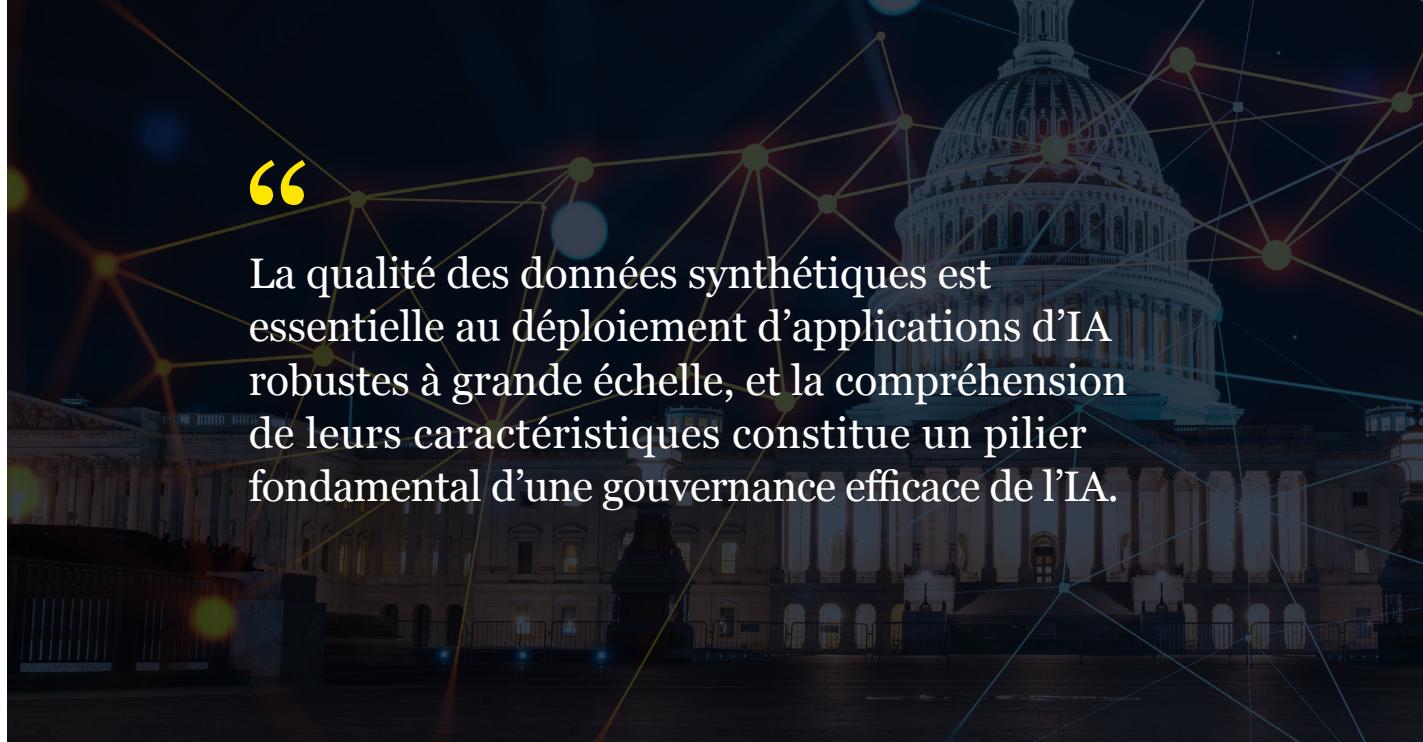
Utilisation des données

L'efficacité de l'IA dépend de la qualité des données utilisées pour son traitement et son entraînement. Les entités du secteur public, notamment au fédéral, reconnaissent l'importance de l'intégrité des données à mesure qu'elles intensifient leur recours à l'IA. Des données de haute qualité sont essentielles pour garantir la fiabilité des résultats et des modèles générés par l'IA. La qualité des données constitue ainsi un pilier fondamental pour assurer une expansion sécuritaire et efficace des applications d'IA au sein des organisations. Selon le sondage d'EY, les dirigeants prennent activement des mesures pour préserver la qualité des données aux fins de l'utilisation de l'IA. La vérification des sources arrive en tête des pratiques adoptées (45 %), suivie du contrôle du format des données (38 %) et de la définition de critères de mise à jour (37 %). Les organismes fédéraux se distinguent par leur rigueur : leurs dirigeants sont plus enclins que ceux des organismes locaux à mettre en œuvre des mécanismes de contrôle pour garantir l'adéquation des données à l'usage de l'IA. Fait à noter, les dirigeants au fédéral sont presque deux fois plus susceptibles (60 % contre 31 %) que leurs homologues au niveau local de maintenir des normes sur la mise à jour des données. Les organismes du secteur de la défense se démarquent également, 71 % de leurs dirigeants procédant à des vérifications des sources de données.

Les systèmes d'IA sont de plus en plus souvent conçus et entraînés à partir de données synthétiques, élaborées pour reproduire la complexité des données réelles. Ce type de données permet de développer et d'entraîner l'IA dans un environnement contrôlé avant son déploiement dans des situations réelles. La qualité des données synthétiques est essentielle au déploiement d'applications d'IA robustes à grande échelle, et la compréhension de leurs caractéristiques constitue un pilier fondamental d'une gouvernance efficace de l'IA. Selon le sondage, les dirigeants de divers organismes s'engagent à mettre en place des mesures visant à assurer la qualité des données synthétiques utilisées dans les systèmes d'IA. L'approche la plus fréquemment citée par les répondants consiste à combiner des données synthétiques et réelles à des fins d'entraînement (34 %), suivi de près par la mise en œuvre de procédures normalisées pour la génération de données synthétiques (32 %) et l'établissement de processus de validation des données synthétiques (32 %). Les organismes fédéraux, et en particulier ceux du secteur de la défense, se montrent plus proactifs dans l'instauration de contrôles de qualité. Comparativement aux organismes civils, les organismes du secteur de la défense font preuve d'une plus grande rigueur dans l'examen des biais potentiels des données synthétiques créées, leur validation, la réalisation de revues approfondies et la documentation des processus de génération.

“

La qualité des données synthétiques est essentielle au déploiement d'applications d'IA robustes à grande échelle, et la compréhension de leurs caractéristiques constitue un pilier fondamental d'une gouvernance efficace de l'IA.



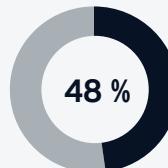
Adoption

Selon le sondage d'EY, l'absence de lignes directrices claires en matière de gouvernance et d'éthique constitue le principal frein à l'expansion de l'IA (48 %), loin devant le manque d'infrastructures technologiques (30 %) et le décalage entre les applications d'IA et les besoins réels des organismes (30 %). Les répondants issus des organismes du secteur de la défense identifient le manque d'infrastructures de données appropriées comme le principal frein à l'expansion (57 %). Bien qu'ils partagent les préoccupations de leurs homologues civils en ce qui concerne l'absence de lignes directrices en matière de gouvernance et d'éthique, ils expriment une inquiétude plus marquée concernant le décalage entre les applications d'IA et les besoins réels des organismes (+18 %), ainsi que le manque d'infrastructures de données appropriées (+19 %). Fait notable, ni le manque de financement ni l'absence de soutien de la direction ne figurent parmi les préoccupations majeures exprimées par les principaux groupes sondés.

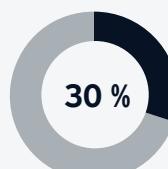
En matière de gouvernance des données, les enjeux les plus fréquemment cités sont les préoccupations liées à la conformité et à la réglementation (28 %), suivies de près par la résistance au changement (26 %) et les défis technologiques (26 %). Les répondants issus des organismes provinciaux, étatiques et locaux sont les plus nombreux à désigner la résistance au changement comme principal défi (28 %). Les préoccupations liées à la réglementation, à la résistance au changement et aux défis technologiques sont communes à l'ensemble des organismes sondés, qu'ils soient fédéraux ou locaux, civils ou du secteur de la défense.

Les répondants ont exprimé des opinions variées quant aux compétences jugées essentielles à maîtriser pour bien utiliser l'IA, mettant de façon inattendue l'accent sur les compétences non techniques. Les compétences les plus prisées sont celles qui s'appliquent à divers contextes, l'esprit critique arrivant en tête (32 %), suivi de près par la réflexion stratégique (30 %). La connaissance des principes de l'apprentissage machine est également considérée comme importante (29 %). Les compétences techniques spécialisées, telles que l'expertise en infonuagique, l'évaluation de modèles et l'analyse statistique, ont été moins souvent citées, sauf par les répondants issus du secteur de la défense. Fait notable, ces derniers placent le jugement éthique et la réflexion stratégique parmi les compétences clés, chacun étant mentionné par 43 % des répondants.

Principaux freins à l'expansion de l'IA



Absence de lignes directrices claires en matière de gouvernance et d'éthique

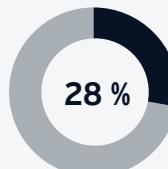


Manque d'infrastructures technologiques

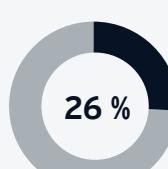


Décalage entre les applications d'IA et les besoins réels des organismes

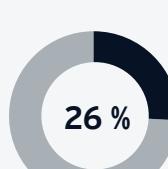
Principal problème de gouvernance des données



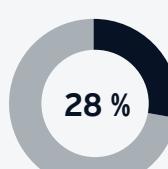
Préoccupations liées à la conformité et à la réglementation



Résistance au changement



Défis technologiques



Résistance au changement : le principal défi des organismes provinciaux, étatiques et locaux

Point de vue d'EY

Cette enquête sur l'IA menée dans le secteur public nous rappelle que l'intégration de l'IA n'est pas qu'une question de technologie : elle requiert une préparation adéquate de ses utilisateurs. La véritable valeur de l'IA réside non seulement dans sa capacité à automatiser des tâches, mais également dans celle d'améliorer la créativité et le jugement humains. Il est donc important de promouvoir une culture de l'IA auprès des employés du secteur public. En effet, la pensée critique et la prise de décisions stratégiques sont souvent plus valorisées que les compétences techniques spécialisées. Les grands modèles de langage (GML), comme GPT-3, ont la capacité de traduire une langue écrite en langage de programmation. Ces modèles excellent lorsqu'il s'agit de concevoir des algorithmes techniques fiables. Parce qu'ils sont de nature générative, les GML tireront des déductions de l'ambiguïté présente dans une invite, si bien que la qualité de l'extrant dépendra de l'aptitude de l'utilisateur à poser de bonnes questions.

C'est pourquoi il y a aussi urgence d'établir des principes de gouvernance de l'IA et des normes éthiques claires en cette matière si l'on souhaite préserver la confiance du public et mettre l'utilisation de l'IA au service de l'intérêt public. L'absence de telles structures de gouvernance et structures éthiques ne doit pas être considérée comme relevant d'une simple négligence administrative; il s'agit en fait d'une vulnérabilité fondamentale qui pourrait miner la confiance du public et compromettre l'efficacité des initiatives en matière d'IA.

L'accent à mettre sur les aptitudes cognitives et la sensibilité éthique est en quelque sorte un changement de paradigme qui transforme notre conception des compétences à maîtriser par rapport à l'IA. Autrement dit, il faut accorder une place tout aussi importante à la compréhension des incidences et des possibilités d'utilisation stratégiques de l'IA qu'à la technologie en elle-même. Nous devons former une main-d'œuvre qui est non seulement habile sur le plan technique, mais également outillée pour composer avec une utilisation éthique et stratégique de l'IA dans une fonction publique en évolution.

Les équipes d'EY peuvent aider les organismes à former et à perfectionner leurs employés. Optimisez l'utilisation des données au sein de votre organisation en investissant dans la formation des gens afin qu'ils maîtrisent les sources de données, les méthodes d'analyse ainsi que les techniques utilisées, et soient en mesure de présenter clairement les cas d'usage et la valeur ajoutée générée.

Promouvoir la maîtrise des données et de l'IA à tous les niveaux de l'organisme prépare la main-d'œuvre d'aujourd'hui à relever les défis de demain et contribue à assurer une adoption réussie de l'IA.



Au sujet de cette étude

Ernst & Young s.r.l./S.E.N.C.R.L. a réalisé un sondage en ligne auprès de cadres supérieurs issus d'organismes gouvernementaux (fédéral, étatique, provincial, local). Les répondants travaillant au fédéral ont été présélectionnés s'ils avaient un grade entre GS-13 et GS-15 dans le barème général, ou s'ils faisaient partie de la haute direction. Pour participer au sondage, les répondants des administrations locales, provinciales et étatiques devaient occuper un poste de direction, ou encore exercer des responsabilités de gestion dans un organisme local. Le sondage incluait des employés fédéraux provenant à la fois des organismes civils et de la défense. Les répondants ont été recrutés par l'intermédiaire d'un fournisseur de panels, et le sondage a obtenu 445 réponses pouvant être utilisées, dont 90 professionnels fédéraux et 35 professionnels des administrations provinciales ou locales. L'instrument a recueilli des données du 5 juin 2024 au 11 juin 2024.

EY | Travailler ensemble pour un monde meilleur

La raison d'être d'EY est de contribuer à un monde meilleur, en créant de la valeur à long terme pour ses clients, pour ses gens et pour la société, et en renforçant la confiance à l'égard des marchés financiers.

Les équipes diversifiées d'EY, réparties dans plus de 150 pays, renforcent la confiance grâce à l'assurance que leur permettent d'offrir les données et la technologie, et aident les clients à croître, à se transformer et à exercer leurs activités.

Que ce soit dans le cadre de leurs services de certification, de consultation, de stratégie, de fiscalité, ou encore de leurs services transactionnels ou juridiques, les équipes d'EY posent de meilleures questions pour trouver de nouvelles réponses aux enjeux complexes du monde d'aujourd'hui.

EY désigne l'organisation mondiale des sociétés membres d'Ernst & Young Global Limited et peut désigner une ou plusieurs de ces sociétés membres, lesquelles sont toutes des entités juridiques distinctes. Ernst & Young Global Limited, société à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ne fournit aucun service aux clients. Des renseignements sur la façon dont EY collecte et utilise les données à caractère personnel ainsi qu'une description des droits individuels conférés par la réglementation en matière de protection des données sont disponibles sur le site ey.com/fr_ca/privacy-statement. Les sociétés EY ne pratiquent pas le droit là où la loi le leur interdit. Pour en savoir davantage sur notre organisation, visitez le site ey.com.

© 2025 Ernst & Young s.r.l./S.E.N.C.R.L. Tous droits réservés.
Société membre d'Ernst & Young Global Limited.

4796537

La présente publication ne fournit que des renseignements sommaires, à jour à la date de publication seulement et à des fins d'information générale uniquement. Elle ne doit pas être considérée comme exhaustive et ne peut remplacer des conseils professionnels. Avant d'agir relativement aux questions abordées, communiquez avec EY ou un autre conseiller professionnel pour discuter de votre propre situation. Nous déclinons toute responsabilité à l'égard des pertes ou dommages subis à la suite de l'utilisation des renseignements contenus dans la présente publication.

ey.com/ca/fr