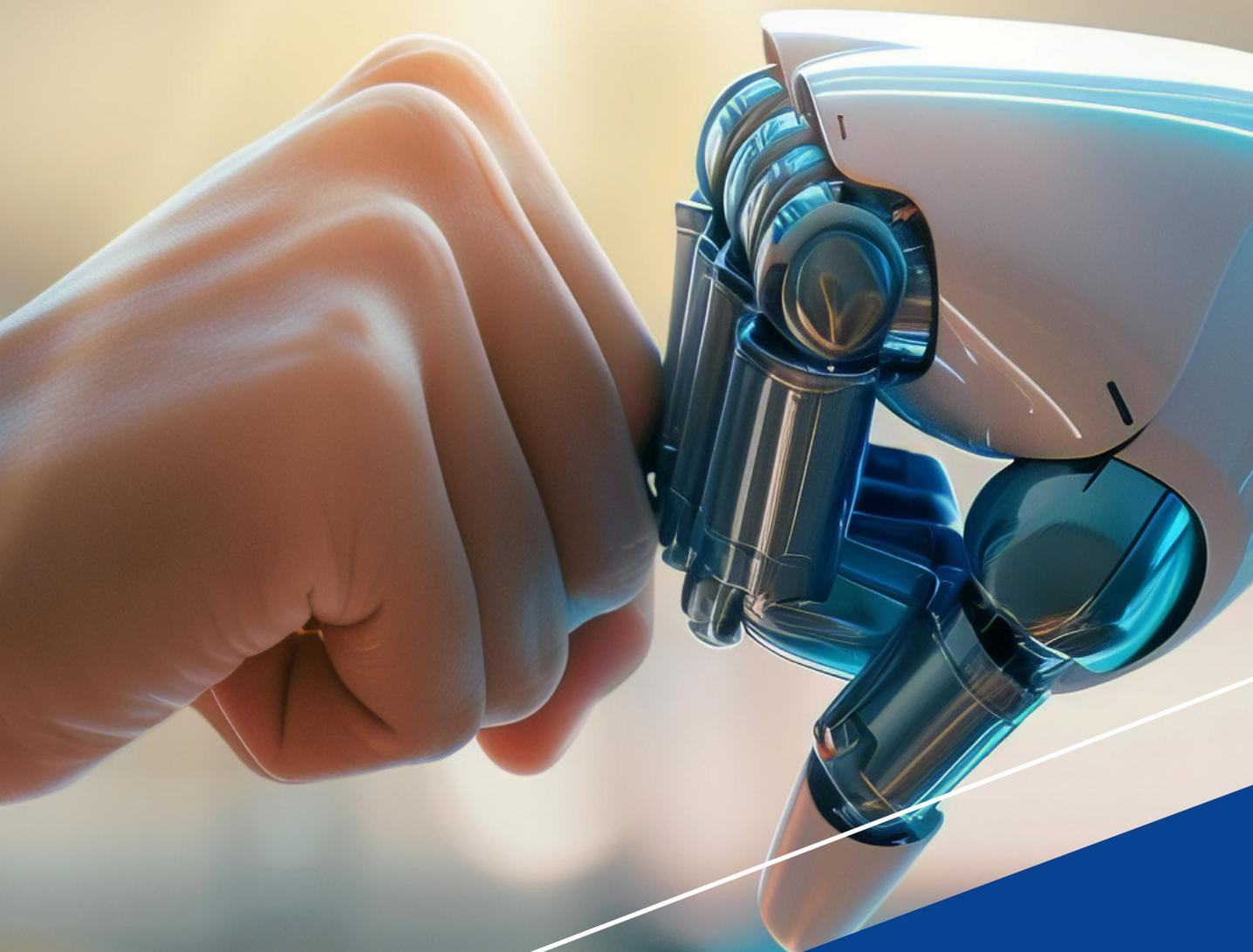


# Banque Van Breda Deep Dive

## Digitalisation & IA



**VOUS MÉRITEZ  
PLUS**  
d'informations.





# Contenu

- 4** Embrassez le monde des bits et des bots.  
Accueillez l'IA comme un nouveau collègue !
- 5** La digitalisation à l'honneur !  
8 raisons de miser pleinement sur l'innovation digitale
- 8** Qu'est-ce qui est crucial pour réussir le processus de digitalisation ?
- 11** 8 outils numériques recommandés par Jürgen Ingels
- 14** L'IA de A à Z : 10 concepts clés que chaque membre de l'organisation doit connaître pour accueillir l'IA comme un nouveau collègue
- 17** L'IA nous aidera à améliorer notre société - Jackie Janssen
- 25** Les préoccupations éthiques autour de l'IA.  
Sommes-nous sur la bonne voie ?



# **Vous méritez plus** d'informations.

## Banque Van Breda Deep Dive

Banque Van Breda Deep Dive® est une étude de marché réalisée auprès des entrepreneurs et des titulaires de professions libérales sur divers thèmes. Nous interrogeons nos clients afin d'avoir une vision claire de la perception du sujet au sein de notre groupe cible. Les enquêtes sont à la fois qualitatives et quantitatives.

Les recherches sont à la fois qualitatives et quantitatives. Vous trouverez les résultats les plus remarquables dans ce guide d'information.



# Embrassez le monde des bits et des bots.

## Accueillez l'IA comme un nouveau collègue !

La digitalisation et l'Intelligence Artificielle traversent à grande vitesse le monde de l'entreprise, y compris le secteur médical qui ne peut ignorer l'accélération constante des nouvelles technologies, de la transformation digitale et de l'IA. Nos entrepreneurs et titulaires de professions libérales sont-ils prêts pour ce nouveau monde de bits et de bots ?

Nous leur avons posé la question lors de notre dernière enquête. Qu'en ressort-il ? Il s'avère que nos entrepreneurs et titulaires de professions libérales naviguent depuis un certain temps avec un regard ouvert sur l'océan de l'innovation digitale et de l'IA. Ils sont prêts à plonger de plus en plus avidement dans les nombreuses possibilités que cette révolution digitale et technologique leur offre. Ils réalisent que rester à l'écart n'est plus une option et sont convaincus que l'IA peut leur offrir des opportunités sans précédent pour innover, augmenter l'efficacité opérationnelle et améliorer la satisfaction clientèle.

Il y a clairement de l'espoir et de la curiosité pour ce qui est possible. Nos entrepreneurs et titulaires de professions libérales sont ouverts à l'innovation digitale et aux nouvelles technologies. Mais à côté de cette avidité et de ce désir de découvrir et d'implémenter à terme, il y a aussi de l'incertitude. Quelle vague dans cet immense océan de nouvelles innovations digitales et technologies devrais-je prendre ? Comment faire face à la pression constante de suivre le flux des possibilités ? Comment m'assurer de ne pas rater le train des innovations technologiques ? Comment maintenir également mes employés dans un état d'esprit positif face à ce nouveau cap ?

Nos entrepreneurs et titulaires de professions libérales voient la digitalisation et l'IA non seulement comme une opportunité mais aussi comme une menace. Ce dernier sentiment est alimenté par l'ignorance, la peur de perdre le contrôle et la préoccupation que les machines pourraient éventuellement prendre leur place. L'aspect éthique de la question préoccupe également nos titulaires de professions libérales du secteur médical.

L'enjeu est à présent de transformer ces préoccupations en opportunités. De voir chaque menace comme une chance. D'embrasser l'immense océan de nouvelles possibilités digitales et de ne pas considérer l'IA comme un ennemi mais de l'accueillir comme un nouveau collègue plein de talent.

Comment ? Nous aimerions l'explorer avec vous. Dans ce guide d'information, des experts partagent leur vision, astuces et conseils.

**Nous vous souhaitons d'ores et déjà une agréable lecture.  
Laissez-vous inspirer !**

---

<sup>1</sup>. Ce guide d'information présente les résultats d'un projet de recherche organisé en 2024 par la Banque Van Breda. L'échantillon comprend N = 680 entrepreneurs et titulaires de professions libérales (tous clients de la Banque Van Breda).



# La digitalisation à l'honneur !

## 8 raisons de miser pleinement sur l'innovation digitale.

- **Meilleure vue d'ensemble de tous les documents et communications**  
En stockant les documents numériquement plutôt que physiquement, tout le monde ayant accès au bon dossier peut accéder aux informations.
- **Le travail mobile devient plus facile**  
Toutes les données sont collectées dans un seul système. Cela rend également le transport mobile des données plus facile.
- **Plus de clarté, de meilleures décisions commerciales**  
Stocker les chiffres de votre entreprise numériquement offre une meilleure vue d'ensemble. Vous pouvez également utiliser des logiciels d'analyse pratiques. Ainsi, vous identifiez aussi plus rapidement les opportunités commerciales et les risques potentiels.
- **Gain de temps sur le travail administratif**  
Saisir manuellement une facture prend en moyenne 30 secondes. Avec le traitement numérique, cela peut être entièrement automatique !
- **Meilleur pour l'environnement**  
Plus vous numérisez, moins vous consommez de papier et d'encre. Signer des devis numériquement est parfaitement faisable, tout comme envoyer des factures numériquement.
- **Échange d'informations plus rapide**  
Grâce à la digitalisation, les informations sont échangées plus rapidement et plus facilement.
- **Un flux de trésorerie sain**  
En numérisant la facturation, vous pouvez également envoyer des factures plus rapidement. Vous êtes donc payé plus rapidement. Vous pouvez également mieux contrôler les coûts en numérisant les processus d'entreprise.
- **Moins d'erreurs**  
Une erreur est rapidement faite. En numérisant et en automatisant les processus, il y a moins de chances de faire une erreur dans le processus. Les tâches sont exécutées plus précisément.

## Le processus de digitalisation

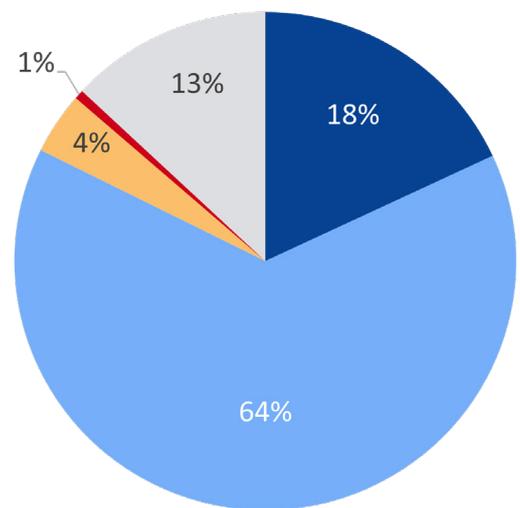
La digitalisation ne se limite pas uniquement au commerce électronique. Que comprend également le processus de digitalisation ?

- L'utilisation de big data (megadonnées)
- Internet des objets (IoT)
- Communication digitale (via un site web ou réseaux sociaux)
- Gestion numérique de l'entreprise
- Facturation électronique
- Sécurité des données
- Utilisation de la blockchain
- Intelligence Artificielle (IA)



82% de nos entrepreneurs et titulaires de professions libérales voient un impact (très) positif des nouvelles innovations digitales et technologies.

**Banque Van Breda :** « Quelle est la perception des entrepreneurs et des professions libérales vis-à-vis de la digitalisation ? » telle était la question centrale de notre Banque Van Breda Deep Dive. La réponse s'est avérée très positive. Une grande majorité des entrepreneurs et professions libérales (82 %) perçoit un impact (très) positif des nouvelles innovations digitales et technologies.



■ Impact très positif ■ Impact positif ■ Impact négatif  
■ Impact très négatif ■ Aucun impact



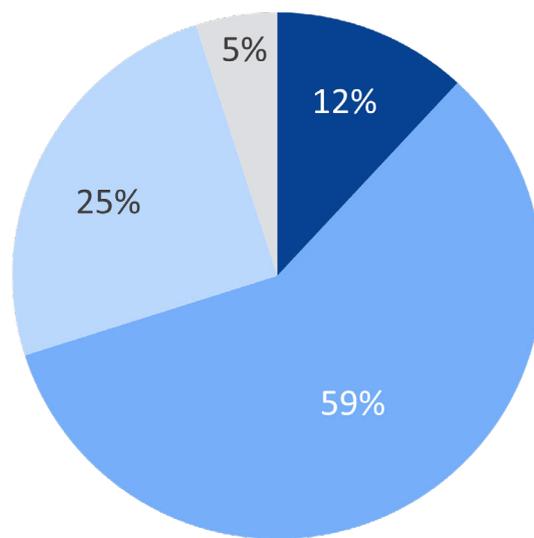
**Erwin Boumans,  
Manager Partner Tax & Legal Services chez BDO Belgium :**

« Aujourd'hui, les organisations n'ont pas le choix. La digitalisation et l'IA ne sont plus des options, mais une nécessité absolue. Grâce à ces nouvelles technologies, vous pouvez réaliser des gains d'efficacité et offrir plus de valeur ajoutée à vos clients, en vous basant sur des données de plus en plus qualitatives qui peuvent être analysées. Cela a un impact gigantesque sur notre façon de travailler et redéfinira complètement nos business modèles. Cependant, ce chemin comporte également ses pièges. Que se passe-t-il si vous faites de mauvais choix ? Et comment gérer cela de manière éthique ? BDO et moi-même sommes convaincus qu'en tant qu'entrepreneurs, nous contribuons à assurer un avenir où la technologie est au service de l'humanité, dans le respect de la vie privée et de l'intégrité. »



71% des entrepreneurs et des professions libérales se sentent capables de gérer les nouvelles innovations digitales et technologies.

**Banque Van Breda :** « Le train des nouvelles innovations digitales et technologies file à grande vitesse à travers notre société et le monde de l'entreprise depuis quelque temps. Monter à son bord n'est donc pas une mince affaire. Néanmoins, 71 % des entrepreneurs et des professions libérales se sentent compétents pour gérer ces nouvelles innovations digitales et technologies. »



■ Très compétents

■ Plutôt compétents

■ Plutôt incompétents

■ Pas du tout compétents



**DEWI VAN DE VYVER**

CO-FOUNDATRICE ET CEO D'EFFEX

LAURÉATE DU INSPIRING FIFTY EUROPE 2022 AWARD

ICT WOMAN OF THE YEAR 2020

## Qu'est-ce qui est crucial pour réussir le processus de digitalisation ?

- **Look for a service company that understands your business**

**Dewi :** « Au quotidien, vos préoccupations diffèrent de celles de votre ami entrepreneur. Les outils numériques qui fonctionnent pour lui et son entreprise ne sont pas nécessairement adaptés pour vous. Orientez-vous vers un fournisseur ou une entreprise de services qui comprend votre business et qui est spécialisée dans votre secteur. »

- **You need to be involved**

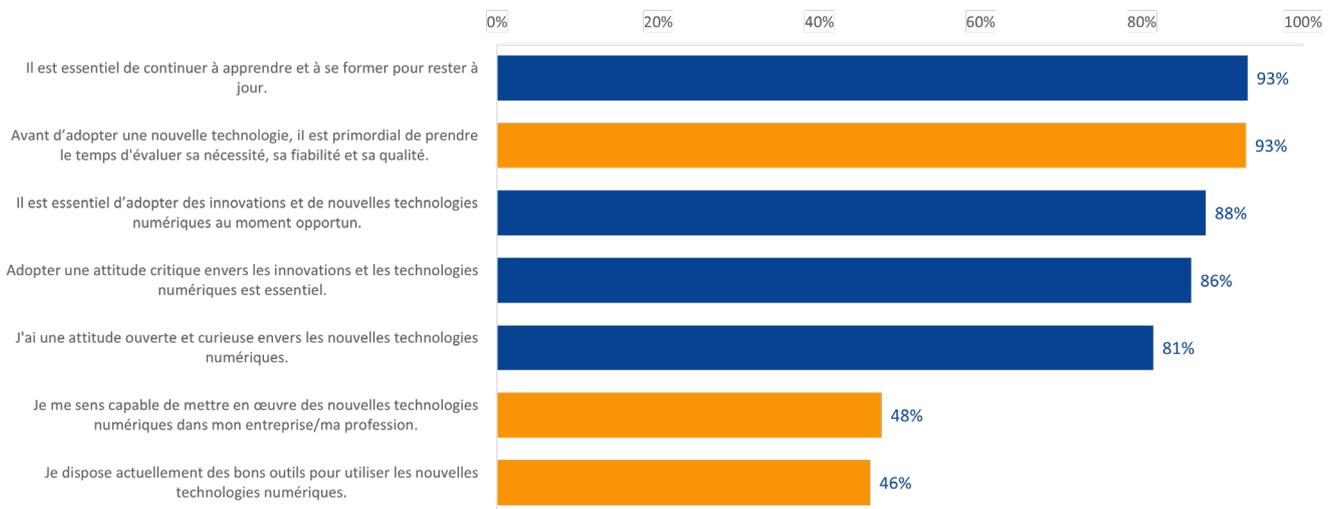
**Dewi :** « Il est judicieux d'avoir un expert en informatique au sein de votre entreprise, qui s'occupe également du processus de digitalisation et de l'intelligence artificielle. Cependant, ne vous désengagez pas pour autant. Investissez également en vous-même dans ce domaine. Ce processus aura inévitablement un impact sur tous les équipes et départements de l'entreprise ou de l'organisation. Engagez-vous aussi personnellement dans les discussions avec le prestataire de services qui vous assiste. Comment tout cela fonctionnera-t-il ? Quels aspects pouvons-nous digitaliser ? Pourquoi ? Quels sont les obstacles ? Ce processus doit rester votre principale préoccupation ! »

- **Be generous**

**Dewi :** « Tout processus de digitalisation a son coût. Aucun entrepreneur ne peut l'éviter. Ne soyez pas immédiatement effrayé par les montants. Explorez le marché, comparez et regardez autour de vous. À long terme, il n'est pas toujours judicieux de travailler avec un prestataire de services qui pratique des prix bas. Souvent, cela se traduit dans le résultat, car un tel prestataire doit accepter plus de commandes pour survivre, ce qui signifie qu'il manque de temps pour fournir de la qualité. »



Les évolutions actuelles en matière de nouvelles innovations digitales et technologies, couplées à une accélération attendue à l'avenir, créent un climat de tension chez les entrepreneurs et les professions libérales.



**Banque Van Breda :** « Nous avons vu précédemment que les entrepreneurs et les titulaires de professions libérales constatent un impact très positif des nouvelles innovations digitales et technologies, et se sentent également compétents pour les gérer. L'évolution actuelle et surtout la rapidité de cette évolution – surtout depuis l'émergence de l'IA – créent néanmoins un climat de tension chez les entrepreneurs et les professions libérales. Ils réalisent qu'ils doivent « rester à jour », mais qu'ils doivent aussi adopter une attitude critique vis-à-vis des nouvelles innovations digitales et technologies. Le principe de ne pas sauter immédiatement sur toutes les nouveautés est ainsi adopté par 93 % d'entre eux. D'autre part, l'apparition constante et accélérée de nouvelles innovations engendre également de l'incertitude. Quelle est la prochaine étape appropriée en matière d'innovation digitale ou de technologie pour mon entreprise ou profession ? Nous constatons que plus de la moitié ne ressent pas avoir la connaissance nécessaire pour appliquer des innovations digitales spécifiques ou disposer des moyens adéquats pour les utiliser. »



« Ceux qui ne suivent pas le mouvement ne saisiront pas les opportunités. C'est le cas à chaque évolution. Si je n'adopte pas la digitalisation et l'IA, je raterai le train que d'autres entrepreneurs prennent. »

**Danielle Baetens :**

« Je devrais moi-même consacrer plus de temps à la digitalisation de mes processus pour rendre tout plus efficace. Mais il est difficile de trouver le bon soutien dans ce domaine. Il y a tant de produits de mauvaise qualité sur le marché. Faire un tri adéquat n'est vraiment pas simple. Et pourtant, je considère aussi l'IA comme quelque chose que chaque entrepreneur doit adopter.

Si vous ne le faites pas, vous raterez le train que d'autres prennent, et cela pourrait être désastreux pour votre entreprise ou organisation. »



**DANIELLE BAETENS**

MANAGING DIRECTOR CHEZ GRANT@VICE



**JÜRGEN INGELS**

MANAGING PARTNER CHEZ SMARTFIN

**Jürgen Ingels :** « La digitalisation reste un terme générique que beaucoup de dirigeants d'entreprise interprètent comme signifiant qu'ils doivent complètement bouleverser l'organisation de leur entreprise. Mais il s'agit souvent aussi de petites choses qui permettent à votre entreprise de fonctionner plus efficacement. Je remarque que les entreprises ne savent souvent pas par où commencer. Elles éprouvent une réticence initiale face à la digitalisation. Il est judicieux d'investir dans un directeur de l'IA qui évaluera quels outils peuvent apporter une plus-value à l'entreprise.

« Restez surtout sainement curieux. Testez simplement quelques outils numériques. Accordez-vous consciemment du temps pour cela. »

Mais il est surtout crucial de maintenir une curiosité saine. Naviguez sur internet deux fois par semaine, recherchez par vous-même des outils numériques potentiels et expérimentez-les. Si vous faites cela pendant six mois, vous deviendrez un spécialiste de l'IA. Vous en saurez alors indubitablement plus que le concurrent qui ne le fait pas. Voici quelques outils que de nombreuses entreprises et organisations pourraient trouver utiles. »

## 8 outils numériques recommandés par Jürgen Ingels



**Hunter.io** - [www.hunter.io](http://www.hunter.io)

Un outil pour trouver des contacts professionnels, vérifier des adresses e-mail et envoyer des e-mails de prospection.



**Bright Analytics** - [www.brightanalytics.be](http://www.brightanalytics.be)

Une plateforme de reporting de gestion intuitive, fiable et rapide qui vous aide à prendre les bonnes décisions grâce à des données financières et opérationnelles actualisées.



**Zendesk** - [www.zendesk.com](http://www.zendesk.com)

Une plateforme de service client qui aide les entreprises à construire des relations client efficaces. Zendesk rationalise toutes les communications avec les clients, permettant ainsi de résoudre rapidement les demandes.



**Calendly** - [www.calendly.com](http://www.calendly.com)

Un outil de prise de rendez-vous multifonctionnel pour les entrepreneurs qui organisent régulièrement des rencontres avec des clients (potentiels) et des relations d'affaires. Il permet de créer des calendriers pour différents types de rendez-vous.



**Lastpass** - [www.lastpass.com](http://www.lastpass.com)

Un outil pratique qui stocke et remplit automatiquement vos adresses et mots de passe. Vos données sensibles sont sécurisées dans un coffre-fort crypté.



**Trello** - [www.trello.com](http://www.trello.com)

Un outil visuel permettant à votre équipe de gérer tout type de projet, de flux de travail ou de suivi des tâches. Un outil puissant pour la gestion de projet.



**Mailchimp** - [www.mailchimp.com](http://www.mailchimp.com)

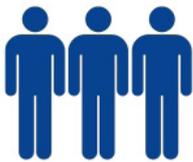
Une plateforme de marketing par e-mail qui vous permet de créer et de gérer des listes de diffusion, des newsletters et des campagnes. Un outil qui facilite le maintien du contact avec vos clients.



**Buffer** - [www.buffer.com](http://www.buffer.com)

Un outil en ligne et une application mobile pour planifier des publications sur les réseaux sociaux. Vous pouvez voir combien de clics, de retweets et de réponses vos publications programmées ont reçus.

La grande majorité des entrepreneurs et des professions libérales est convaincue que l'aspect humain et l'engagement resteront irremplaçables même à l'ère des innovations numériques et technologiques.



**92%** pensent que l'aspect humain dans leur profession/ entreprise restera irremplaçable.



**95%** estiment que maintenir l'engagement et l'empathie humaine restera essentiel dans le secteur des soins.

**Banque Van Breda :** « L'essor des nouvelles innovations digitales et des technologies, notamment l'émergence de l'IA, soulève une question importante : 'Qu'en est-il de l'apport humain dans mon travail ?' Les entrepreneurs et titulaires de professions libérales interrogés sont clairs à ce sujet : l'aspect humain dans leur métier ou entreprise restera irremplaçable. Ils considèrent comme irréaliste un scénario où l'IA remplacerait leurs tâches ou processus professionnels. En particulier dans le secteur de la santé, les titulaires de professions libérales médicales sont presque unanimement convaincus que l'implication humaine et l'empathie resteront essentielles dans cette ère d'innovations digitales et technologiques. »



« L'apport humain  
reste crucial. »

**KRISTIN VANDAMME**

*SPÉCIALISTE MEDIA DU DEEP FAKE À L'UGENT*

**Kristin Vandamme** : « Nous supposons trop rapidement aujourd'hui qu'un système d'IA tout-puissant capable de tout existe. Dans notre jargon professionnel, nous parlons de 'singularité' : le moment où il n'est plus possible de distinguer l'homme de la machine. Certains pensent que les systèmes deviendront plus intelligents que les humains et finiront par nous remplacer. Ce n'est pas le cas. Les systèmes d'IA sont excellents dans les tâches pour lesquelles ils sont entraînés. Mais en tant qu'humains, nous nous distinguerons toujours. Grâce, par exemple, à notre intuition humaine, qui ne pourra jamais être programmée. De même pour l'empathie. L'IA est maître dans l'art de faire semblant d'être empathique, mais elle ne l'est pas. La créativité est également propre à l'homme. L'IA travaille avec des données existantes et, par conséquent, ne crée jamais rien de nouveau. Nous, si.

L'IA peut certainement nous aider et nous soutenir. Elle peut, par exemple, éliminer notre 'syndrome de la page blanche' ou prendre en charge des tâches répétitives, nous permettant de nous concentrer sur le véritable travail intellectuel. Certaines tâches seront remplacées, mais jamais les humains dans leur ensemble.

Il est important de reconnaître depuis notre rôle humain que certaines choses sont mieux faites par des systèmes informatiques. Par exemple, les formules mathématiques peuvent extraire bien plus d'informations de vastes ensembles de données que ne le pourrait un humain. Cela est également vrai dans le domaine médical. Il ne faut pas lutter inutilement contre cette réalité. Cependant, les humains auront toujours besoin d'autres humains. La relation de confiance entre un médecin et son patient est irremplaçable. Nous consultons un médecin précisément parce qu'il est humain.

De même, il peut être plus simple de prendre une bière à un distributeur automatique, mais commander votre boisson au comptoir d'un café offre une expérience totalement différente. L'essentiel est de maintenir l'humain dans la boucle. »

Biais IA générative  
Apprentissage Intelligence  
Deep automatique artificielle  
learning du langage naturel Prompt  
Deep fake Apprentissage Traitement Algorithme  
Deep profond du langage naturel Chatbot  
Apprentissage AI Apprentissage Intelligence  
profond Automatique  
IA générative

## L'IA de A à Z

Quels sont les 10 concepts clés que chaque membre de l'organisation doit connaître pour accueillir l'IA comme un nouveau collègue ?

### Intelligence artificielle (IA)

Terme générique pour les technologies qui permettent aux machines de manifester une forme d'intelligence humaine, comme par exemple, tirer des conclusions à partir d'un grand volume de données et apprendre de données pertinentes.

### Algorithme

Ensemble d'instructions dictant à un ordinateur comment accomplir une tâche donnée. Dans le contexte de l'IA, les algorithmes sont souvent utilisés pour enseigner aux machines à prendre des décisions.

### Chatbot

Programme informatique capable de simuler des conversations écrites ou orales, permettant ainsi aux humains de communiquer avec des appareils numériques comme ils le feraient avec une personne réelle.

### Apprentissage automatique (machine learning)

Ensemble de techniques mathématiques permettant à un ordinateur de s'améliorer dans la réalisation de tâches par l'expérience, sans que des connaissances spécifiques soient programmées par un développeur.

### Apprentissage profond (Deep learning)

Branche de l'apprentissage automatique utilisant des algorithmes complexes et des réseaux de neurones à plusieurs couches, employée pour des tâches telles que la reconnaissance d'images et de parole.

### Traitement du langage naturel (NLP)

Spécialisation de l'IA axée sur l'interaction avec le langage humain, permettant aux ordinateurs de comprendre et de générer du langage humain pour exécuter des tâches basées sur le texte.

### Prompt

Instruction ou input spécifique donné à un modèle de langage pour produire le comportement ou le résultat désiré.

### IA générative

Branche de l'IA capable de créer du contenu original, comme des textes, des vidéos, des images ou de la musique, simulant les créations humaines.

### Bias

Tendance d'un système IA à produire des résultats systématiquement biaisés en faveur ou contre certains groupes, due à des données de formation incomplètes ou non représentatives.

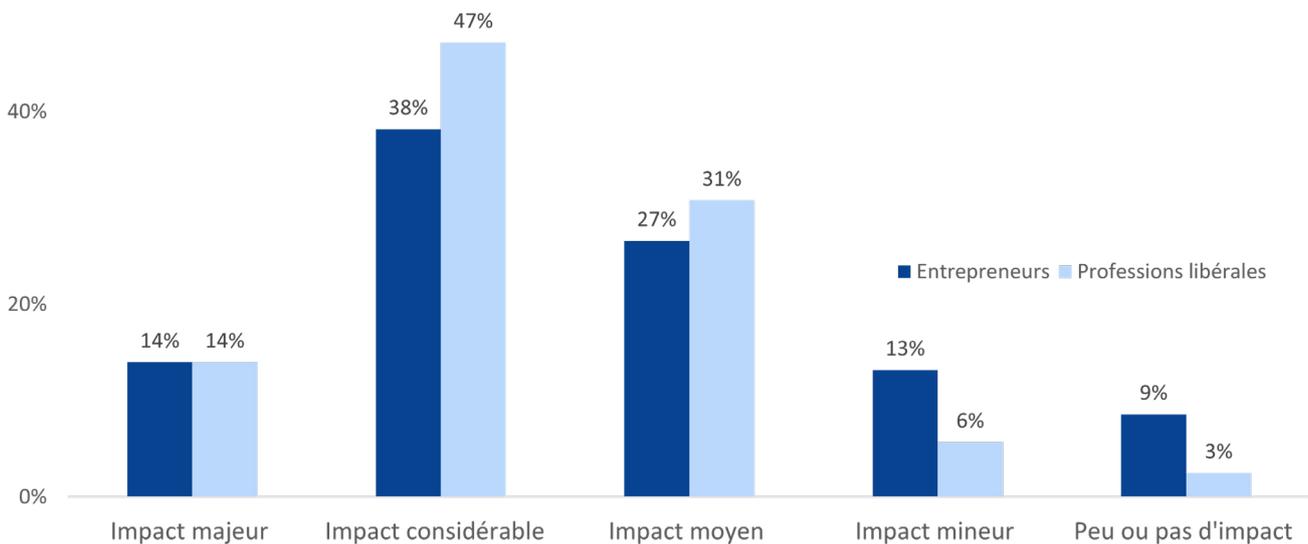
### Deep fake

Forme de fausse information utilisant des images existantes manipulées ou modifiées par l'intelligence artificielle.



52 % des entrepreneurs et 61 % des professions libérales perçoivent un impact considérable de l'IA sur leur entreprise/secteur et le domaine de la santé.

Les entrepreneurs et les professions libérales voient dans l'IA non seulement une grande opportunité, mais aussi la plus grande menace.

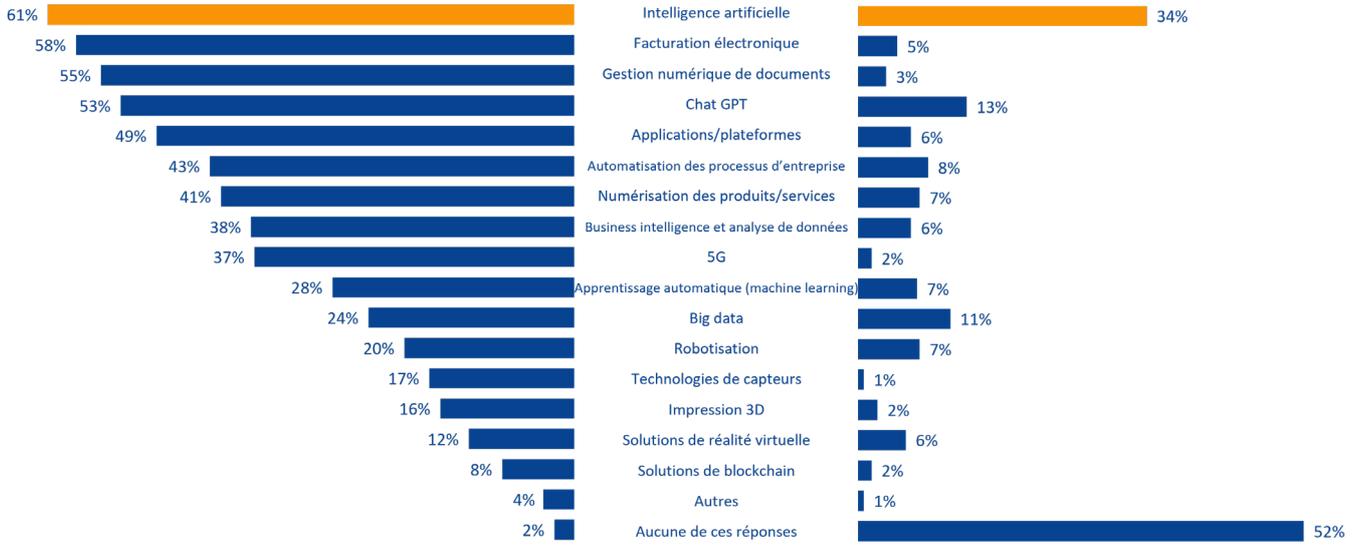


**Banque Van Breda :** « Lorsque nous parlons de nouvelles innovations digitales et technologies numériques, nous ne pouvons ignorer 'l'éléphant dans la pièce'. Nous parlons bien sûr de l'IA. Plus de la moitié des entrepreneurs (52 %) et plus de 60 % des professions libérales médicales interrogées s'attendent à ce que l'IA ait un impact énorme ou important sur leur entreprise/secteur et sur la santé. Cet impact est-il positif ? Voit-on dans l'IA une opportunité ou plutôt une menace ? Pour les deux groupes, les résultats sont similaires : environ deux sur trois voient dans l'IA une opportunité, mais un sur trois y voit également une menace. »



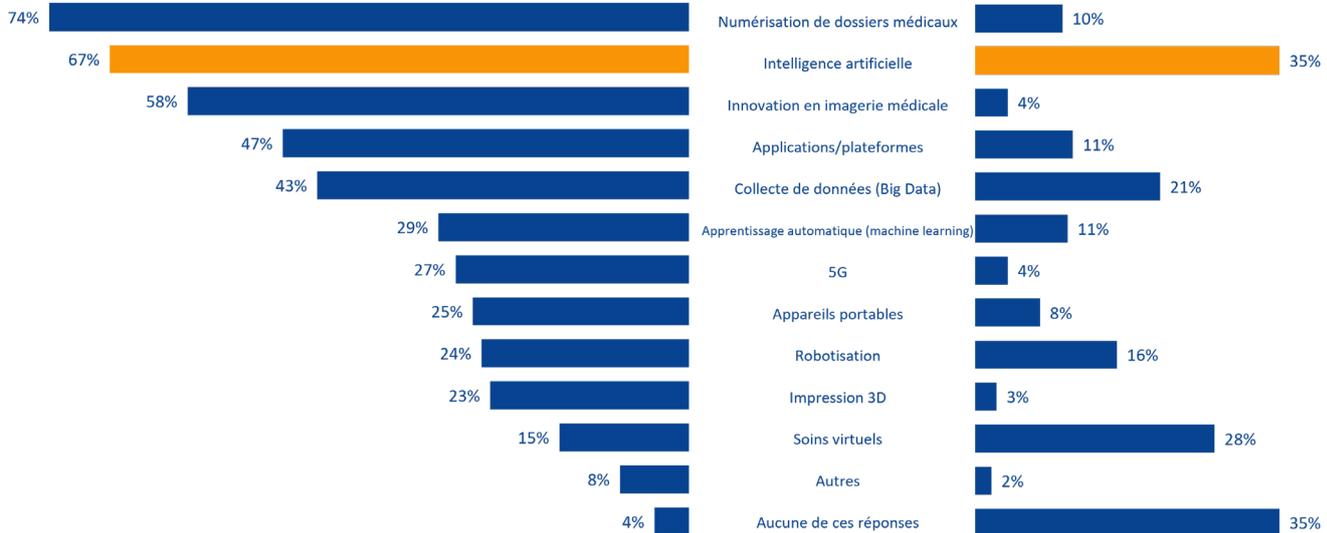
Je considère cette technologie comme **une opportunité** pour mon entreprise.

Je considère cette technologie comme **une menace** pour mon entreprise.



Je considère cette technologie comme **une opportunité** pour ma profession libérale.

Je considère cette technologie comme **une menace** pour ma profession libérale.





« L'IA nous aidera à améliorer notre société. »

**JACKIE JANSSEN**

CHIEF DATA OFFICER SPÉCIALISÉ DANS  
L'INNOVATION PILOTÉE PAR L'IA ET LE COACHING  
ET AUTEUR DU LIVRE « AI, DE HYPE VOORBIJ »

**Jackie Janssen :** « L'IA a le potentiel de transformer notre monde de multiples manières. C'est une technologie qui nous permet de résoudre des problèmes complexes, de découvrir des modèles et de prendre des décisions d'une manière auparavant uniquement possible pour l'intelligence humaine. C'est un outil puissant qui nous aide à acquérir de nouvelles perspectives, à travailler plus efficacement et, en fin de compte, à améliorer notre société.

Et oui, le parcours de transformation par l'IA présente de nombreux défis. Mais il est également important de comprendre que ces défis représentent des opportunités de croissance et d'innovation. L'un des plus grands défis est de surmonter la peur de l'inconnu. Beaucoup craignent que l'IA ne prenne leurs emplois et les rende obsolètes.

Cependant, l'IA n'est pas destinée à remplacer les humains, mais à les soutenir et les renforcer. En déléguant à l'IA les tâches répétitives et chronophages, les entrepreneurs et les titulaires de professions libérales peuvent se concentrer sur des tâches créatives et stratégiques qui ajoutent de la valeur à leur travail. »



# Comment développer une stratégie numérique et IA au sein de votre entreprise ou organisation ?

## Quelques conseils concrets !

**Jackie Janssen** : « Développer une stratégie d'IA est une étape cruciale pour les entreprises ou organisations qui souhaitent tirer profit de ses avantages. Une stratégie bien pensée peut aider à définir la bonne direction, à fixer des objectifs réalisables et à mesurer les progrès. »

- Il faut déterminer les aspects de la stratégie où le 'facteur humain' doit être préservé.
- Constituer une équipe dédiée à l'IA.
- Développer des compétences en IA au sein de l'organisation.
- Créer une culture axée sur l'IA.
- Promouvoir une utilisation éthique et responsable de l'IA.
- Gérer stratégiquement les données disponibles.
- Investir dans la confidentialité et la sécurité des données.

### Quels sont les pièges potentiels ?

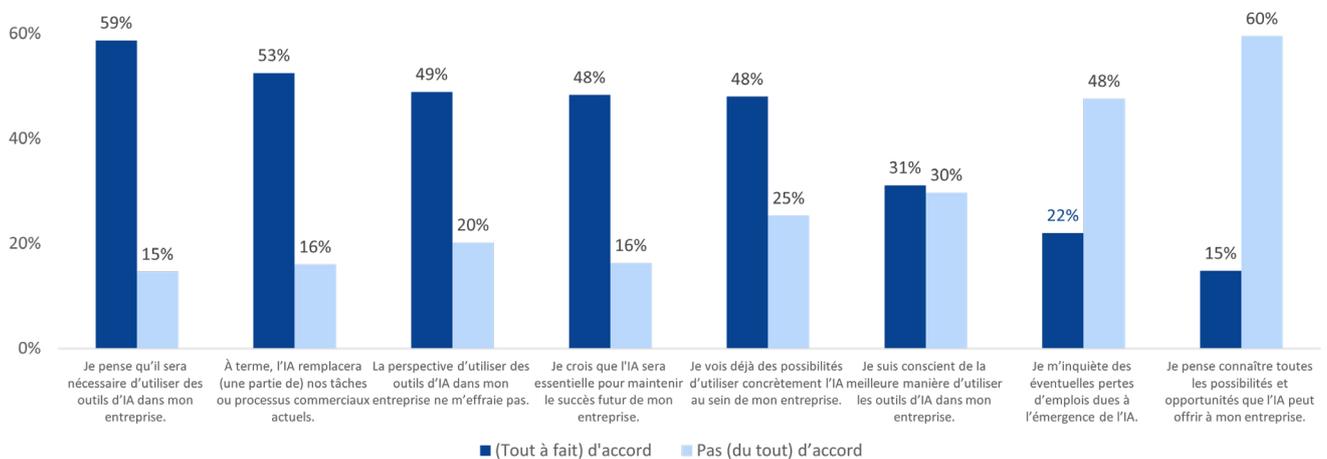
- **Attentes irréalistes**  
L'IA n'est pas une solution magique. Elle nécessite les bonnes données, l'expertise appropriée et une application correcte.
- **Manque de qualité des données**  
Sans données de qualité, les modèles d'IA peuvent produire des résultats inexacts ou biaisés.
- **Compréhension insuffisante de l'éthique**  
L'IA peut soulever des dilemmes éthiques, tels que les biais et les questions de confidentialité.

### Comment impliquer les employés dans l'aventure IA ?

- Organisez des **ateliers pratiques** pour les familiariser avec les outils et technologies IA.
- Présentez des **études de cas** d'autres organisations ayant réussi à intégrer l'IA.
- Lancez des **projets pilotes** ciblés pour appliquer l'IA à des problèmes spécifiques de l'entreprise.
- Faites appel à des **consultants en IA** pour accompagner temporairement vos équipes.
- Encouragez les employés à suivre des **formations en ligne** sur l'IA.
- Créer un **forum** où les employés peuvent partager leurs expériences avec l'IA, favorisant ainsi une culture d'apprentissage et de collaboration.



53 % des entrepreneurs sont convaincus qu'à terme, l'IA remplacera leurs activités ou processus actuels.



**Banque Van Breda :** « Bien que nous ayons précédemment constaté que les entrepreneurs sont convaincus de l'importance cruciale de l'aspect humain dans leurs entreprises, un peu plus de la moitié d'entre eux (53 %) croient également que l'intelligence artificielle remplacera à terme certains processus d'entreprise actuels. Seulement 16 % ne sont pas du tout d'accord avec cette idée, ce qui indique que la majorité des entrepreneurs interrogés réalisent que l'IA aura un impact sur leur gestion d'entreprise à un certain degré à l'avenir. »



**DAVID VERDEURE**

GÉRANT DE MANITOBA

COMMUNICATION AUDIOVISUELLE POUR ENTREPRISES

**David Verdeure :** « Depuis deux décennies, la digitalisation est une réalité quotidienne dans notre secteur. Contrairement au siècle dernier où le film et les cassettes vidéo dominaient, l'ensemble du flux de travail est maintenant numérique. L'IA joue également un rôle prédominant dans le secteur audiovisuel et est déjà appliquée de diverses manières.

Sans aucun doute, l'IA représente une menace existentielle pour certaines catégories professionnelles dans notre secteur. En tant qu'artiste de doublage, je ne dormirais pas sur mes deux oreilles. Même les bibliothèques d'images qui ont gagné beaucoup d'argent pendant des décennies en vendant des licences coûteuses pour des images photographiques voient maintenant leur clientèle s'éroder. Et nous ne sommes qu'au début...

Heureusement, dans notre métier, la créativité et les idées conçues et développées sur mesure restent centrales. Pour l'instant, l'IA a du mal à copier cela. Mais nous restons vigilants et attentifs. Et les créatifs trouvent toujours des solutions. Le changement est la seule constante dans le secteur créatif. Nous sommes désormais armés pour cela. »

« Le changement est la seule constante dans le secteur créatif. Nous sommes armés pour cela. »



**ROBIN DE COCK**

PROFESSEUR EN INNOVATION ET ENTREPRENEURIAT

« Considérez l'IA non pas comme un problème, mais comme une opportunité pour votre entreprise. »

**Robin De Cock :** « L'impact de l'IA sera colossal. Comme toute technologie, elle présente des avantages et des inconvénients. Par exemple, l'IA pourrait rendre certains métiers obsolètes. La question cruciale est de savoir comment les entreprises vont s'adapter pour y faire face. Vont-elles embrasser l'IA ou adopter une posture défensive ? Je suis convaincu que la mentalité entrepreneuriale jouera un rôle clé : ne considérez pas l'IA comme un problème, mais comme une opportunité pour votre entreprise. Nous avons observé une dynamique similaire dans l'enseignement avec ChatGPT.

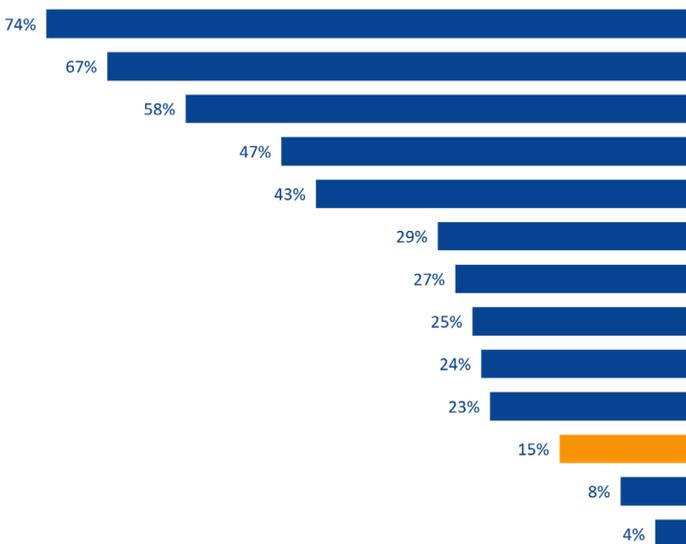
Il y a quelques mois, une vive discussion a émergé. La première réaction fut défensive, mais la prise de conscience que nous ne pouvons plus ignorer cette technologie d'intelligence artificielle s'est rapidement imposée. Il est essentiel de l'intégrer dans notre système éducatif. Et de nombreux autres secteurs suivront qui ne pourront plus ignorer l'intelligence artificielle. »



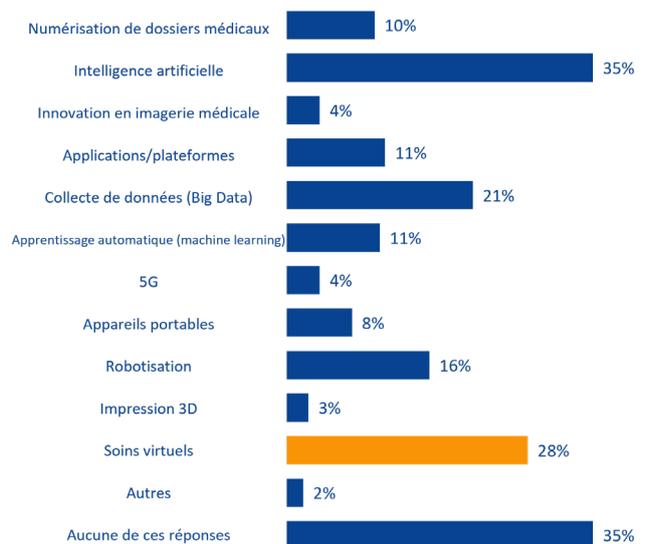
## 28 % des professions libérales médicales perçoivent les soins virtuels davantage comme une menace que comme une opportunité.

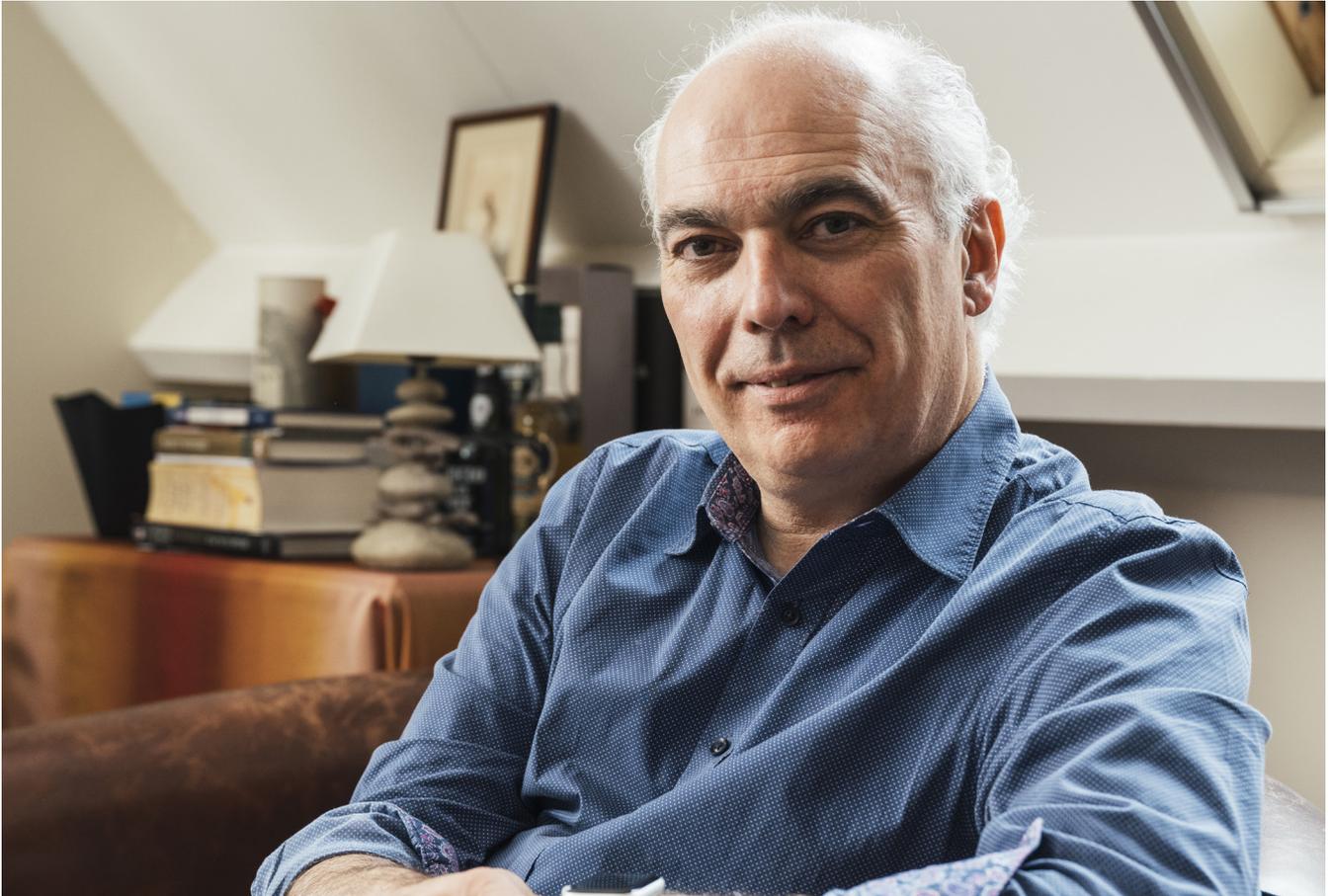
**Banque Van Breda :** « Nous avons vu précédemment que les professions libérales médicales voient l'IA à la fois comme la plus grande opportunité et la plus grande menace. La règle est que l'on voit généralement les nouvelles innovations numériques et technologies plus comme une opportunité que comme une menace, à une exception près : les soins virtuels. Seulement 15 % voient cela comme une opportunité, et plus d'un quart y voit une menace potentielle pour leur profession. »

Je considère cette technologie comme **une opportunité** pour ma profession libérale.



Je considère cette technologie comme **une menace** pour ma profession libérale.



**KOEN KAS**

ONCOLOGUE MOLÉCULAIRE, EXPERT EN SANTÉ DIGITALE  
ET FONDATEUR DE HEALTHSKOUTS

**Digital twin**

**Koen Kas :** « Pourquoi un médecin chinois il y a 2500 ans était-il considéré comme compétent ? La réponse est simple : il vivait dans le village et surveillait tout le monde de près. Il était constamment au milieu de ses patients, ce qui lui permettait de remarquer rapidement tout écart par rapport à la norme. Un patient paraissait pâle ou semblait malheureux, et le médecin s'en apercevait aussitôt, pouvant ainsi anticiper et intervenir rapidement.

Mon médecin, quant à lui, ne me voit que quelques minutes par consultation et au maximum quelques heures par an. Tous les autres moments, je reste inaccessible pour mon médecin qui ignore tout de ma condition. Aujourd'hui, si vous envoyez un colis, grâce aux systèmes de suivi, vous pouvez savoir très précisément où il se trouve et ce qui lui arrive. Mais un médecin reçoit très peu d'informations sur ses patients tout au long de l'année. Par comparaison, un colis est presque mieux suivi qu'un patient.

D'où l'importance d'un jumeau numérique, ou d'une version virtuelle de nous-mêmes qui sait tout sur nous, sans que personne d'autre n'ait besoin de le savoir. Un système qui mesure régulièrement, rapporte ou suggère, permettant ainsi à notre médecin de continuer à nous suivre et de recevoir une alerte lorsque c'est nécessaire. Tout comme le voyant d'alerte dans notre voiture qui nous indique quand il faut aller au garage. Grâce à notre

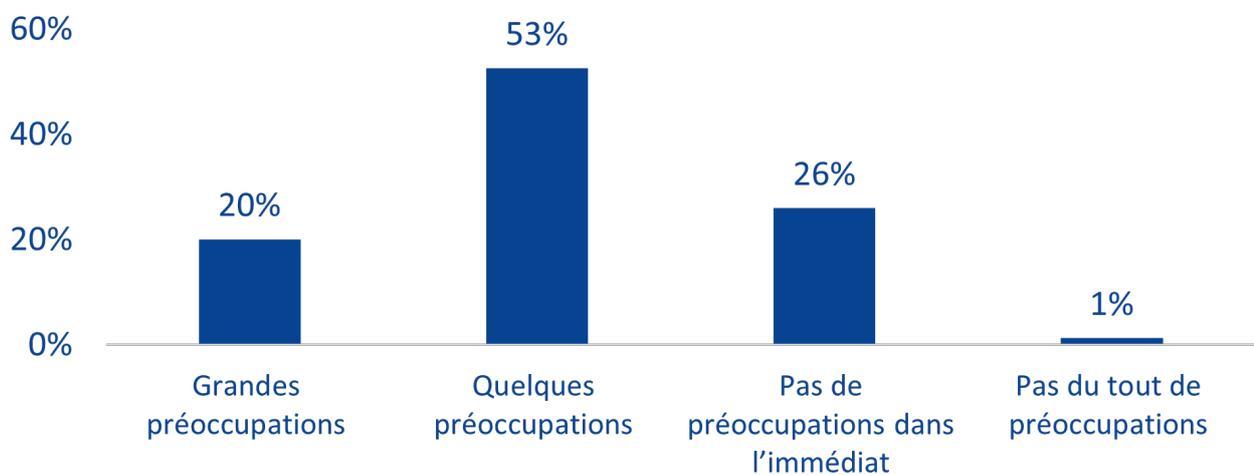
jumeau numérique, le médecin peut anticiper les problèmes et intervenir à temps. Nous évoluons vers un monde où chacun aura un double numérique qui nous aidera à rester en bonne santé, un monde où nous détecterons les premiers signaux et découvrirons chaque problème de santé avant que les premiers symptômes n'apparaissent. »

**L'intelligence Artificielle comme coach**

**Koen Kas :** « L'intelligence artificielle est de plus en plus présente dans notre quotidien et nous commençons à utiliser des technologies AI révolutionnaires pour interroger et interpréter les données médicales et de santé. L'intelligence artificielle permettra au médecin d'être présent auprès du patient 24/7, par exemple via des objets connectés tels qu'une montre intelligente ou un bracelet électronique. Ces dispositifs collectent et transmettent des données de santé en continu.

L'utilisation de l'IA ne remplace pas les médecins par des robots, au contraire, elle les humanise. Prenez l'exemple de Suki, un dispositif qui permet à votre médecin d'enregistrer vos conversations et de tout intégrer immédiatement dans votre dossier. Le principal avantage ? Votre médecin ne doit plus taper ou écrire pendant qu'il vous parle. Il dispose de plus de temps pour vraiment s'occuper de vous et vous écouter. Un médecin plus humain grâce à la technologie numérique. »

73% des professions libérales médicales s'inquiètent des implications éthiques de l'utilisation de l'IA à des fins diagnostiques dans le secteur de la santé.



**Banque Van Breda :** « Les professions libérales médicales sont convaincues que l'IA ouvrira des opportunités pour leur profession. Cela était déjà clair dans les résultats précédents. Cependant, lorsqu'on se penche spécifiquement sur l'utilisation de l'IA à des fins diagnostiques, on remarque que près de 75 % expriment actuellement de grandes inquiétudes ou quelques préoccupations quant aux implications éthiques. Les possibilités offertes par l'IA sont prometteuses, mais elles soulèvent également des préoccupations supplémentaires. »

## Quelles sont les principales préoccupations éthiques dans le secteur de la santé ?

- Inquiétudes concernant la protection des données et la vie privée.
- Perte d'autonomie décisionnelle.
- L'accessibilité étendue de l'IA peut conduire à l'auto-traitement des patients ou à une interprétation erronée des diagnostics.
- Perte d'empathie et de contact humain.
- Questions autour de la responsabilité en cas de diagnostic incorrect.



**MIEKE DE KETELAERE**

VLERICK BUSINESS SCHOOL

PROMOTRICE D'UNE IA ÉTHIQUE, FIABLE ET DURABLE

« Nous avons besoin de bâtisseurs de ponts qui traduisent le langage technique en applications concrètes pour le monde réel. »

## Les préoccupations éthiques autour de l'IA. Sommes-nous sur la bonne voie ?

**Mieke De Ketelaere :** « L'IA comporte indubitablement des menaces que nous devons aborder. À court terme, nous sommes confrontés à des problèmes tels que des systèmes insuffisamment formés, des violations de notre vie privée par une utilisation incorrecte des données et des préjugés inconscients intégrés dans les systèmes automatiques.

Mais nous ne devons pas nous laisser emporter par les reportages parfois très négatifs sur l'IA. Avec le cadre approprié, l'IA offre d'énormes possibilités d'améliorer notre économie, de supprimer les tâches ennuyeuses et dangereuses pour les humains et de rendre nos vies meilleures.

D'une part, les entreprises doivent comprendre le fonctionnement de ces systèmes et assumer leurs responsabilités. D'autre part, les autorités gouvernementales doivent également travailler sur des règlements et des législations pour s'assurer que, lorsqu'il y a des erreurs, il existe un cadre sur lequel les utilisateurs peuvent se reposer.

Malheureusement, nous ne disposons pas encore d'un tel cadre. Pour le concevoir, nous avons besoin de 'bâtisseurs de ponts' : des traducteurs d'IA qui font la jonction entre le technique et le monde réel. Les ingénieurs en IA adoptent trop souvent une vision trop étroite et technique. Ils ne prennent pas assez en compte les conséquences sociétales. Il est urgent de construire un pont entre ces deux mondes. C'est là, à mon avis, que se trouve le plus grand défi. »



« Pour moi, l'IA n'est pas une menace mais plutôt une nouvelle opportunité. Nous devons simplement apprendre à bien l'utiliser afin que d'autres ne l'utilisent pas à notre place. »

#### **ERIK RANSCHAERT**

*EXPERT EN IA ET RADIOLOGUE*

*PROFESSEUR INVITÉ À L'UGENT DANS*

*LE DÉPARTEMENT DE MÉDECINE ET RADIOLOGIE*

#### **Que signifie l'IA pour vous en tant que radiologue ?**

**Erik Ranschaert :** « C'est une technique révolutionnaire et très prometteuse qui cherche encore son chemin vers des applications plus larges et plus générales. Nous ne sommes qu'au début. Il y a de plus en plus d'utilisateurs, ce qui nous permet désormais d'évaluer la valeur clinique de l'IA dans un environnement réel. Plus les hôpitaux l'utiliseront, mieux nous pourrions comprendre les impacts sur les politiques de soins aux patients et les avantages que cela peut apporter. »

#### **Quel impact la digitalisation et l'IA ont-elles eu sur votre vie professionnelle ?**

**Erik Ranschaert :** « La radiologie a connu une digitalisation croissante depuis la fin des années 90. Elle a toujours été pionnière et leader dans le monde médical à cet égard. Cela a toujours été une partie de mon métier qui m'a fasciné dès le début et qui a été le fil rouge de ma carrière. C'est pourquoi j'ai également obtenu un doctorat dans ce domaine. »

#### **Comment implémentez-vous concrètement l'IA aujourd'hui ?**

**Erik Ranschaert :** « L'application la plus couramment utilisée chez nous est la détection des fractures sur des radiographies classiques. Une autre application est l'analyse de radiographies pulmonaires ordinaires, où l'algorithme peut filtrer toutes les images normales. Il y a déjà deux cent onze applications commerciales disponibles. »

#### **Voyez-vous l'IA comme une menace ou une opportunité ?**

**Erik Ranschaert :** « Pour moi, c'est définitivement une opportunité et non une menace. Nous devons cependant apprendre à bien l'utiliser afin que d'autres ne le fassent pas à notre place. Les médecins et les radiologues doivent être mieux informés sur les possibilités afin de l'utiliser en toute sécurité. »

#### **Quelles sont, selon vous, les implications éthiques de l'IA dans le secteur de la santé ?**

**Erik Ranschaert :** « L'un des problèmes majeurs est de veiller à ce que les minorités de la population ne soient pas désavantagées parce que leurs données médicales ne sont pas utilisées pour entraîner les algorithmes. D'autre part, il est possible que ces applications ne soient pas suffisamment déployées, ce qui empêcherait les régions où elles ne sont pas disponibles de bénéficier de leurs avantages. »



# Comment aller de l'avant ?

## Sites web intéressants

Digital Wallonia

<https://www.digitalwallonia.be/fr/>

Réseau BeAngels

<https://www.beangels.eu/fr>

Wallonie Entreprendre

<https://www.wallonie-entreprendre.be/fr/>

Wallonie-Bruxelles International

<https://www.wbi.be/>

Ville de Bruxelles

<https://www.bruxelles.be/>

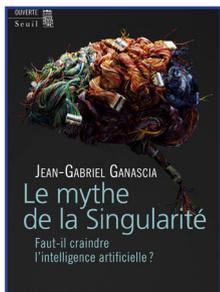
Innoviris

<https://innoviris.brussels/fr>

1890

<https://www.1890.be/>

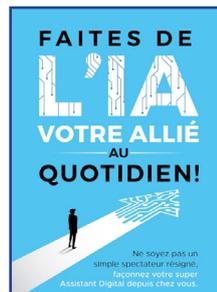
## Lectures inspirantes



« Le Mythe de la Singularité – Faut-il craindre l'intelligence artificielle ? », Jean-Gabriel Ganascia, 2017, Seuil



« Le guide de la transformation digitale : La méthode en 6 chantiers pour réussir votre transformation ! », Vincent Ducrey, Emmanuel Vivier, 2019, Eyrolles



« Faites de l'IA votre allié au quotidien ! », Henri Pidault, 2024



« Intelligence artificielle, l'affaire de tous », Thierry Bouron, 2020, Pearson



« Les défis de la transformation digitale », Quentin Franque, 2019, Dunod

## Vous méritez plus de voix au chapitre

Faites-nous part de vos impressions sur ce guide d'information en suivant ce lien ou en scannant le code QR ci-dessous.

[Donnez votre avis](#)



# Quel est votre degré d'intégration numérique ? Faites le test !

À l'heure où la numérisation est omniprésente, de nouvelles technologies émergent à un rythme record. Les entrepreneurs et les titulaires de professions libérales sont aujourd'hui confrontés aux défis qui en découlent.

**Faites le test et découvrez votre niveau de maturité numérique !**



**VOUS MÉRITEZ PLUS**  
de conseils personnalisés

**Nos experts sont à vos côtés ! [www.banquevanbreda.be/contact](http://www.banquevanbreda.be/contact)**

Nous nous nous réservons tous les droits. Sauf exceptions expressément prévues dans la loi, aucun élément de ce livre blanc ne peut être reproduit, sauvegardé dans un fichier de données automatisé ou rendu public, de quelque manière que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de la Banque J.Van Breda & C° SA. Le contenu des informations mises à disposition dans ce document revêt un caractère général et n'est pas adapté à la situation personnelle ou spécifique de la personne qui en prend connaissance. Les informations mises à disposition ne peuvent être considérées comme un conseil personnalisé, professionnel, financier et/ou juridique. Malgré tout le soin apporté à la composition de ce livre blanc, les informations mises à disposition sont susceptibles de contenir certaines insuffisances et inexactitudes.

Ni la Banque J.Van Breda & C° SA, ni ses préposés, ne peuvent être tenus pour responsables du contenu des informations mises à disposition, ni des dommages directs ou indirects résultant ou pouvant résulter de l'utilisation des informations mises à disposition.