

ORACLE + Savanta:

Money & Machines : étude 2021

Les individus font désormais davantage confiance aux robots qu'aux humains pour gérer leur argent. Que signifie ce constat pour l'avenir des services financiers et quel rôle la technologie doit-elle jouer pour nous aider à gérer nos finances personnelles et celles de nos entreprises ?



Préambule

En tant qu'humains, l'irrationalité est ancrée dans notre ADN. Aussi, naturellement, lorsqu'il s'agit de faire des choix financiers, qu'ils soient d'ordre privé ou professionnel, les choses peuvent se compliquer.

J'en ai la conviction après avoir passé presque deux décennies à aider les gens à gérer leur argent. J'ai été journaliste financier dans de grands médias, écrit trois livres sur le sujet, aidé des personnes ordinaires à gérer leurs difficultés financières et interviewé des milliers d'experts pour mieux comprendre notre rapport à l'argent.

L'insécurité et l'anxiété peuvent éclipser notre capacité à faire des choix éclairés. À l'inverse, certains d'entre nous souffrent d'un excès de confiance qui peut conduire à une trop grande prise de risque et à un échec. D'autres encore manquent de connaissances financières et ne peuvent pas épargner, encore moins investir.

Pour des raisons trop longues à énumérer, nous avons des sentiments extrêmement forts vis-à-vis de l'argent. Nous nous sentons donc mis au défi de faire les meilleurs choix financiers en matière de planification, d'épargne, de remboursement et d'investissement. Et ce constat ne s'applique pas uniquement aux finances personnelles. De nombreux dirigeants d'entreprise avec lesquels j'ai discuté ont également des difficultés à gérer les budgets, les approbations, la planification financière et les rapports d'activité en plus de leurs activités quotidiennes. La vérité est que la gestion financière est une tâche difficile.

Ce lien émotionnel avec l'argent est antérieur à notre génération, mais a certainement été exacerbé par la pandémie de COVID-19. De nombreuses personnes n'ont plus confiance dans leur capacité à gérer leur argent de manière judicieuse. Pire encore, certaines ne sont même plus sûres de faire confiance aux experts tels que les conseillers en finances personnelles ou les professionnels de la finance d'entreprise.

Mais voici une bonne nouvelle : tout n'est pas perdu. En raison du monde dans lequel nous vivons aujourd'hui et des progrès de la technologie, nous avons beaucoup à gagner. La technologie, en particulier l'IA et les robots, facilite et améliore notre vie financière de manière sans précédent et, comme le suggère la dernière étude globale d'Oracle intitulée Money & Machines, non

seulement nous en tirons profit, mais nous souhaitons en profiter encore davantage. Deux personnes sur trois affirment qu'elles feraient davantage confiance aux robots qu'aux humains pour gérer leurs finances. Et 8 personnes sur 10 pensent que les robots remplaceront les professionnels de la finance dans les années à venir.

Personnellement, j'adore répondre à des questions en ligne et laisser mon robot-conseiller créer un portefeuille d'investissements optimal pour moi. Et pouvons-nous parler des taxes ? Mon CPA peut calculer les taxes des clients en deux fois moins de temps et avec une efficacité constante inégalée par les humains grâce aux fonctionnalités d'automatisation de certains des meilleurs logiciels financiers actuels. Pour moi, cela signifie un remboursement maximisé et plus rapide.

Ces changements font apparaître des opportunités. Les robots vont-ils bouleverser et remplacer l'ensemble du monde de la finance ? Ça n'est pas prêt d'arriver. Alors que l'IA fournit des données objectives constituant un facteur d'efficacité et d'efficience à la fois dans notre vie personnelle et professionnelle, les compétences non techniques et relationnelles de ces professionnels vont gagner en importance. Les gens continuent à se tourner vers eux pour faire ce dont les robots sont incapables : nouer des relations, négocier, comprendre nos objectifs spécifiques et prendre des décisions importantes. Ensemble, les deux forces peuvent aider à rétablir la confiance en nous-mêmes et dans le système financier et contribuer à simplifier notre vie financière en tant que consommateurs, investisseurs et chefs d'entreprise de demain.

Farnoosh Torabi, experte en finances personnelles et animateur du podcast [So Money](#).



Introduction

L'argent. En théorie, tout est simple, un bilan financier dans le monde professionnel et un compte bancaire dans notre vie personnelle, mais la réalité est très différente.

La vérité est que l'argent ne se résume pas à la finance. Il s'agit d'un concept à connotation émotionnelle qui véhicule des croyances profondément ancrées. Et c'est un concept personnel, très personnel. Il renvoie à des notions de survie, d'opportunité, de liberté, de statut et de pouvoir. 54 % des consommateurs à travers le monde pensent que leur situation financière définit leur valeur personnelle.

Notre rapport profond, subconscient et souvent irrationnel à l'argent affecte entièrement la façon dont nous pensons et gérons l'argent dans notre vie personnelle et professionnelle. Il en a toujours été ainsi, mais cela est peut-être sur le point de changer.

Les nouvelles technologies - de l'intelligence artificielle et des assistants numériques à la blockchain et à l'analytique - se sont généralisées et ont désormais une incidence sur notre rapport à l'argent dans la sphère personnelle et professionnelle. À mesure que notre confiance dans ces technologies augmente, les consommateurs et les dirigeants d'entreprise devront tenir compte du rôle de l'IA et des robots dans la gestion des finances personnelles et professionnelles.

Afin de découvrir l'impact de la technologie sur notre rapport à l'argent, Oracle s'est associé à l'une des principales expertes américaines en finances personnelles, Farnoosh Torabi, et Savanta, Inc. pour interroger plus de 9 000 consommateurs et chefs d'entreprise répartis dans 14 pays.



Chiffres clés

La pandémie a considérablement accru le sentiment de lassitude et d'anxiété lié aux questions financières et changé notre rapport à l'argent, nous obligeant à nous tourner vers des robots pour obtenir de l'aide. À mesure que les services financiers deviennent de plus en plus automatisés, le rôle des professionnels de la finance évolue.

L'impact de la COVID-19 sur les consommateurs et les professionnels a été considérable.

+103 %

Anxiété financière et lassitude chez les consommateurs et les chefs d'entreprise ont plus que doublé en 2020.

La confiance dans les humains a été brisée. Les robots comblent le vide.

67 %

des personnes feraient davantage confiance à des robots qu'à des humains pour la gestion de leurs finances.

59 %

des personnes disent qu'elles feraient davantage confiance à un robot qu'à elles-mêmes en matière de finances.

Le rôle des équipes et des conseillers financiers ne sera plus jamais le même.

85 %

des personnes croient que les robots remplaceront les professionnels de la finance.

46 %

pensent que les robots remplaceront les professionnels de la finance dans les 5 prochaines années.

Il est temps d'adopter l'IA pour gérer les finances.

87 %

des chefs d'entreprise estiment que les entreprises qui ne repensent pas leurs processus financiers s'exposeront à des risques, notamment :

- Retard vis-à-vis de la concurrence (44 %)
- Rapports d'activité inexacts (36 %)
- Collaborateurs plus stressés (36 %)
- Baisse de la productivité des collaborateurs (35 %)

Méthodologie de l'étude

Les résultats de l'étude sont basés sur une enquête menée par Savanta, Inc. entre le 10 novembre et le 8 décembre 2020 auprès de 9 001 participants répartis dans 14 pays (États-Unis, Royaume-Uni, Allemagne, Pays-Bas, France, Chine, Inde, Australie, Brésil, Japon, Émirats arabes unis, Singapour, Mexique et Arabie Saoudite).

Cette étude a exploré les attitudes et les comportements des consommateurs et des chefs d'entreprise concernant l'argent, les services financiers et les budgets. Elle s'est également intéressée au rôle de l'intelligence artificielle (IA) et des robots en matière de tâches et de gestion financières et aux attentes des personnes interrogées vis-à-vis de ces technologies.



Participants par pays

États-Unis	1 500	Japon	500
Royaume-Uni	1 000	Singapour	500
Allemagne	1 000	Inde	500
Pays-Bas	500	Émirats arabes unis	500
France	500	Arabie Saoudite	500
Australie	500	Mexique	500
Chine	500	Brésil	500

Profil des personnes interrogées

Consommateurs Chefs d'entreprise

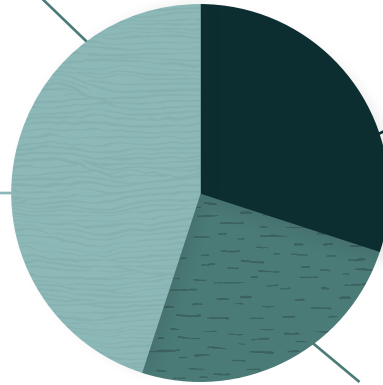
70 %

30 %

Responsables 45 %

Cadres 30 %

Vice-présidents/
Directeurs 25 %

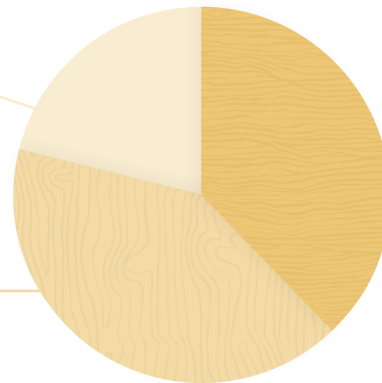


Tranche d'âge des personnes interrogées

+ de 56 ans : 21 %

de 21 à 35 ans : 38 %

de 36 à 55 ans : 41 %



Répartition par sexe

Hommes

Femmes

55 %

45 %



Les effets de la COVID-19

Inquiétude financière, tristesse et peur.
L'impact de la COVID-19 sur les consommateurs et les professionnels a été considérable.

La propagation inattendue et dévastatrice de la pandémie à travers le monde a ébranlé notre vision de la vie. Notre rapport l'argent a ainsi été particulièrement affecté, tant d'un point de vue personnel que professionnel.

Plus simplement, le sentiment d'inquiétude et de déprime lié aux questions financières a doublé en 2020.

Il n'est pas surprenant que 9 dirigeants d'entreprise sur 10 aient peur de l'impact de la COVID-19 sur leurs entreprises. En effet, plus de la moitié d'entre eux (51 %) craignent que nous n'entrons dans une profonde récession dont la sortie sera longue et ardue. Les consommateurs sont également pessimistes. Plus des trois quarts d'entre eux (87 %) souffrent à des degrés divers d'anxiété financière, et plus d'un tiers (41 %) avouent souffrir d'insomnies dues à des soucis financiers.

Anxiété financière et lassitude chez les consommateurs et les chefs d'entreprise ont plus que doublé en 2020.



Parmi les chefs d'entreprise

186 %

Augmentation de l'anxiété et du stress en raison de la pandémie de COVID-19.

116 %

Augmentation du sentiment de lassitude en raison de la pandémie de COVID-19.

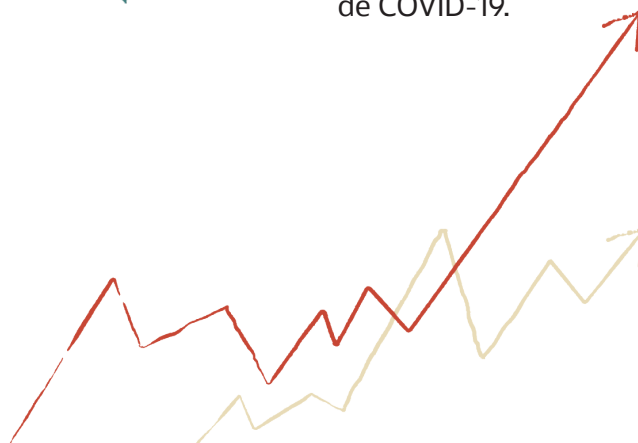
Parmi les consommateurs

100 %

Augmentation de l'anxiété et du stress en raison de la pandémie de COVID-19.

70 %

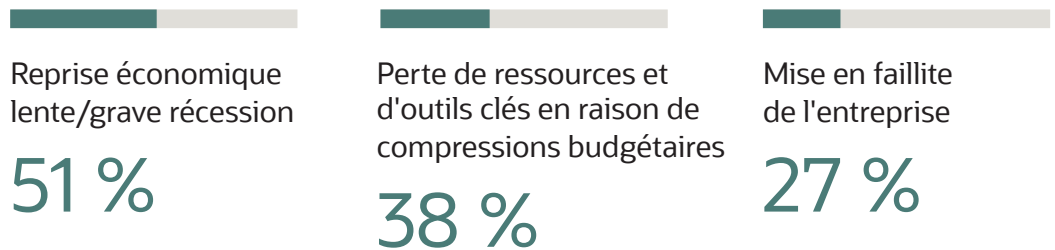
Augmentation du sentiment de lassitude en raison de la pandémie de COVID-19.



90 %

des dirigeants d'entreprise s'inquiètent de l'impact de la COVID-19 sur leur organisation.

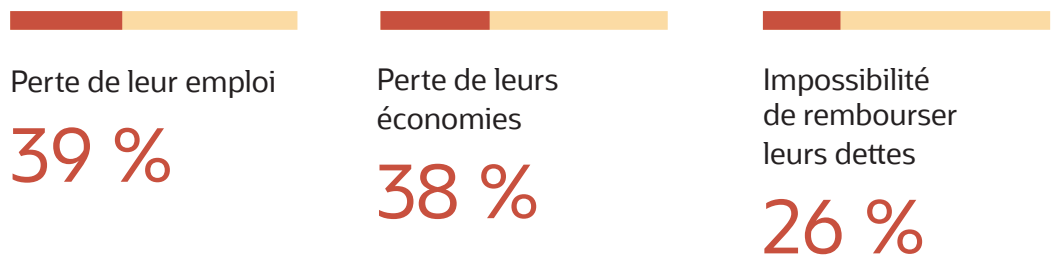
Les 3 scénarios qui inquiètent le plus les chefs d'entreprise



87 %

des consommateurs éprouvent des craintes d'ordre financier en raison de la pandémie.

Les 3 scénarios qui inquiètent le plus les consommateurs



Notre rapport en mutation avec l'IA

Notre confiance en nous-mêmes est brisée ; nous faisons désormais davantage confiance aux robots qu'à nous-mêmes pour gérer nos finances.

67 % des personnes interrogées font plus confiance aux robots qu'aux humains pour la gestion de leurs finances.

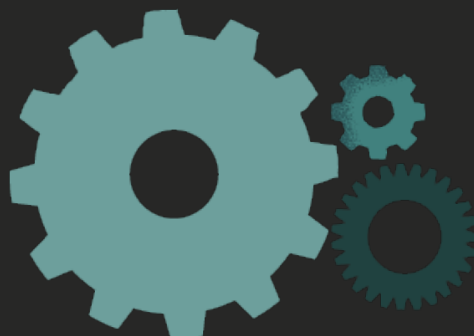
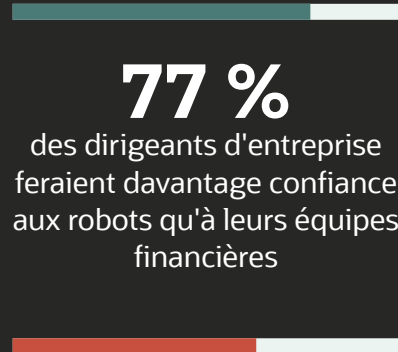
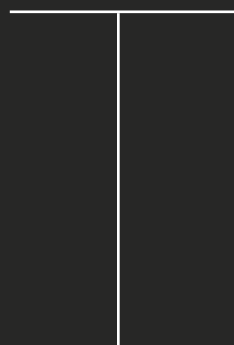
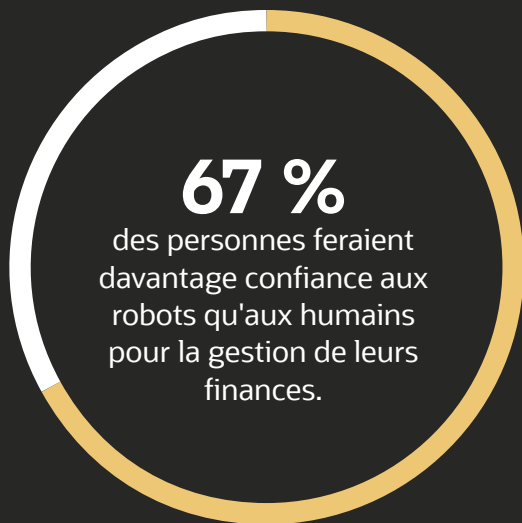
Dans un tel contexte d'incertitude, la notion de confiance est en pleine mutation. Ainsi, la majorité des personnes interrogées fait désormais davantage confiance aux robots qu'à elles-mêmes en matière de gestion financière.

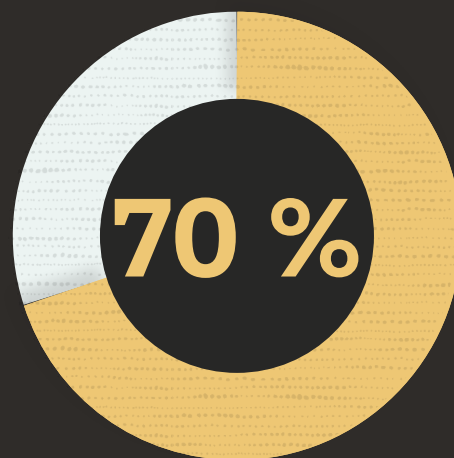
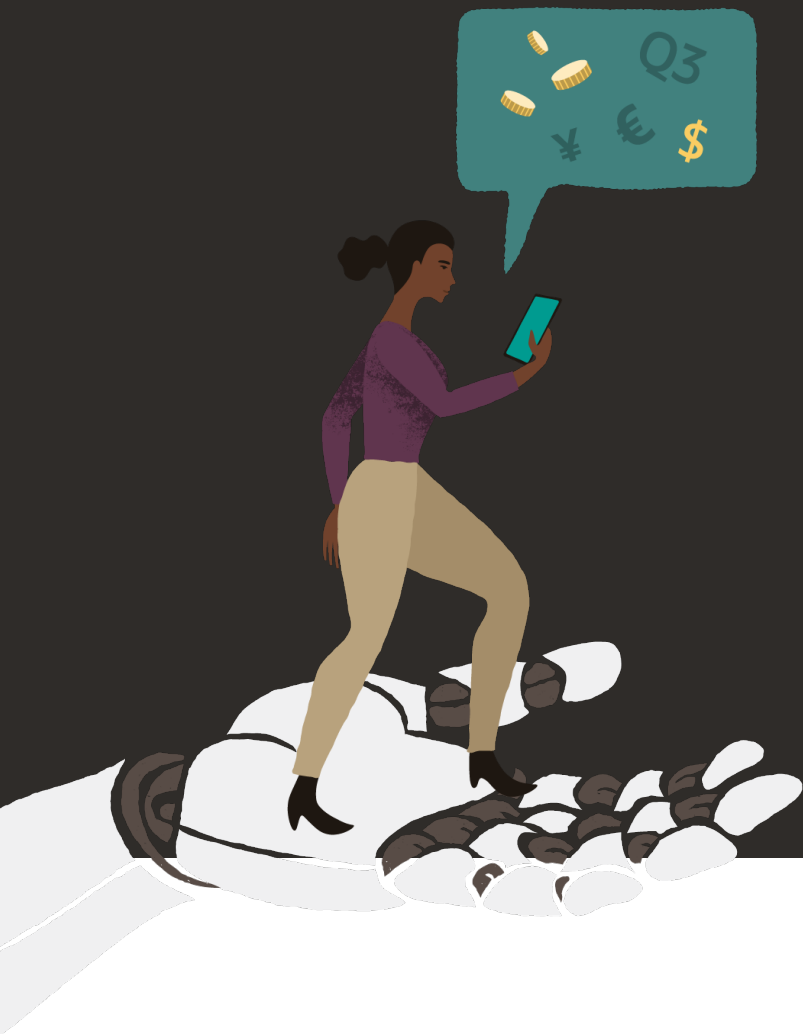
La réalité actuelle est que 77 % des chefs d'entreprise admettent avoir davantage confiance dans les robots que dans leurs propres équipes financières pour les aider dans les tâches financières. Et la situation est très similaire dans nos vies personnelles. Une majorité de consommateurs (63 %) a déclaré

faire davantage confiance aux robots qu'aux conseillers financiers personnels pour gérer efficacement leurs finances.

Cette confiance croissante dans les robots va plus loin. Plus de la moitié (53 %) des consommateurs ont déclaré qu'ils feraient plus confiance aux robots qu'à eux-mêmes en matière de décisions financières. Et lorsque la même question a été posée aux chefs d'entreprise, 73 % d'entre eux ont indiqué ressentir la même chose.

Mais en quoi les robots peuvent-ils les aider ? Les chefs d'entreprise ont indiqué que la détection des fraudes, la création des factures et l'analyse des coûts/avantages constituaient les principales tâches pour lesquels les robots pouvaient leur être particulièrement utiles. Les consommateurs ont également cité la détection des fraudes comme l'une des principales aides apportées par les robots, suivie de la réduction des dépenses générales et de l'investissement en bourse.





des personnes feraient confiance à un robot pour la gestion de leurs finances

80 %

des chefs d'entreprise feraient confiance à un robot pour gérer les finances de leur entreprise

Les 3 principales tâches que les professionnels pourraient confier aux robots plutôt qu'aux humains

Détection des fraudes

34 %

Création de factures

25 %

Génération d'analyses coûts/avantages

23 %

66 %

des consommateurs feraient confiance à un robot pour la gestion de leurs finances personnelles

Les 3 principales tâches que les consommateurs pourraient confier aux robots plutôt qu'aux humains

Détection des fraudes

33 %

Réduction des dépenses

22 %

Investissement en bourse

15 %

L'avenir des équipes et des conseillers financiers

Le rôle de ces équipes et de ces conseillers ne sera plus jamais le même.

85 % des personnes pensent que les robots remplaceront les professionnels de la finance.
46 % pensent que cela se produira d'ici 2026.

Bien que cela puisse sembler exagéré, le renforcement de la confiance à l'égard des robots est compréhensible. Les humains possèdent différents niveaux d'expertise et de compétence. Ils prennent des jours de congé. Ils font des erreurs. Les humains sont faillibles. De leur côté, les robots avalent les chiffres avec constance, ils ne connaissent jamais de mauvaise journée et sont disponibles 24h/24, 7j/7.

C'est la raison pour laquelle presque tous les chefs d'entreprise (90 %) pensent que les robots remplaceront les équipes financières à l'avenir. Pire, plus de la moitié (56 %) pensent que ce changement a déjà eu lieu ou qu'il se produira au cours des cinq prochaines années.

Les consommateurs sont également convaincus que le changement est en cours. 82 % pensent

que les robots remplaceront les conseillers financiers personnels dans les années à venir. Près de la moitié (42 %) estiment que le changement a déjà eu lieu ou qu'il se produira dans les cinq prochaines années.

Même si notre confiance croissante dans la technologie va changer considérablement le rôle des équipes en charge des finances d'entreprise et celui des conseillers en finances personnelles, ce changement ne doit pas être considéré comme une mauvaise nouvelle. Les dirigeants d'entreprise et les consommateurs recherchent des professionnels de la finance prêts à assumer de nouveaux rôles clés. Par exemple, communiquer avec les clients, négocier des remises et approuver des transactions.

Et les consommateurs continueront à rechercher l'interaction humaine dans le cas d'achats importants ou d'événements majeurs de la vie, tels que l'achat d'une maison ou d'une voiture, ou le choix d'un plan de retraite. Aucun algorithme ne peut remplacer le dialogue avec une autre personne avant la prise ou l'approbation de décisions capitales.



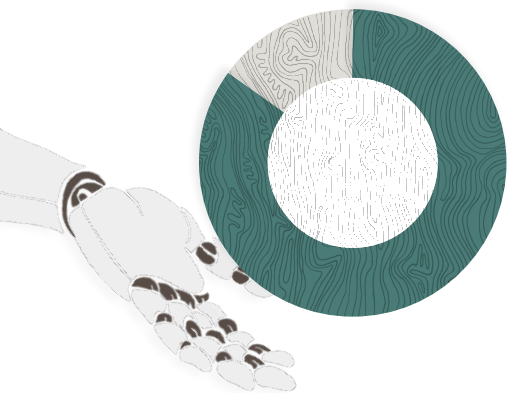
90 %

des chefs d'entreprise pensent que les robots remplaceront les équipes financières à l'avenir



56 %

pensent que ce changement se produira au cours des 5 prochaines années ou qu'il s'est déjà produit



85 %

des chefs d'entreprise souhaitent bénéficier de l'aide d'un robot



Les quatre principales tâches pour lesquelles les chefs d'entreprise souhaiteraient être épaulés par un robot



43 %

Approbations



39 %

Budgétisation et prévision



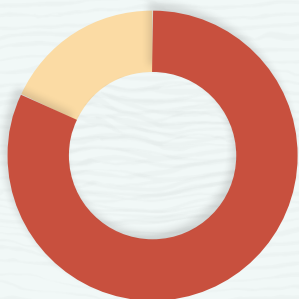
38 %

Reporting



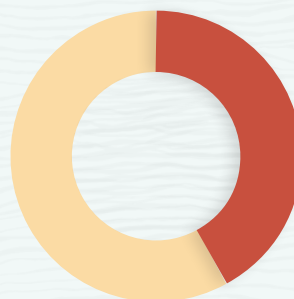
38 %

Gestion des risques et conformité



82 %

des consommateurs estiment que les robots remplaceront les professionnels de la finance à l'avenir.



42 %

des consommateurs croient que cela se produira au cours des 5 prochaines années ou que ce remplacement a déjà eu lieu.

Les consommateurs sont également désireux de bénéficier de l'aide d'un robot

Les trois principales tâches pour lesquelles les robots seraient utiles aux consommateurs



33 %

Libérer du temps



31 %

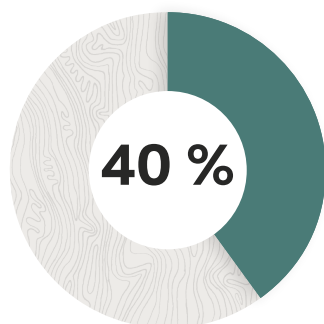
Réduire les dépenses inutiles



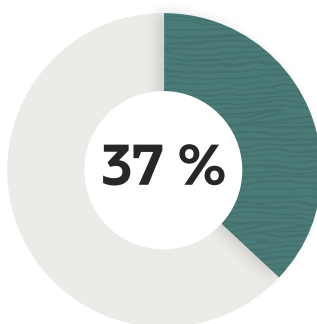
25 %

Accroître la ponctualité des paiements

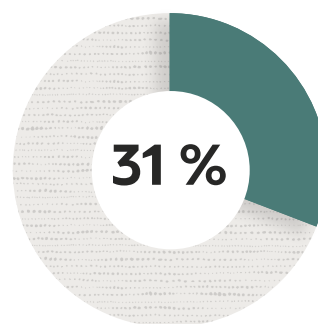
Toutefois, les chefs d'entreprise continuent à faire davantage confiance aux équipes financières pour certaines tâches.



Communication avec les clients

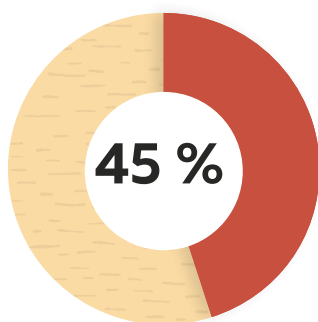


Négociation de remises

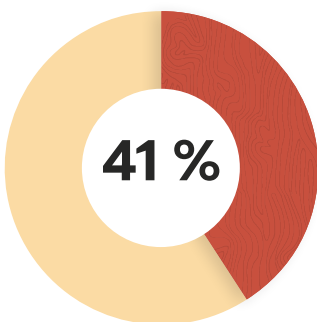


Approbation de transactions

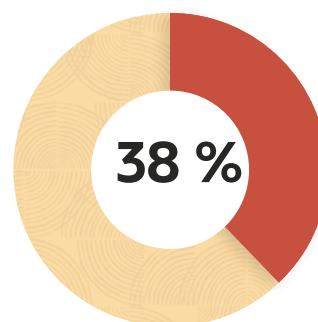
Et les consommateurs continuent à faire davantage confiance aux conseillers financiers plutôt qu'aux robots pour les guider dans les décisions d'achat importantes.



Achat d'une maison



Achat d'une voiture



Planification de la retraite



Adoption de l'IA pour la gestion financière

**Notre rapport à l'argent a changé.
Il est temps d'adopter l'IA pour gérer
les finances.**

L'évolution de notre rapport à l'argent a été accélérée par la COVID-19, avec plus de la moitié (60 %) des consommateurs affirmant que la pandémie a changé leur façon d'acheter des biens et des services.

Un net recul de l'utilisation d'espèces a été observé à l'échelle mondiale. Près de trois quarts des personnes (72 %) interrogées ont déclaré que les événements de 2020 avaient changé leur perception de l'argent liquide, et qu'ils se sentaient anxieux (26 %), craintifs (23 %) ou sales (19 %) lorsqu'ils le manipulent. Et près d'un tiers (29 %) a déclaré fuir les commerces qui n'acceptent que les espèces.

Les entreprises ont rapidement réagi au changement de comportement des consommateurs. Près des trois quarts (69 %) des chefs d'entreprise affirment que leurs entreprises ont investi dans de nouveaux moyens de paiement numérique en réponse à la COVID-19. Un nombre similaire (64 %) a créé de nouvelles formes d'engagement client ou adopté de

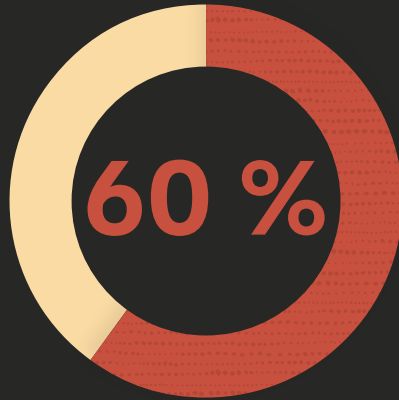
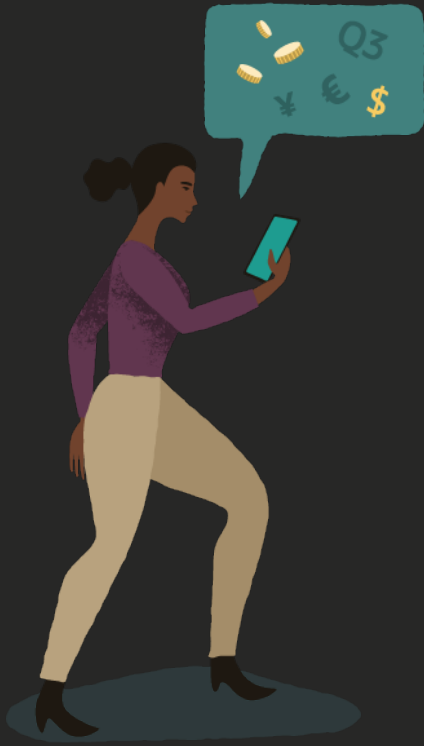
nouveaux business models pour s'ouvrir à de nouvelles sources de revenus.

La COVID-19 a également considérablement accru l'adoption de plateformes commerciales et de technologies de paiement numériques, ce qui ne fera qu'accélérer la capacité des robots à gérer les processus financiers, que ce soit dans la sphère personnelle ou professionnelle.

La transition a déjà commencé et 51 % des entreprises utilisent déjà l'IA pour gérer les processus financiers. Seuls 27 % des consommateurs utilisent actuellement une forme d'IA pour gérer leurs finances personnelles. Mais ces chiffres ne cessent de croître...

La grande majorité des chefs d'entreprise (87 %) pense que les organisations qui ne repensent pas les processus financiers seront confrontées à des risques croissants, notamment celui d'un retard par rapport à leurs concurrents, de collaborateurs de plus en plus stressés, de rapports d'activité inexacts et d'une baisse de leur productivité.



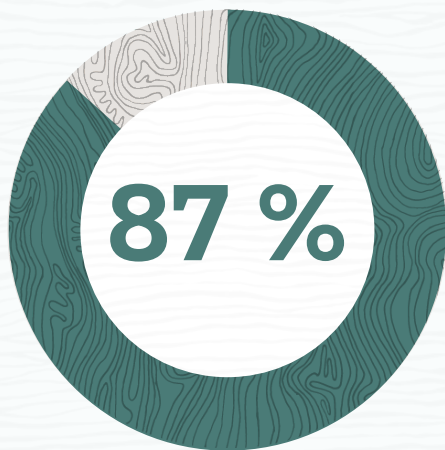
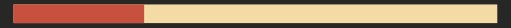


des consommateurs affirment que la pandémie a changé la façon dont ils achètent des biens et des services.

51 % des entreprises utilisent déjà l'IA pour gérer leurs processus financiers, mais seulement



27 % des consommateurs utilisent une forme d'IA/de robots pour gérer leurs finances personnelles.



des chefs d'entreprise estiment que les organisations qui ne repensent pas leurs processus financiers s'exposeront à des risques, notamment :

- De se faire distancer par leurs concurrents (44 %)
- De rapports d'activité inexacts (36 %)
- De collaborateurs plus stressés (36 %)
- D'une baisse de productivité de leurs collaborateurs (35 %)

Seulement **9 %** des consommateurs pensent utiliser davantage d'argent liquide une fois la pandémie de COVID-19 terminée.



72 %

des consommateurs disent que les événements de 2020 ont changé leur perception de l'argent liquide lorsqu'ils le manipulent. Les sensations les plus courantes sont :



Anxiété

26 %



Crainte

23 %



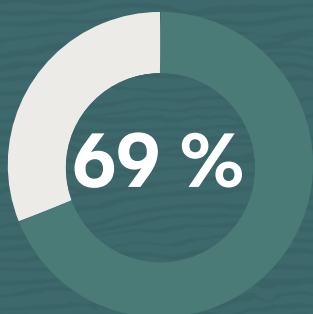
Dégoût

19 %

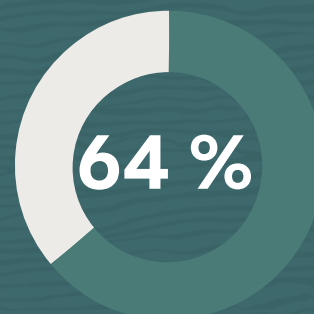
29 %

déclarent fuir les commerces qui n'acceptent que l'argent liquide.

Les entreprises ont réagi rapidement et ont changé leur approche du marché



des entreprises ont investi dans des moyens de paiement numérique.



des entreprises ont créé de nouvelles formes d'engagement client ou changé de business models afin de développer de nouvelles sources de revenus pendant la pandémie de COVID-19.

Résumé

Notre rapport à l'argent évolue depuis plusieurs années et les événements de 2020 ont accéléré bon nombre de ces tendances. Nous nous apercevons à présent que les robots sont mieux placés pour gérer de nombreux éléments financiers fondamentaux de notre vie privée et vie professionnelle.

Bien que ces tendances puissent être perçues comme une menace pour les professionnels de la finance d'entreprise et les conseillers en finances personnelles, en réalité, les robots compléteront les compétences moins techniques de ces professions.

Le recours à ces collaborateurs toujours rationnels et accessibles permettra aux professionnels de la finance d'entreprise et aux conseillers en finances personnelles de gagner en rapidité et en précision tout en facilitant leurs prises de décision. Il redéfinira également

les compétences requises pour travailler dans ce secteur. Pour les chefs d'entreprise qui supervisent un budget et les consommateurs qui essaient de gérer leurs finances personnelles, les robots peuvent fournir des informations pertinentes et des recommandations basées sur les données pour améliorer les résultats financiers.

Pour les professionnels de la finance, les chefs d'entreprise et les consommateurs, la seule étape rationnelle consiste à adopter ces changements. Les organisations et les individus qui résisteront à ce changement prendront un risque mal calculé.

Il y a beaucoup à gagner à se tourner résolument vers l'IA, tant pour les consommateurs que pour les entreprises, et le niveau de décision déterminera fondamentalement votre trajectoire de croissance financière.

Pour en savoir plus sur la façon dont vous pouvez adopter l'IA pour gérer vos finances, consultez nos pages [Money & Machines](#) et [Oracle Fusion Cloud Enterprise Resource Planning \(ERP\)](#).

