

## **Les entreprises déclarent avoir quadruplé le nombre de déploiements de l'IA générative depuis 2023**

- **La grande majorité (80 %) a augmenté ses investissements dans l'IA générative depuis l'an dernier.**
- **Les trois quarts affirment que cela contribue à générer des revenus et à stimuler l'innovation.**
- **La quasi-totalité des entreprises (97%) autorisent leurs collaborateurs à utiliser l'IA générative d'une manière ou d'une autre.**

Paris, 22 juillet 2024 – Les entreprises adoptent rapidement l'IA générative, encouragées par une hausse des investissements et par la valeur apportée par cette technologie transformatrice. Elle s'est imposée dans tous les secteurs et dans diverses fonctions au sein des entreprises, faisant évoluer leurs opérations et leurs modèles économiques. D'après le dernier rapport du [Capgemini Research Institute](#), intitulé "[Harnessing the value of generative AI 2<sup>nd</sup> edition: Use cases across sectors](#)" (*Exploiter le potentiel de l'IA générative 2ème édition : Cas d'usage sectoriels*), l'adoption s'est accélérée et les cas d'usage se sont multipliés. Cette montée en puissance a été significative pour tous types d'entreprises, et près d'un quart intègrent actuellement l'IA générative pour une partie de leurs implantations ou fonctions, contre seulement 6 % en 2023.

Les premiers utilisateurs ont déjà commencé à en tirer des bénéfices, allant de l'amélioration de l'efficacité opérationnelle à celle de l'expérience client, en passant par l'augmentation des ventes. Par exemple, en moyenne, les entreprises ont amélioré de 6,7 % l'engagement et la satisfaction de leurs clients au cours de l'année écoulée dans les domaines où cette technologie a été pilotée ou déployée.

« L'IA générative commence à transformer les activités des entreprises, qui constatent déjà une croissance tangible de leur chiffre d'affaires, et une plus grande innovation. Par conséquent, plutôt que de se concentrer uniquement sur l'optimisation des coûts, les entreprises explorent activement de nouvelles voies pour en tirer parti et créer plus de valeur, commente Pascal Brier, directeur de l'innovation chez Capgemini et membre du comité exécutif du Groupe. Avec la hausse des investissements, l'essor de systèmes d'IA plus complexes et autonomes annonce une nouvelle ère d'IA générative qui pourrait influencer sur le mode de fonctionnement des entreprises. Pour accélérer dans ce parcours, les entreprises doivent établir des bases de données fiables, avec des processus clairs permettant de gérer les silos, et permettre l'intégration des données entre les différentes fonctions. La confiance, la transparence et la responsabilité continueront à jouer un rôle central dans l'avènement de cette nouvelle ère de l'IA qui a le potentiel de générer beaucoup de valeur sur la durée. »

### **Les chatbots d'IA évoluent vers des systèmes multi-agents<sup>1</sup> qui devraient accélérer la création de valeur**

---

<sup>1</sup> Les systèmes multi-agents désignent des technologies conçues pour fonctionner de manière indépendante, planifier, analyser, atteindre des objectifs et exécuter des tâches complexes avec une supervision humaine directe minimale ou limitée. Ces systèmes présentent des



Près des trois quarts des entreprises (74 %) reconnaissent que l'IA générative les aide à générer des revenus et à innover. Au fur et à mesure que l'IA progresse, elle évoluera du rôle d'outil de support à celui d'agent indépendant doté d'une meilleure capacité d'exécution, ce qui permettra aux entreprises de réimaginer la façon dont elles exercent leurs activités et d'accroître leurs retours sur investissements en matière d'IA. Ce potentiel de création de valeur a contribué à l'émergence des systèmes multi-agents : une technologie qui évolue rapidement et qui a la capacité de stimuler l'innovation. Le rapport indique des niveaux élevés de confiance dans les agents d'IA pour des tâches spécifiques telles que la rédaction de mails professionnels, le codage et l'analyse de données. Cependant, il révèle également que les dirigeants sont conscients de la nécessité de maintenir cette confiance et une transparence éthique dans son développement et son déploiement.

### **La progression de l'adoption de l'IA générative dans tous les domaines implique l'utilisation d'outils accessibles à tous**

L'accélération de l'IA générative au cours des 12 derniers mois ne se limite pas aux entreprises, car les récents développements technologiques ont rendu les outils publics plus accessibles aux non-experts. Par conséquent, et bien que son adoption ait augmenté, seulement 3 % des entreprises ont interdit l'utilisation d'outils publics d'IA générative sur le lieu de travail. La quasi-totalité des entreprises (97 %) autorisent leurs collaborateurs à utiliser l'IA générative d'une manière ou d'une autre, et plus de la moitié d'entre elles établissent des règles spécifiques à l'intention de leurs équipes.

Face à l'adoption rapide de l'IA générative, le rapport souligne que les entreprises doivent faire preuve de responsabilité. Il est indispensable de définir des lignes directrices claires permettant de valider les décisions prises par les systèmes multi-agents pour assurer la transparence et la fiabilité des opérations et pour atténuer les risques futurs que les outils publics peuvent poser à leur entreprise.

Pour accéder au rapport, cliquez ici : <https://www.capgemini.com/insights/research-library/generative-ai-in-organizations-2024/>

### **Méthodologie**

Le Capgemini Research Institute a interrogé 1 100 cadres travaillant dans des entreprises dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 1 milliard de dollars dans 14 pays dont l'Allemagne, l'Australie, le Canada, l'Espagne, les États-Unis, la France, l'Inde, l'Italie, le Japon, la Norvège, les Pays-Bas, le Royaume-Uni, Singapour et la Suède. Ces entreprises opèrent dans 11 secteurs ; la quasi-totalité (96 %) d'entre elles ont commencé à explorer l'IA générative. L'enquête mondiale s'est déroulée entre mai et juin 2024. Les cadres interrogés sont de niveau directeur ou supérieur et occupent des fonctions diverses.

### **A propos de Capgemini**

Capgemini, partenaire de la transformation business et technologique de ses clients, les accompagne dans leur transition vers un monde plus digital et durable, tout en créant un impact positif pour la société. Le Groupe, responsable et multiculturel, rassemble 340 000 collaborateurs dans plus de 50 pays. Depuis plus de 55 ans, ses clients lui font confiance pour répondre à l'ensemble de leurs besoins grâce à la technologie. Capgemini propose des services et solutions de bout en bout, allant de la stratégie et du design jusqu'à l'ingénierie, en tirant parti de ses compétences de pointe en intelligence artificielle, en cloud, et en data, ainsi que de son expertise sectorielle et de son écosystème de partenaires. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 22,5 milliards d'euros en 2023.

Get the Future You Want\* | [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)

*\*Capgemini, le futur que vous voulez*

### **À propos du Capgemini Research Institute**

Le *Capgemini Research Institute* est le groupe de réflexion interne de Capgemini sur tout ce qui touche au numérique. L'Institut publie des recherches sur l'impact des technologies numériques sur les grandes

---

caractéristiques traditionnellement réservées aux opérateurs humains, notamment la prise de décision, la planification et l'adaptation des techniques d'exécution en fonction des données d'entrée, des objectifs prédéfinis et des considérations environnementales.



entreprises traditionnelles. L'équipe s'appuie sur le réseau mondial d'experts de Capgemini et travaille en étroite collaboration avec des partenaires universitaires et technologiques. L'Institut dispose de centres de recherche dédiés à Paris, en Inde, au Royaume-Uni, à Singapour et aux États-Unis. Il a récemment été classé n°1 au monde pour la qualité de ses recherches par des analystes indépendants.

Pour plus d'informations : <http://www.capgemini.com/researchinstitute>