

La confiance et la collaboration entre humains et IA devraient marquer la prochaine ère de l'IA agentique, avec des retombées économiques estimées à 450 milliards de dollars d'ici 2028

- **Les agents IA pourraient générer jusqu'à 450 milliards de dollars de retombées économiques d'ici 2028, grâce à l'augmentation du chiffre d'affaires et à la réduction des coûts. Toutefois, leur déploiement à grande échelle reste encore difficile à concrétiser.**
- **La confiance dans les agents IA entièrement autonomes est passée de 43 % à 27 % au cours de l'année écoulée, en raison de préoccupations liées à la confidentialité et à l'éthique.**
- **Les agents IA devraient être impliqués dans la plupart des activités métier d'ici trois ans, la collaboration efficace entre humains et agents étant susceptible d'augmenter de 65 % l'implication humaine dans les tâches à forte valeur ajoutée.**

Paris, le 16 juillet 2025 – L'IA agentique pourrait générer jusqu'à 450 milliards de dollars de retombées économiques d'ici 2028. Pourtant, malgré une dynamique prometteuse, seules 2 % des entreprises les ont déployés à grande échelle, et la confiance envers ces agents IA recule.

Les entreprises découvrent que les agents IA ont d'autant plus d'impact que les humains restent activement impliqués. Près de trois quarts des dirigeants estiment que les bénéfices de la supervision humaine surpassent les coûts, et 90 % considèrent l'implication humaine dans les processus pilotés par l'IA comme positive ou neutre en termes de coûts.

Selon le dernier rapport du Capgemini Research Institute, intitulé "[Rise of agentic AI: How trust is the key to human-AI collaboration](#)" (*L'essor de l'IA agentique : la confiance, clé de la collaboration humain-IA*). La confiance et la supervision humaine sont des facteurs essentiels pour bénéficier pleinement du potentiel de l'IA agentique, et l'écart entre l'intention et la capacité de mise en œuvre constitue aujourd'hui l'un des principaux freins à la concrétisation de cette opportunité de 450 milliards de dollars.

L'IA agentique est l'une des tendances technologiques les plus prometteuses, mais les entreprises n'en sont encore qu'aux prémices de son déploiement. Près d'un quart des entreprises ont déjà lancé des projets pilotes, et une minorité a commencé à la mettre en œuvre (14 %), la majorité d'entre elles restant en phase de planification. Cette progression mesurée contraste avec l'ambition des dirigeants : près de 93 % des décideurs estiment que le déploiement à grande échelle des agents IA au cours des 12 prochains mois leur offrira un avantage concurrentiel, alors que près de la moitié des entreprises ne disposent toujours pas d'une stratégie claire pour les intégrer.

« Le potentiel économique des agents IA est considérable, mais pour en tirer pleinement parti, il ne suffit pas de maîtriser la technologie. Il faut engager une transformation globale et stratégique, portant sur les équipes, les processus et les systèmes », déclare Franck Greverie, Chief Portfolio et Technology Officer chez Capgemini, à la tête de *Global Business Lines* et membre du Comité de Direction générale du Groupe. « Pour réussir, les entreprises doivent rester concentrées sur les résultats, en repensant leurs processus avec une approche "AI-



first". La réussite de cette transformation repose dans le besoin de créer de la confiance dans l'IA en s'assurant de la développer de manière responsable, en intégrant l'éthique et la sécurité dès la conception. Cela implique également de réorganiser les entreprises afin de favoriser une collaboration efficace entre humains et IA, et de créer les conditions propices pour que ces systèmes renforcent le jugement humain et améliorent les performances économiques. »

Les entreprises privilégient la transparence alors que le fossé de la confiance dans l'IA agentique se creuse

La confiance dans les agents IA entièrement autonomes a fortement chuté, passant de 43 % à 27 % en un an. Près de deux dirigeants sur cinq estiment désormais que les risques liés à leur mise en œuvre dépassent les bénéfices. Seules 40 % des entreprises déclarent faire confiance aux agents IA pour gérer des tâches et processus de manière autonome, tandis que la majorité reste méfiante vis-à-vis de cette technologie.

Cependant, la confiance augmente à mesure que les entreprises passent de l'exploration à la mise en œuvre : parmi celles ayant commencé à déployer, 47 % font plus confiance que la moyenne aux agents IA, contre 37 % dans les phases exploratoires. Ainsi, les entreprises privilégient la transparence, la compréhension des mécanismes décisionnels des agents IA ainsi que la mise en place d'un cadre éthique, afin de favoriser une adoption plus large.

L'alchimie humain-IA, clé d'une adoption durable

La véritable promesse de l'IA agentique réside dans sa capacité à relever les défis stratégiques des entreprises et à repenser en profondeur les modes de travail. Dans les 12 prochains mois, plus de 60 % des entreprises prévoient de former des équipes hybrides humain-agent, où les agents IA agiront comme subordonnés, comme outils ou en soutien des capacités humaines. Cela signifie que les agents IA ne peuvent plus être considérés comme de simples outils : ils deviennent des membres à part entière des équipes.

70 % des entreprises estiment que les agents IA nécessiteront une réorganisation structurelle, incitant les dirigeants à repenser les rôles, la composition des équipes et les flux de travail. Les entreprises constatent que la valeur ajoutée des agents IA est d'autant plus forte que les humains restent impliqués. Grâce à une collaboration efficace entre humains et IA, les entreprises anticipent une hausse de 65 % de l'engagement humain dans les tâches à forte valeur ajoutée, une augmentation de 53 % de la créativité, et une amélioration de 49 % de la satisfaction des collaborateurs.

Le temps du déploiement est venu

L'opportunité de générer 450 milliards de dollars de retombées économiques d'ici 2028 que représentent les agents IA repose à la fois sur l'augmentation du chiffre d'affaires et la réduction des coûts, grâce au recours à des agents IA semi-autonomes ou entièrement autonomes. Le déploiement à grande échelle présente un potentiel nettement supérieur : les organisations ayant atteint ce niveau pourraient générer en moyenne 382 millions de dollars sur les trois prochaines années, contre environ 76 millions pour celles encore en phase initiale.

À court terme, les agents IA devraient être principalement adoptés dans les domaines du service client, de l'informatique et des ventes, avant de s'étendre aux opérations, à la R&D et au marketing au cours des trois prochaines années. Toutefois, la majorité des déploiements actuels restent à un stade précoce d'autonomie : seuls 15 % des processus métier fonctionneront d'ici à un an à des niveaux semi-autonomes ou entièrement autonomes. Si ce chiffre devrait atteindre 25 % d'ici 2028, la plupart des agents IA agissent pour l'instant



comme des assistants ou des copilotes, se concentrant sur des tâches routinières plutôt que sur la gestion autonome de processus complexes.

La préparation à l'IA reste un défi majeur

La majorité des entreprises ne sont pas encore prêtes à déployer l'IA agentique à grande échelle. En effet, 80 % d'entre elles ne disposent pas d'une infrastructure IA suffisamment mature, et moins d'une sur cinq se considère comme réellement prête en matière de données. Les préoccupations éthiques telles que la protection des données, les biais algorithmiques ou le manque d'explicabilité, restent largement répandues, mais peu d'entreprises prennent des mesures concrètes. Par exemple, la confidentialité est la principale préoccupation pour 51 % des entreprises, mais seulement 34 % affirment mettre en place des actions pour réduire les risques. À cela le fait que seulement la moitié des dirigeants déclarent comprendre les capacités réelles des agents IA, et ils sont encore moins nombreux à se déclarer capables d'identifier les domaines où ces systèmes sont plus performants que l'automatisation traditionnelle.

Pour exploiter pleinement le potentiel des agents IA, les entreprises doivent dépasser l'effet de mode recommande le rapport. Cela implique de repenser les processus, réinventer les modèles économiques, transformer la structure organisationnelle, et trouver le bon équilibre entre autonomie des agents et implication humaine.

Pour en savoir plus et télécharger le rapport complet, cliquez [ici](#).

Méthodologie du rapport

Le Capgemini Research Institute a interrogé en avril 2025 1 500 dirigeants d'entreprises générant chacune plus d'un milliard de dollars de chiffre d'affaires annuel, réparties dans 14 pays. Ces entreprises opèrent dans 13 secteurs d'activité et ont toutes commencé à explorer l'IA agentique. Les dirigeants interrogés occupent des postes de directeur ou plus, 60 % d'entre eux occupent des fonctions liées aux données et à l'IA, et 40 % proviennent de diverses fonctions métier.

À 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 et IA générative, 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 22,1 milliards d'euros en 2024.

Get The Future You Want* | 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 organisations 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 était récemment classé n°1 au monde pour la qualité de ses recherches par des analystes indépendants six années consécutives – une première.

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