

Les banques et les compagnies d'assurance déploient des agents d'IA pour lutter contre la fraude et traiter les demandes, et prévoient de créer de nouvelles fonctions pour superviser l'IA

- *Trois banques et compagnies d'assurance sur cinq citent l'onboarding des clients comme l'une des principales raisons d'adopter des agents d'IA*
- *33 % des entreprises financières développent leurs propres agents d'IA en interne, mais seulement 10 % les ont déployés à grande échelle*
- *Près de la moitié des banques et compagnies d'assurance sont en train de créer de nouveaux rôles pour superviser les agents d'IA*

Paris, le 12 novembre 2025 – Les institutions financières sont activement en train de transférer d'importants processus clients vers des agents d'IA, marquant ainsi une transformation dans la manière dont le client final interagit avec sa banque et sa compagnie d'assurance. Selon le [World Cloud Report in Financial Services 2026](#) du [Capgemini Research Institute](#), les principaux processus pour lesquelles les banques déploient à grande échelle des agents d'IA intégrés au cloud sont le service client (75 %), la détection de fraude (64 %), le traitement des prêts (61 %) et l'*onboarding* des clients (59 %). Les compagnies d'assurance suivent une tendance similaire, le service client arrivant également en tête (70 %), suivi de la souscription (68 %), du traitement des sinistres (65 %) et de l'intégration client (59 %), redéfinissant au sens large l'expérience client dans le secteur des services financiers.

Des données récentes du Capgemini Research Institute montrent que les agents d'IA pourraient générer jusqu'à 450 milliards de dollars¹ de valeur économique d'ici 2028, ce qui témoigne des opportunités qui s'offrent au secteur des services financiers. Pour tirer parti de cette opportunité, 33 % des banques déclarent développer leurs propres agents d'IA en interne, tandis que 48 % des institutions financières créent de nouveaux rôles pour superviser ces agents.

Avec des agents d'IA capables de gérer de manière autonome des flux de travail complexes, le cloud n'est plus simplement un fournisseur d'infrastructure ou de stockage. Près de deux cadres dirigeants sur trois (61 %) considèrent désormais l'orchestration basée sur le cloud comme essentielle à leur stratégie d'IA, transformant les plateformes cloud en moteurs d'innovation capables de mettre en œuvre des technologies à grande vitesse et à grande échelle.

« La combinaison de l'IA et du cloud permet aux banques et compagnies d'assurance d'exploiter la puissance des agents d'IA pour offrir à leurs clients un service plus précis, rapide et performant, déclare Ravi Khokhar, Responsable mondial du Cloud pour les Services Financiers chez Capgemini. Nos données mettent en lumière un optimisme généralisé dans le secteur, qui estime que l'ère des agents d'IA ouvrira les portes de nouveaux marchés, annonçant une nouvelle phase de transformation. Pour concrétiser ce potentiel, les institutions financières doivent adopter une vision à long terme où humains et agents d'IA collaborent. Cela implique de voir au-delà de l'effet de mode. Les dirigeants devront réfléchir à la manière dont ils peuvent développer progressivement leurs opérations d'agent IA, en ayant une vision claire d'où ils veulent emmener leur entreprise. »

Seulement 10 % des entreprises ont déployé des agents d'IA à grande échelle

L'adoption des agents d'IA devrait connaître une croissance rapide, car 80 % des entreprises des services financiers en sont au stade de la conception ou du déploiement de pilotes. Toutefois, un potentiel important reste à exploiter, car seulement 10 % des entreprises les ont déployés à grande échelle.

¹ Capgemini Research Institute, "[Rise of agentic AI: How trust is the key to human-AI collaboration](#)," juillet 2025



Selon le rapport, les cadres dirigeants du secteur bancaire et de l'assurance identifient l'*onboarding* de clients et la procédure « *Know-Your-Customer* » (KYC), le traitement des prêts et des sinistres, ainsi que la souscription comme les fonctions opérationnelles les plus inefficaces dans la chaîne de valeur. Les entreprises sont optimistes quant à la capacité des agents d'IA à relever ces défis, y voyant comme principaux avantages la prise de décision en temps réel (96 %), une meilleure précision (91 %) et des délais de traitement plus courts (89 %).

Au-delà des gains d'efficacité, les cadres dirigeants voient les agents d'IA comme vecteurs de résultats concrets :

- 92 % estiment que les agents d'IA les aideront à se développer dans de nouvelles zones géographiques sans avoir au préalable à investir massivement dans les infrastructures,
- 79 % pensent que les agents d'IA intégrés au cloud permettront une tarification dynamique et des offres personnalisées, maximisant le chiffre d'affaires et devançant la concurrence,
- 75 % voient une opportunité d'offrir une assistance multilingue adaptée aux réglementations locales et aux normes culturelles.

Conscients de l'immense potentiel de cette technologie à devenir un levier de croissance pour leurs entreprises, les cadres dirigeants ajustent leurs investissements en conséquence : près de deux sur trois indiquent que jusqu'à 40 % de leur budget dédié à l'IA générative est alloué spécifiquement aux technologies d'agents d'IA. D'ici 2028, un quart des entreprises prévoient d'augmenter leurs dépenses, jusqu'à 60 %, en solutions d'agents d'IA.

Les banques font face à des défis persistants en matière d'adoption

Alors que les institutions financières accélèrent en matière d'adoption d'IA générative et d'agents d'IA, deux obstacles majeurs sont unanimement cités par les cadres dirigeants : un manque de compétences chez les cadres dirigeants et les salariés (92 %) et les contraintes réglementaires (96 %). Les dirigeants expriment leur inquiétude quant à la complexité des obligations réglementaires spécifiques à chaque région, et la plupart d'entre eux (89 %) placent en même temps la conformité en tête de leurs priorités organisationnelles pour les trois prochaines années.

Les coûts élevés de mise en œuvre constituent également un obstacle à un vrai retour sur investissement de l'IA. Un nombre croissant d'entreprises (25 %) se tournent vers le modèle *Service-as-a-Software*² dans les 12 à 18 mois à venir, proposant une nouvelle approche de consommation et de monétisation de l'IA. Plutôt que de payer pour des licences ou des infrastructures, les entreprises paieront pour des résultats tels que la résolution des cas de fraude, ou le traitement des transactions ou des demandes des clients.

Lire le rapport complet : [From process automation to industry reimagination](#)

Méthodologie du rapport

Le *World Cloud Report for Financial Services 2026* repose sur les données de deux sources principales : une enquête mondiale auprès des cadres dirigeants du secteur financier menée en juin et juillet 2025, et des entretiens réalisés entre juin et septembre 2025. Au total, 1 100 cadres dirigeants d'institutions financières (dont des membres de comité exécutif et responsables du cloud) ont été interrogés sur l'évolution de l'IA dans les services financiers et du rôle des plateformes cloud, et 40 entretiens approfondis ont également été menés. Les répondants représentent 14 marchés répartis sur trois régions : Amériques (Canada, États-Unis), Europe (Allemagne, Belgique, Espagne, France, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Royaume-Uni), et APAC (Australie, Émirats arabes unis, Hong Kong, Japon).

A propos de Capgemini

Partenaire mondial de la transformation business et technologique, Capgemini intègre la puissance de l'IA pour créer de la valeur pour ses clients. Nous imaginons le futur des organisations et le rendons réel grâce à l'IA, à la technologie et à nos talents. Depuis près de 60 ans, nous sommes un groupe responsable et multiculturel, avec 420 000 collaborateurs dans plus de 50 pays. Capgemini propose des services et des solutions de bout en bout, en mobilisant son expertise sectorielle, son écosystème de partenaires et ses compétences de pointe en stratégie, technologie, design, ingénierie et opérations. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires mondial de 22,1 milliards d'euros en 2024.

Make it real* | www.capgemini.com

* *Rendre possible, de l'idée à la réalisation*

² Le modèle *Service-as-a-Software* est un modèle économique dans lequel l'entreprise paie pour des résultats finaux, tels que des cas de fraude résolus ou un résultat spécifique, plutôt que de payer pour des licences ou des infrastructures.

**A propos du Capgemini Research Institute**

Le Capgemini Research Institute est le groupe de réflexion interne de Capgemini sur tout ce qui touche au numérique et son impact sur tous les secteurs. L'Institut publie notamment la série de World Reports dédiés depuis plus de 28 ans aux services financiers ainsi que des publications de réflexion sur la digitalisation, l'innovation, les technologies et les tendances qui touchent les banques, les sociétés de gestion de fortune et les compagnies d'assurances dans le monde.

Pour en savoir plus ou vous abonner aux rapports dès leur parution : <https://worldreports.capgemini.com/>