

91 % des banques et des assurances ont entamé leur migration vers le cloud, mais beaucoup ne parviennent pas à en tirer tous les bénéfices

- ***Le déploiement du cloud à l'échelle est indispensable pour tirer pleinement parti des investissements dans l'IA***
- ***Une banque et une compagnie d'assurance sur deux n'ont pas migré leurs principales applications métier vers le cloud.***

Paris, le 16 novembre 2023 – D'après le [World Cloud Report sur les Services Financiers](#) du Capgemini Research Institute, dont la première édition est publiée aujourd'hui, **91 % des banques et des compagnies d'assurance ont désormais entamé leur migration vers le cloud, soit une hausse significative par rapport à 2020, où cela concernait seulement 37 % des entreprises. Cependant, ce taux élevé et les investissements correspondants ne se traduisent pas par une adoption efficace du cloud à grande échelle. Plus de 50 % des entreprises interrogées n'ont migré qu'une infime partie de leurs applications métier vers le cloud.**

A l'heure actuelle, 89 % des cadres supérieurs du secteur des services financiers estiment qu'une plateforme cloud est essentielle pour avoir l'agilité, la flexibilité, l'innovation et la productivité nécessaires pour répondre aux besoins croissants du marché. Pourtant, la plupart des entreprises ne sont pas encore « cloud-native »¹ et ont plutôt tendance à opter pour une approche de migration à l'identique de leurs applications, données et systèmes d'exploitation (« *lift and shift* »)² qui ne permet pas de tirer pleinement parti de l'évolutivité et de la flexibilité du cloud.

Le déploiement du cloud à l'échelle est indispensable pour tirer pleinement parti des investissements dans l'IA

Près de deux entreprises de services financiers sur trois (62 %) ont commencé à utiliser l'intelligence artificielle (IA), dans le but de pouvoir la déployer sur l'ensemble de leur chaîne de valeur au cours des deux prochaines années. Malgré son potentiel, l'IA, y compris l'IA générative et les technologies de *machine learning*, n'est pas encore utilisée à grande échelle dans le secteur des services financiers et n'a donc qu'un impact limité. Le rapport montre qu'à date, la plupart des investissements dans le cloud ont été consacrés à des applications client modernes et attrayantes s'appuyant sur l'IA. Les systèmes de traitement des données (*back-end*) qui alimentent les applications destinées aux consommateurs (*front-end*) ont fait l'objet de moins d'investissements, ce qui se traduit par une mauvaise expérience utilisateur globale.

Selon le rapport, la migration des systèmes centraux internes vers des écosystèmes et des plateformes adaptées au cloud est essentielle pour bénéficier de tout le potentiel et l'efficacité de l'IA et de l'IA générative. En retour,

¹ Les applications « cloud-native » sont développées directement dans le cloud, offrant ainsi aux entreprises davantage d'agilité et de résilience

² Dans l'approche « *lift and shift* », l'application et les données associées sont extraites des environnements existants et migrées en l'état vers le cloud, en y apportant peu ou pas de changements.



cela favorisera l'émergence d'un plus large éventail d'opportunités de croissance dans les prochaines années. Aujourd'hui, dans les secteurs de la banque et de l'assurance, les entreprises testent des cas d'usage en IA générative pour l'accueil de nouveaux clients, l'analyse de crédit, la planification financière, le renouvellement des polices d'assurance et pour soutenir le service clients.

Le cloud joue un rôle central dans le renforcement de l'impact ESG

Alors que 95 % des entreprises prennent désormais en compte l'impact ESG dans toutes leurs décisions d'investissement, le cloud joue également un rôle essentiel pour aider le secteur à gérer efficacement le reporting ESG afin d'atteindre ses objectifs en matière de développement durable. Il peut les équiper d'outils essentiels de mesure de l'impact ESG, comme c'est le cas pour 51 % des entreprises de services financiers qui citent l'amélioration de la transparence et des mesures de reporting. Les fournisseurs de services cloud commencent à développer des solutions capables de suivre et de publier les émissions de scope 1, 2 et 3, offrant ainsi une visibilité globale de l'empreinte carbone d'une entreprise pour l'ensemble de ses fonctions et de ses produits.

« Pour une entreprise de services financiers, il est aujourd'hui impossible de faire l'impasse sur le cloud. La migration vers le cloud exige d'aller au-delà d'une approche de réduction des coûts et de se concentrer sur la recherche de l'innovation pour acquérir un avantage concurrentiel, déclare Ravi Khokhar, responsable mondial du cloud pour les services financiers chez Capgemini. Alors que les entreprises rivalisent d'efforts pour s'adapter et déployer l'IA générative, elles doivent être conscientes du fait que les bénéfices futurs de l'IA ne seront possibles qu'avec des systèmes fondés sur le cloud. En définissant et en mettant en œuvre un modèle opérationnel ciblé sur le cloud à grande échelle, il est possible d'exploiter pleinement le potentiel transformationnel de ces nouvelles technologies. »

La gestion des risques et de la relation client sont les priorités en matière de migration vers le cloud

Les cadres interrogés dans ce rapport dans les secteurs de l'assurance santé, de l'assurance vie, des marchés de capitaux, des paiements, de la banque de détail et de la gestion de patrimoine, identifient la gestion des risques et la gestion de la relation client comme les trois domaines les plus susceptibles de voir une adoption rapide du cloud.

Dans le domaine de la gestion de patrimoine, plus de la moitié (60 %) citent l'intérêt que présente l'utilisation de techniques de détection des fraudes basées sur le cloud pour prendre des décisions de gestion des risques fondées sur des données. De même, plus d'un tiers des cadres de la banque de détail (39 %) insistent sur l'importance de transférer la gestion des risques de crédit complexes vers le cloud pour accélérer la prise de décision dans le traitement des prêts, grâce à des processus automatisés basés sur le cloud et à des analyses intégrées.

Les assureurs explorent les services personnalisés à valeur ajoutée basés sur les données, tels que l'assistance routière, afin de s'aligner sur les préférences changeantes des clients. Parmi les responsables de l'assurance-vie, la gestion de la relation client (55 %) est la plus grande priorité de la migration vers le cloud.

Les défis liés à la sécurité des données et aux coûts freinent l'adoption efficace du cloud à grande échelle

En dépit d'avantages significatifs, les dirigeants du secteur expriment des inquiétudes quant à la migration vers le cloud. Deux tiers d'entre eux (68 %) considèrent que la sécurité des données est un obstacle à l'adoption de



solutions de cloud, tandis que 51 % mentionnent les coûts opérationnels et de transformation élevés, et 45 % mentionnent les réglementations, telles que la souveraineté des données, comme des obstacles potentiels.

Récemment, le *Digital Operational Resilience Act* (DORA) a imposé aux institutions financières soumises aux réglementations de l'Union européenne de mettre en œuvre, de documenter et de maintenir rigoureusement les systèmes, protocoles et outils requis pour assurer une fiabilité, des ressources et une résilience suffisantes. Le cloud souverain, qui fournit aux pays une infrastructure de cloud sécurisée et indépendante pour les aider à garantir la confidentialité et la souveraineté des données, est donc en passe de devenir une option de déploiement courante. Pour répondre à ces préoccupations, 39 % des dirigeants ont déclaré préférer le cloud public, 49 % le cloud privé et les 12 % restants pensent que le cloud hybride est la meilleure option.

Méthodologie

Le World Cloud Report sur Services Financiers 2023 s'appuie sur des données mondiales et sur l'analyse de deux enquêtes primaires, ainsi que sur plus de 30 entretiens avec des cadres dirigeants du secteur des services financiers et des hyperscalers et fournisseurs de technologies cloud ; il s'appuie également sur les contributions des experts en la matière de Capgemini à travers plus de 20 pays. Les deux enquêtes ont été menées auprès de représentants du secteur des services financiers et de l'écosystème technologique. Le rapport se concentre sur quatre régions du monde et 14 marchés au sein de ces régions : Allemagne, Australie, Canada, Chine, Émirats arabes unis, Espagne, États-Unis, France, Inde, Japon, Hong Kong, Pays-Bas, Royaume-Uni et Singapour.

A propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial, responsable et multiculturel, regroupant près de 350 000 personnes dans plus de 50 pays. Partenaire stratégique des entreprises pour la transformation de leurs activités en tirant profit de toute la puissance de la technologie, le Groupe est guidé au quotidien par sa raison d'être : libérer les énergies humaines par la technologie pour un avenir inclusif et durable. Fort de 55 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, Capgemini est reconnu par ses clients pour répondre à l'ensemble de leurs besoins, de la stratégie et du design jusqu'au management des opérations, en tirant parti des innovations dans les domaines en perpétuelle évolution du cloud, de la data, de l'Intelligence Artificielle, de la connectivité, des logiciels, de l'ingénierie digitale et des plateformes. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 22 milliards d'euros en 2022.

Get The Future You Want* | www.capgemini.com

**Capgemini, le futur que vous voulez*

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 25 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. Une agence indépendante a classé un récent World Retail Banking Report, publié par l'Institut, parmi les 10 meilleures publications de sociétés de conseil ou de services informatiques dans le monde.

Rendez-vous sur : <https://worldreports.capgemini.com>