

74% des dirigeants estiment que les bénéfices de l'IA générative l'emporteront sur les inquiétudes qu'elle suscite

Pour les entreprises, les outils d'Intelligence Artificielle générative les plus pertinents concernent les chatbots, la conception de produits et de services ou encore l'expérience client.

Genève, le 6 juillet 2023 – 70 % des dirigeants considèrent que l'IA générative permettra aux entreprises de diversifier les missions des travailleurs qualifiés.¹ La quasi-totalité (96 %) confirment que l'IA générative est désormais au centre des préoccupations des conseils d'administration, et la majorité d'entre eux confirment que leurs décideurs sont de fervents partisans de cette technologie. Le dernier rapport du Capgemini Research Institute, intitulé ['Harnessing the value of generative AI : Top use cases across industries'](#) (Exploiter le potentiel de l'IA générative : Principaux cas d'usage sectoriels), étudie le potentiel de transformation de l'IA générative au service de l'innovation dans les entreprises.

Les entreprises perçoivent l'IA générative comme une opportunité de croissance de chiffre d'affaires

En dépit des potentiels risques, notamment en matière de violation des droits d'auteur ou de cybersécurité, 74 % des dirigeants estiment que les bénéfices de l'IA générative priment sur les craintes qu'elle suscite. Seuls 21 % d'entre eux anticipent que leurs secteurs d'activité en seront bouleversés, alors que 40 % des entreprises de tous secteurs ont déjà constitué des équipes dédiées et alloué un budget à cette technologie, et 49 % envisagent de le faire d'ici un an.

L'étude révèle également que :

- Les entreprises estiment que les plateformes ou outils d'IA générative les plus pertinents dans leur secteur d'activité sont les chatbots permettant d'automatiser le service client et d'améliorer la gestion des connaissances (83 %) ainsi que la conception, la collecte ou la synthèse de données (75 %)
- La plupart des dirigeants pensent que l'IA générative rendra la conception de produits et de services plus efficace (78 %) et rendra les produits plus accessibles (76 %)
- Ils indiquent également qu'elle rendra les expériences clients plus interactives et plus engageantes (71 %) ou qu'elle améliorera le service client en offrant une assistance automatisée et personnalisée (67 %).

D'autres bénéfices sont attendus dans les trois prochaines années

D'ici trois ans, et après avoir réussi à déployer l'IA générative, les dirigeants anticipent déjà de nouveaux bénéfices. Ils estiment qu'elle permettra d'augmenter les ventes de 8 % et de réduire les coûts de 7 %. Ils espèrent en outre améliorer de 9 % l'engagement et la satisfaction des clients, ainsi que l'efficacité opérationnelle.

1 Les travailleurs qualifiés désignent ceux qui utilisent leurs capacités intellectuelles et leur expertise pour créer de la valeur dans leur domaine d'activité. Ils s'appuient sur des compétences cognitives, des capacités de résolution de problèmes et des connaissances spécialisées.



« L'IA générative est une source de transformation et d'innovation pour les entreprises, accélérant les cas d'usage sectoriels pour créer de la valeur. Il n'est donc pas surprenant qu'elle soit déjà au centre des préoccupations de la quasi-totalité des grandes entreprises, commente Guido Kamann, CEO de Capgemini en Suisse. Bien que l'IA générative puisse offrir de nombreux bénéfices tant aux entreprises qu'aux salariés, il est essentiel d'adopter une approche centrée sur l'humain tout en déployant la technologie et en appliquant les directives nécessaires pour préserver la confiance au travail. Alors que les entreprises accélèrent leur adoption de l'IA générative, elles doivent surtout veiller à la déployer de manière durable au sein de leur organisation. »

Le secteur high-tech montre la voie vers l'intégration de l'IA générative

Les dirigeants du secteur high-tech sont les plus convaincus (84 %) de l'impact positif de l'IA générative. Près de 70 % des dirigeants de ce secteur déclarent que leur entreprise a déjà mené des projets pilotes d'IA générative, et 18 % déclarent avoir déjà déployé l'IA générative dans certaines équipes. Les deux cas d'utilisation les plus fréquents sont la modélisation 3D pour obtenir des formes précises et la maintenance prédictive.

La majorité (67 %) des dirigeants tous secteurs confondus considèrent que l'IA générative bénéficiera en premier lieu aux équipes informatiques – notamment dans le secteur high-tech où 86% des dirigeants déclarent que leur entreprise utilise ou prévoit d'utiliser l'IA générative pour cela. Les dirigeants considèrent que l'IA générative crée également de la valeur dans la vente (54 %) ainsi que le marketing et la communication (48 %).

L'essor de l'IA générative créera de nouveaux métiers et nécessitera d'investir dans la montée en compétences

Selon 69 % des entreprises, l'IA générative sera en mesure de fournir des concepts et des modèles pour les projets et permettra ainsi de faire évoluer les missions des collaborateurs vers moins d'idéation et de création et plus de contrôle et de perfectionnement. Ce sentiment est partagé par les consommateurs, puisque 70 % d'entre eux estiment que l'IA générative les rendra plus efficaces au travail, les libèrera des tâches répétitives et leur permettra d'explorer des aspects plus stratégiques de leur métier.²

69 % des dirigeants pensent que l'IA générative conduira par ailleurs à l'émergence de nouveaux métiers tels que les auditeurs de l'IA et les déontologues de l'IA. Avec la création de nouveaux métiers liés à l'IA générative, 68 % des dirigeants pensent que son déploiement nécessite d'investir massivement dans la formation continue et le transfert de compétences.

La plupart des entreprises sont conscientes de la nécessité d'une IA générative durable

Près de 80 % des entreprises ont conscience qu'il est indispensable que l'IA générative soit déployée de façon durable. Par ailleurs, 78 % des entreprises comprennent que l'IA générative peut avoir une empreinte carbone plus importante que les programmes informatiques habituels. Cependant, parmi les organisations qui prévoient d'entraîner leurs propres modèles (8 %), environ la moitié ont pris des mesures pour réduire leur impact environnemental, soulignant ainsi le besoin d'efforts plus concrets en faveur de la durabilité.

Méthodologie

Pour ce rapport, le Capgemini Research Institute a conduit une enquête quantitative auprès 1 000 entreprises intéressées par le potentiel de l'IA générative dans 13 pays d'Amérique du Nord, d'Europe et d'Asie-Pacifique : Royaume-Uni, États-Unis, Australie, Canada, France, Allemagne, Italie, Japon, Pays-Bas, Norvège, Singapour, Espagne et Suède. En parallèle de cette enquête, des entretiens qualitatifs ont été

² Selon le rapport du Capgemini Research Institute intitulé '[Why Consumers Love Generative AI](#)' (Pourquoi les consommateurs aiment l'IA générative) publié en juin 2023



conduits avec 10 dirigeants issus de différents secteurs d'activité. Dans leur immense majorité (99 %), les entreprises interrogées affichent un chiffre d'affaires annuel supérieur à 1 milliard de dollars, et plus de la moitié (55 %) un chiffre d'affaires supérieur à 5 milliards de dollars.

A propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial, responsable et multiculturel, regroupant près de 360 000 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.ch

**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 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 : <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>