

Quand l'IA passe à l'échelle, les résultats décollent

SYNTHÈSE



Dans un contexte instable de crise sanitaire et économique, comment réagissent les entreprises qui ont lancé des initiatives d'Intelligence Artificielle ? Quelles sont les perspectives pour leurs projets déployés à l'échelle et quels sont les bénéfices les plus immédiats face à cette situation inédite ?

Une nouvelle étude du *Capgemini Research Institute* donne un état des lieux de l'adoption de l'Intelligence Artificielle dans les entreprises et met en évidence les recettes du succès de son passage à l'échelle. Plus de la moitié des organisations ont désormais dépassé le stade des projets pilotes, ce qui représente une nette augmentation par rapport aux 36% mentionnés dans le rapport Capgemini 2017 sur le même sujet*.

Des initiatives maintenues malgré la pandémie

53% des organisations françaises continuent de faire avancer leurs initiatives IA au même rythme qu'avant la COVID-19. Mieux encore, 11% d'entre elles ont même accéléré la cadence. 25% d'entre elles ont cessé d'investir dans l'IA et 10% supplémentaires ont suspendu toutes les initiatives dans ce domaine en raison des incertitudes économiques

Les bénéfices du déploiement à l'échelle des initiatives d'Intelligence Artificielle

Alors que les attentes sur les projets d'IA se tournaient plutôt vers une amélioration de l'efficacité opérationnelle, les bénéfices du déploiement à l'échelle se traduisent par une augmentation des ventes et une diminution significative des menaces de sécurité. 2 organisations françaises sur 3 ayant réussi le passage à l'échelle de leurs initiatives IA enregistrent une augmentation de **plus de 20% des ventes de produits et de services traditionnels**. 48% d'entre elles constatent également une diminution d'au moins 25% du nombre de réclamations clients et **62% observent une réduction d'au moins 25% des menaces de sécurité**.

France : les données clés en un coup d'œil

60% des organisations ont dépassé le stade du pilote ou du POC.

3 entreprises sur 4 ont obtenu des bénéfices qui ont atteint ou dépassé leurs attentes.

53% des organisations poursuivent leurs initiatives IA malgré les défis économiques.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE

Les secteurs des Sciences de la vie et du Retail ouvrent la voie dans l'adoption de l'IA

Les organisations des secteurs des Sciences de la vie et du Retail ont clairement une longueur d'avance : elles sont respectivement 27% et 21% à avoir réussi le passage à l'échelle de leurs initiatives IA, là où la moyenne tous secteurs est de 13%. Elles sont suivies par les secteurs de l'Automobile et des Produits de consommation, qui totalisent 17% chacun, sont passés à l'échelle, puis par les télécommunications (14%). Seulement 38% des

entreprises spécialisées dans les Sciences de la vie ont suspendu ou cessé leurs investissements en raison de la COVID-19, contre 66% des compagnies d'assurance, 64% des banques et 64% des *Utilities*. Cela illustre l'essor de la santé en ligne dans le contexte actuel, à l'heure où les assistants virtuels et les *chatbots* se multiplient et où les organisations, telle que l'Organisation Mondiale de la Santé, lancent des outils basés sur l'IA pour collecter et fournir des informations sur la pandémie en cours.

Des données fiables et de qualité sont essentielles pour déployer l'IA

Pour les organisations ayant réussi le passage à l'échelle de leurs initiatives IA, « l'amélioration de la qualité des données » arrive en tête des leviers qui les aident à tirer davantage parti de leurs systèmes IA. Une stratégie solide de gouvernance des données garantit que les équipes IA disposent de données de bonne qualité et renforce la confiance que le Comité Exécutif accorde aux données. Ainsi, la mise en place des plateformes technologiques requises, telles qu'une architecture de Cloud hybride, et la démocratisation de l'accès aux données, constituent le fondement du déploiement de l'IA.



Le recrutement de responsables IA est crucial pour soutenir les objectifs

Pour 70% des entreprises interrogées, la pénurie de talents dans les postes intermédiaires et managériaux est un défi majeur à la mise en œuvre de l'IA. Plus de la moitié des organisations ayant réussi le passage à l'échelle de leurs initiatives IA ont nommé un responsable IA qui peut offrir une vision aux équipes de développement : établir des directives concernant la hiérarchisation des cas d'usage, ainsi que sur les questions d'éthique et de sécurité, tout en harmonisant l'utilisation des outils et plateformes nécessaires à l'implémentation de l'IA. Un large éventail de compétences est nécessaire pour la mise à l'échelle des applications d'IA : au-delà des compétences techniques pures, les organisations doivent par exemple impliquer experts métier, business analysts et spécialistes de la gestion du changement.

L'éthique joue un rôle clé pour développer la satisfaction et la confiance des clients dans l'IA

Si les consommateurs et les réglementations mettent fortement l'accent sur une IA éthique, Capgemini a mis en lumière que de nombreuses organisations n'abordaient pas activement certaines questions, telles que le besoin de disposer d'une équipe en charge de l'éthique. Selon le rapport, une entreprise française sur deux admet disposer de connaissances détaillées sur la manière dont les systèmes IA produisent leurs résultats, ce qui constitue un critère important pour la confiance des dirigeants en leurs systèmes IA. De plus, il est impossible de gagner la confiance des consommateurs si les employés en contact avec les clients ne font pas eux-mêmes confiance aux modèles ou aux données utilisés par leur entreprise.



Les entreprises qui ont obtenu des résultats tangibles sont celles qui ont combiné gouvernance dédiée, plateformes industrielles et équipes pluridisciplinaires.

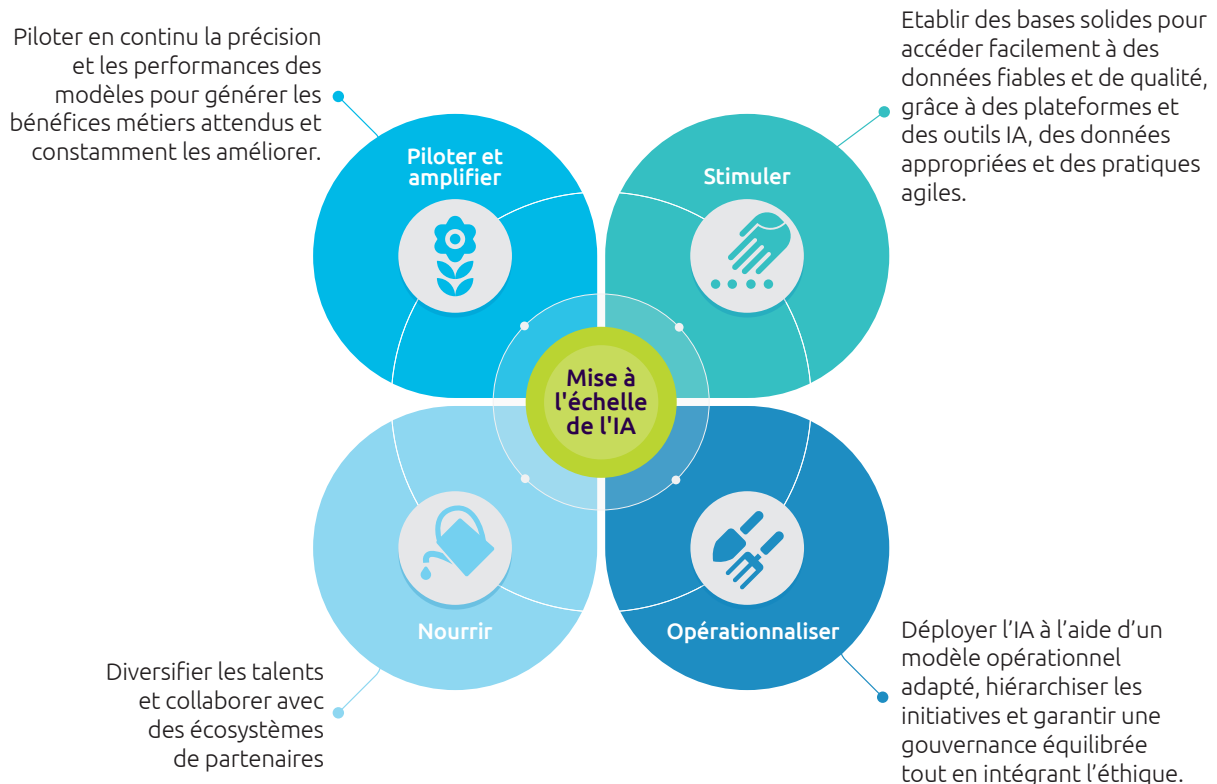
Les améliorations observées excèdent alors souvent 25 %, qu'il s'agisse de revenus, de satisfaction des clients, de maîtrise des risques ou d'efficacité opérationnelle.

Les conditions sont désormais réunies pour que l'on assiste à une forte progression de l'IA à l'échelle dans l'ensemble des secteurs, et pour l'ensemble des fonctions de l'entreprise.

Mais la capacité à garantir l'éthique et l'explicabilité de l'IA, ainsi qu'une conduite soignée du changement tant auprès des clients que des collaborateurs, restent indispensables pour en garantir l'adoption.

Marie-Caroline Baërd, Executive Vice President AI Offer Leader, Capgemini Invent

Les quatre principes pour une implémentation réussie de l'IA



Source: Capgemini Research Institute.



A propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, de la transformation numérique, des services technologiques et d'ingénierie. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de plus de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Responsable et multiculturel, avec 265 000 personnes dans près de 50 pays, le Groupe a pour raison d'être de libérer les énergies humaines par la technologie pour un avenir inclusif et durable. Avec Altran, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires combiné de 17 milliards d'euros en 2019.

Plus d'informations sur
www.capgemini.com/fr

A propos de Capgemini Research Institute

Le « Capgemini Research Institute » est le centre de recherche de Capgemini sur le digital. Il publie régulièrement des études sur l'impact des technologies numériques au sein des organisations et des grands secteurs économiques. L'équipe de l'Institut s'appuie sur le réseau international d'experts de Capgemini et travaille en étroite collaboration avec les partenaires académiques et technologiques du Groupe. Il dispose de plusieurs centres de recherche dédiés en Inde, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis. Il a été récemment classé N°1 mondial pour la qualité de ses recherches par des analystes indépendants.

Plus d'informations sur
www.capgemini.com/researchinstitute/



Téléchargez le rapport complet
The AI-powered enterprise: Unlocking the potential of AI at scale

Contact

Marie-Caroline Baërd
marie-caroline.baerd@capgemini.com

MÉTHODOLOGIE

Le Capgemini Research Institute a interrogé 950 organisations ayant des initiatives IA en cours et a mené des entretiens approfondis avec des cadres en charge de la supervision de ce type d'initiatives.

L'étude s'est concentrée sur les entreprises qui avaient enregistré au moins 1 milliard de dollars de revenus au cours du dernier exercice financier, dans onze pays (Allemagne, Australie, Chine, Espagne, Etats-Unis, France, Inde, Italie, Pays-Bas, Royaume-Uni et Suède) et onze secteurs (automobile, banque, produits de consommation, énergie, assurances, sciences de la vie, fabrication, agences publiques/gouvernementales, retail, télécommunications, utilities).

People matter, results count.

© Capgemini 2020