



# Note de décision sur l'IA

Perspectives des leaders de l'IA et de Microsoft  
sur la transition vers la plateforme d'IA générative

# 03

## Introduction

Optimiser l'impact de l'IA avec un paradigme technologique en évolution

# 04

## Chapitre 01 :

L'état actuel de l'IA générative

**05 Section 1.1 :** Migrer vers une plateforme d'IA générative

**07** Préparer l'avenir : accès à l'IA pour tous – *Brad Smith*

**08 Section 1.2 :** Gérer la migration vers une plateforme d'IA générative

**10** Comment l'IA révolutionne l'informatique chez Microsoft – *Nathalie D'Hers*

**12 Section 1.3 :** Relever les défis de l'adoption de l'IA générative

**14** Leçons d'IDC sur la valeur commerciale de l'IA – *Alysa Taylor*

**15 Section 1.4 :** La formule gagnante

**17** L'IA au cœur de l'avenir du travail – *Jared Spataro*

**18 Section 1.5 :** Instaurer la confiance envers l'IA générative

**20** L'engagement de Microsoft à accompagner ses clients dans leur parcours en matière d'IA – *Judson Althoff*

# 21

## Chapitre 02 :

L'avenir potentiel de l'IA générative

**23 Section 2.1 :** Les acteurs de l'innovation

**25** Comment les entreprises de développement de logiciels ouvrent la voie vers la transformation par l'IA – *Jason Graefe*

**26 Section 2.2 :** Ensemble pour créer une IA fiable

**27** Comment garder une longueur d'avance sur les nouveaux défis et les cybermenaces – *Vasu Jakkal*

**28 Section 2.3 :** L'IA et le développement durable

**30 Section 2.4 :** Des innovateurs à l'avant-garde de l'IA

# 31

## Chapitre 03 :

Faire progresser l'IA générative au sein de votre organisation

**32 Section 3.1 :** Bonnes pratiques pour la mise en œuvre de l'IA à grande échelle

**33 Section 3.2 :** Faire progresser l'IA générative avec les cinq moteurs de valeur

**36 Section 3.3 :** Découvrez comment les organisations de tous les secteurs utilisent l'IA générative

# Optimiser l'impact de l'IA avec un paradigme technologique en évolution

Au cours des dernières années, l'IA générative a connu une croissance phénoménale, créant de nouvelles façons passionnantes pour les organisations d'augmenter leur productivité, de rationaliser leurs processus et d'accélérer l'innovation. À mesure que l'adoption se poursuit et que les applications d'IA générative deviennent plus puissantes, la question n'est plus de savoir *si* les organisations adopteront l'IA générative, mais plutôt *comment* elles peuvent l'utiliser le plus efficacement possible.

Les activités de Microsoft reposent sur le pilier suivant : créer des technologies qui permettent aux autres de créer les leurs. Nous savons tous que la technologie elle-même est en constante évolution. La prochaine génération d'IA va remodeler toutes les catégories de logiciels et toutes les entreprises, y compris la nôtre. En tant qu'entreprise, nous restons déterminés à aider chaque personne, chaque organisation et chaque secteur à s'adapter à chaque nouveau changement de paradigme technologique. Cet engagement nous a permis de nous positionner en tant que chef de file à l'avant-garde du dernier changement, **celui de la migration vers une plateforme d'IA.**

Dans tout ce que nous faisons, qu'il s'agisse de créer l'infrastructure cloud qui alimente les meilleurs modèles et services de base comme

ChatGPT, ou d'investir dans la recherche qui génère des avancées de pointe, **notre mission reste la même : permettre à chaque personne et à chaque organisation** sur la planète d'aller plus loin.

En soutenant des innovateurs de premier plan et en aidant les entreprises à passer de *la discussion* sur l'IA à *sa concrétisation* en résultats réels et durables, nous avons acquis une perspective unique sur les stratégies d'IA générative qui ont un impact sur l'activité de l'entreprise.

Dans la Note de décision sur l'IA, notre objectif est de partager des idées pour faciliter la migration vers une plateforme d'IA générative et montrer comment l'IA générative a un impact sur les entreprises aujourd'hui. Nous soulignons également ce qui se profile à l'horizon et partageons les stratégies clés que vous pouvez mettre en œuvre pour maximiser vos possibilités en adoptant ces nouveaux outils puissants, tout en évitant les pièges qui pourraient limiter votre réussite.

Nous espérons que ces perspectives vous inspireront, vous dynamiseront et vous guideront lors de votre parcours vers l'IA.



# Chapitre 01 :

## L'état actuel de l'IA générationnelle

# Migrer vers une plateforme d'IA générative

Il est facile de s'enthousiasmer pour l'innovation en matière d'IA – nous sommes entrés dans une nouvelle ère d'IA générative qui transforme la productivité de chaque individu, organisation et secteur sur terre. Mais il est également difficile de s'y retrouver, car la vitesse et l'ampleur des percées de l'IA entraînent un nouveau changement de paradigme technologique qui remodèle fondamentalement nos entreprises et notre société. Les dirigeants qui envisagent de nouvelles possibilités et exploitent tout le potentiel de l'IA ont l'occasion d'obtenir un effet et une croissance sans précédent, et de nous aider à relever certains de nos défis les plus pressants.

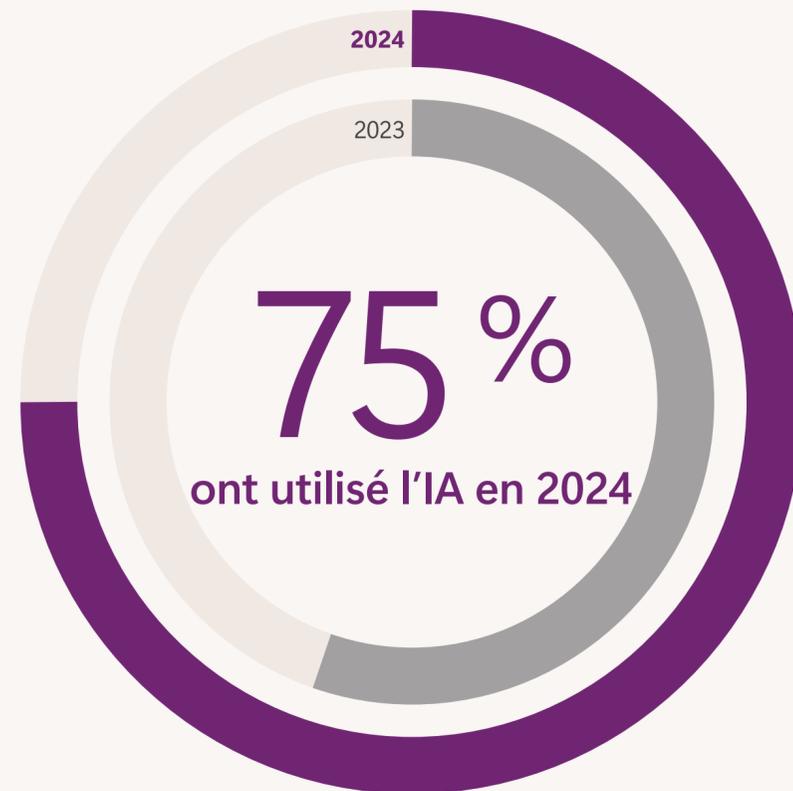
## Changements du paradigme technologique au cours des 50 dernières années

Serveur client → Internet → Mobile et cloud → IA

### Les lois de mise à l'échelle – les forces fondamentales à l'origine de la migration vers une plateforme d'IA générative

À chaque changement de plateforme, il est utile de comprendre les forces sous-jacentes à l'origine du changement, et l'un des facteurs essentiels a été l'évolution des **lois de mise à l'échelle de l'IA**. Il s'agit des principes qui décrivent comment la performance des modèles d'IA s'améliore à mesure que le nombre de ressources informatiques, de données et de taille du modèle (paramètres) augmente. Ces lois suggèrent que les modèles plus grands entraînés sur plus de données ont tendance à être plus performants sur une variété de tâches. Les lois de mise à l'échelle ne guident pas seulement les chercheurs et les praticiens dans l'élaboration de meilleurs modèles, elles orientent également la conception de l'infrastructure d'IA nécessaire pour soutenir la croissance de l'IA. Ce concept est crucial pour comprendre les progrès rapides des capacités d'IA.

La loi de Moore, quant à elle, est une observation de longue date dans le domaine de l'informatique, nommée d'après Gordon Moore, cofondateur d'Intel. En vertu de la loi de Moore, la puissance de calcul doublait environ tous les deux ans avec le nombre de transistors dans un circuit intégré. Selon les nouvelles lois de mise à l'échelle, les capacités de l'IA peuvent doubler tous les six mois<sup>1</sup>. À mesure que les organisations utilisent l'IA pour relever des défis complexes, l'impact de ce rythme accéléré se fait sentir partout, et c'est cette rapidité du changement qui rend la migration vers une plateforme d'IA particulièrement transformatrice.



L'utilisation de l'IA générative est passée de 55 % en 2023 à **75 % en 2024**

### L'émergence de l'IA générative

L'IA générative est un sous-ensemble de l'IA qui utilise des modèles avancés, tels que les grands modèles de langage (LLM), pour générer de nouveaux résultats. Cela permet aux utilisateurs de travailler avec des données de manière innovante et puissante en utilisant des invites en langage naturel, ce qui ouvre la voie à un large éventail d'applications.

Les capacités d'IA générative se sont déjà considérablement améliorées depuis le lancement de ChatGPT, le premier exemple révolutionnaire de cette technologie, en novembre 2022.

- Alors que les premiers outils d'IA générative utilisaient des interfaces en langage naturel qui ne pouvaient comprendre que les entrées de texte, les interfaces universelles d'aujourd'hui peuvent également comprendre les images et les vidéos.
- Des modèles d'IA générative plus évolués peuvent gérer des tâches de plus en plus complexes, ce qui leur permet de passer de la simple exécution des processus de raisonnement à la prise en charge à la fois du raisonnement et de la planification.
- Les applications d'IA générative ont maintenant une mémoire à court et à long terme, ce qui leur permet de « se souvenir » de choses importantes dans les conversations, les appareils et les contextes.

Aujourd'hui, l'IA générative transforme les opérations métier, l'expérience des collaborateurs et des clients, et même la vie quotidienne. Qu'il s'agisse d'automatiser des tâches courantes et de rendre le décisionnel plus accessible ou de personnaliser le service clientèle et de permettre une nouvelle vague de créativité, l'IA générative représente un changement de paradigme, passant de processus laborieux à des possibilités extraordinaires.

### Le rythme historique de l'adoption de l'IA générative

L'IA générative a été adoptée à une vitesse sans précédent. Alors qu'il a fallu sept ans pour qu'Internet atteigne 100 millions d'utilisateurs, ChatGPT a atteint ce seuil en deux mois<sup>2</sup>. Et même si l'IA générative est relativement nouvelle sur le marché, son adoption progresse rapidement, l'utilisation par les entreprises passant de 55 % en 2023 à 75 % en 2024, selon une étude d'IDC<sup>3</sup>.



PERSPECTIVES DE LA DIRECTION

# Préparer l'avenir : accès à l'IA pour tous

Par Brad Smith, vice-président et président

L'intelligence artificielle est en passe de devenir ce que les économistes appellent une technologie à usage général (GPT) qui transformera tous les secteurs de l'économie, à l'instar des effets profonds et durables de la presse à imprimer et de l'électricité. Depuis la première révolution industrielle des années 1700, l'adoption à grande échelle des technologies à usage général a été la clé de la croissance économique et de la prospérité d'un pays.

À l'heure où l'IA générative transforme les secteurs, l'engagement de Microsoft en faveur d'une mise en œuvre responsable et éthique de l'IA est crucial. C'est pourquoi nous avons créé des principes d'accès à l'IA qui tiennent compte de notre rôle et de notre responsabilité croissants en tant que fournisseur d'infrastructure d'IA et leader en matière d'innovation.

En publiant ces principes, Microsoft s'engage à fournir un large accès à la technologie afin de permettre aux organisations et aux personnes du monde entier de développer et d'utiliser l'IA de manière à servir le bien public. Nous nous engageons également à faire preuve d'équité pour les développeurs qui s'appuient sur notre

plateforme ou qui choisissent de passer à un autre fournisseur. Ces principes ne sont pas seulement une question de gouvernance de bon sens ; ils veillent à ce que le développement et le déploiement de l'IA favorisent l'innovation et la concurrence équitable pour les entreprises existantes et émergentes.

**Le perfectionnement des compétences en matière d'IA des ingénieurs, des intégrateurs de systèmes et des utilisateurs est essentiel pour généraliser l'adoption de l'IA.** Les exemples antérieurs montrent que le perfectionnement des compétences des collaborateurs a joué un rôle essentiel dans la diffusion de toutes les principales technologies à usage général (GPT). Les pays devront élaborer des stratégies nationales de perfectionnement des compétences en matière d'IA, qui s'appuient sur des disciplines existantes telles que l'informatique et la science des données, afin de faciliter la diffusion de l'IA dans leurs économies.

**La confiance dans la technologie et dans les fournisseurs est un autre facteur clé de l'adoption de l'IA.** L'IA doit permettre de résoudre des problèmes concrets tout en

garantissant la sûreté et la sécurité. Pour que l'IA soit largement acceptée par la société, il faudra veiller à ce qu'elle crée de nouvelles opportunités pour les collaborateurs, qu'elle respecte les valeurs durables des personnes et qu'elle tienne compte de son incidence sur les ressources locales telles que les terres, l'énergie et l'eau.

**En fin de compte, le monde a besoin d'une IA qui soit non seulement plus puissante, mais également largement accessible.** De nouveaux partenariats seront nécessaires pour créer et déployer de coûteuses infrastructures de données à grande échelle et pour veiller à ce que les plateformes d'IA les plus fiables au monde soient accessibles à tous les pays qui cherchent à promouvoir la sécurité et la prospérité de leurs citoyens et des populations du monde entier.

En savoir plus sur [les principes d'accès à l'IA de Microsoft](#), y compris notre [approche et nos principes d'IA responsable](#).

## POINTS CLÉS

### Les leaders de l'IA stimulent la valeur métier et l'innovation

Les leaders qui ont adopté l'IA générative et réalisé des progrès significatifs dans leur parcours d'adoption de l'IA voient un autre avantage à opter pour un avenir axé sur l'IA : les interruptions de service. Au-delà de simplement rendre les systèmes existants plus efficaces, ils considèrent l'IA générative comme un moyen de réinventer les processus et les business models pour créer un avenir plus personnalisé, avec moins de frictions et des résultats de meilleure qualité.

- [Regardez](#) Karin Conde-Knape, **vice-présidente de Novo Nordisk chargée de la découverte de médicaments au niveau mondial**, partager la façon dont l'IA aide l'entreprise à fournir plus rapidement la prochaine génération de traitements.
- [Regardez](#) Kelle Fontenot, **directrice du service numérique de KPMG**, expliquer comment l'IA générative pourrait complètement remodeler la manière dont l'entreprise fournit ses services.
- [Regardez](#) Aditya Thandani, **vice-président des plateformes d'intelligence artificielle de H&R Block**, partager comment l'IA générative permettra à H&R Block d'être plus réactif aux besoins des clients et d'offrir une expérience convaincante.

Pour en savoir plus, consultez la série de vidéos de leadership éclairé « [AI Challengers](#) ». Écoutez les dirigeants parler de la façon dont ils abordent l'IA, non seulement dans le cadre de leur stratégie d'entreprise, mais également en l'intégrant à leur culture et à leurs opérations afin de générer de la valeur métier et d'innover.

# Gérer la migration vers une plateforme d'IA générative

## La situation actuelle des organisations

Alors qu'un nombre croissant d'organisations se sentent confiantes et à l'aise avec la technologie de l'IA générative, l'utilisation de l'IA et le sentiment qui s'en dégage ont tendance à augmenter. Les gens attendent de l'IA qu'elle ait un impact positif sur la société et qu'elle génère une véritable valeur commerciale. Ce sentiment a un effet sur la préparation à l'IA, dans la mesure où un nombre croissant d'organisations passent de l'exploration de l'IA à la planification d'une stratégie d'IA, et progressent de la mise à l'échelle à l'obtention d'une valeur persistante de l'IA.

Pour avoir une idée du niveau de préparation de votre organisation à l'IA, nous avons créé une évaluation simple en 10 questions. [Commencez votre évaluation de l'état de préparation à l'IA.](#)

Pour explorer les priorités et les possibilités à chaque étape, voir le [Chapitre 3](#).

## Les cinq étapes de la préparation à l'IA générative

Nos recherches montrent que les entreprises qui adoptent l'IA passent par cinq stades de préparation, chacun ayant ses propres priorités stratégiques : **exploration, planification, mise en œuvre, mise à l'échelle et réalisation**. Pour les dirigeants d'entreprise, il est essentiel de déterminer correctement le stade de préparation de leur organisation et de mettre en œuvre les stratégies appropriées pour gérer la transformation par l'IA générative.

### 1 Exploration

Les entreprises s'informent et expérimentent avec l'IA générative dans certains domaines de l'organisation.

### 2 Planification

Les entreprises évaluent et définissent activement une stratégie d'IA générative. En s'appuyant sur leur base stratégique, elles réalisent des démonstrations de faisabilité et planifient des déploiements d'IA générative.

### 3 Mise en œuvre

Les entreprises passent de la démonstration de faisabilité et des projets pilotes à la production.

### 4 Mise à l'échelle

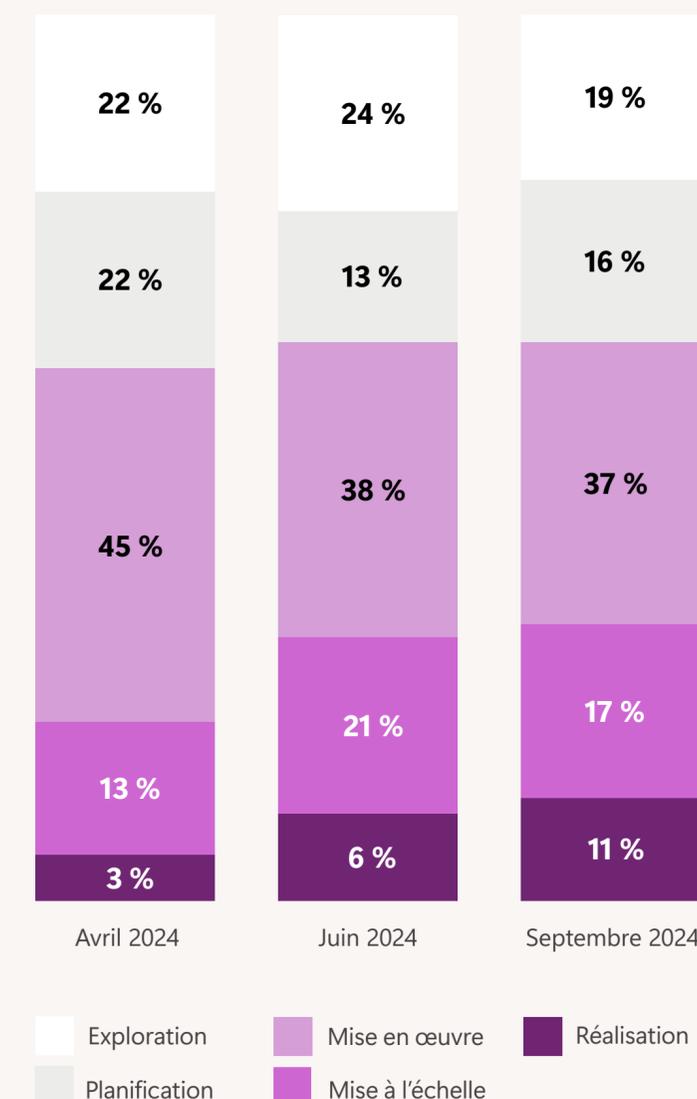
Les entreprises ont déployé des applications et des systèmes d'IA générative pour quelques fonctions métier et les appliquent à l'ensemble de l'organisation.

### 5 Réalisation

Les entreprises réalisent une valeur reproductible et mesurable. Non seulement elles ont réalisé des projets pilotes, mis en œuvre et mis à l'échelle des applications, mais elles ont également mis en place des processus et des barrières de protection solides pour le développement ultérieur et elles disposent d'un pipeline de développement solide.

## Changements dans l'état de préparation de l'IA commerciale – exploration devient planification, mise à l'échelle devient réalisation

Préparation des entreprises à l'IA \*Ajusté



Scores ajustés sur la base de l'ajustement de la surestimation de la préparation à l'IA. Base : Entreprises (n=400). Pondéré. BIZ\_AIMATUR : Sur une échelle de 1 à 5, comment décririez-vous l'adoption globale de l'IA par votre organisation ? Veuillez répondre en sachant que 1 correspond à un stade initial d'exploration du rôle de l'IA dans l'organisation, et que 5 correspond à un stade relativement avancé où l'organisation peut réaliser et mesurer la valeur générée par l'IA. Ne sélectionnez qu'une seule réponse. La visualisation des données sur cette page n'est pas à l'échelle mathématique.

## Les cinq moteurs de la valeur de l'IA

Microsoft a déterminé cinq facteurs clés de la valeur de l'IA : **la stratégie commerciale, la stratégie en matière de technologie et de données, la stratégie et l'expérience en matière d'IA, l'organisation et la culture, ainsi que la gouvernance de l'IA**<sup>4</sup>. Les entreprises qui mettent en place des équipes interfonctionnelles pour gérer efficacement chacun de ces moteurs obtiennent un meilleur retour sur leurs investissements dans l'IA générative et peuvent franchir plus rapidement les étapes de la préparation à l'IA jusqu'à la réalisation d'une valeur durable.

### 1 Stratégie commerciale

Une stratégie commerciale efficace concentre l'adoption de l'IA générative sur la réalisation des objectifs commerciaux de l'organisation, en alignant l'investissement sur les résultats souhaités et mesurables. Les entreprises qui accélèrent leur parcours vers l'IA générative utilisent cette stratégie pour gérer les points suivants :

- Les résultats commerciaux qu'elles recherchent.
- Comment l'IA générative peut les aider à atteindre ces résultats.
- Les objectifs et les cas d'utilisation les plus pertinents.
- Un plan d'investissement précis pour atteindre les objectifs stratégiques.

### 2 Stratégie en matière de technologie et de données

Une stratégie efficace pour relever les défis liés à la technologie et aux données consiste à garantir l'accès aux données et à l'infrastructure nécessaires pour alimenter et exécuter les applications d'IA générative à grande échelle. Les entreprises qui mettent en œuvre avec succès des initiatives d'IA générative se concentrent sur les points suivants :

- Accès à des données de qualité, précises et mises en forme correctement.
- Endroit où les applications et les données sont stockées.
- Garantie que l'infrastructure cloud prend en charge la mise à l'échelle.
- Déterminer comment prendre des décisions sur l'achat ou la création d'applications d'IA générative de manière stratégique.

### 3 Stratégie et expérience en matière d'IA

Les organisations utilisent une IA générative ayant un plus important au fur et à mesure qu'elles gagnent en expérience et en expertise. Les entreprises développent cette ressource grâce à une combinaison de programmes d'embauche et de formation et de changements organisationnels. Ces efforts mettent l'accent sur les points suivants :

- Évaluer si le personnel possède les compétences et les expériences diversifiées nécessaires pour atteindre les priorités en matière d'IA générative.
- Créer des équipes interfonctionnelles qui travaillent dans les différentes divisions pour acquérir de l'expérience.
- Appliquer les bons modèles pour chaque initiative d'IA générative.

### 4 Organisation et culture

Il est essentiel de mettre l'accent sur l'organisation et la culture pour gérer efficacement le changement, encourager l'utilisation d'outils d'IA générative et établir un état d'esprit qui invite au changement et vise la croissance continue. Les entreprises qui gèrent le plus efficacement l'organisation et la culture se concentrent sur :

- Le soutien du leadership descendant.
- La définition précise d'un modèle opérationnel pour industrialiser l'adoption et l'utilisation de l'IA générative.
- La gestion efficace du changement et l'apprentissage continu.
- L'établissement de partenariats commerciaux solides pour soutenir et accélérer les initiatives d'IA générative.

### 5 Gouvernance de l'IA

Les entreprises surmontent les défis associés à la sécurité et à la gouvernance des données en élaborant des politiques de gouvernance de l'IA à l'échelle de l'entreprise qui englobent le cadre de l'IA fiable. La gouvernance de l'IA suppose ce qui suit :

- Mettre en œuvre des processus, des contrôles et des structures de responsabilisation efficaces et transparents.
- Régir la confidentialité, la sécurité et l'utilisation responsable des données.
- Mesurer et évaluer la valeur et les effets des investissements en IA générative sur les processus et les résultats opérationnels.

Apprenez à [élaborer et à optimiser votre plan stratégique pour l'IA](#). Lisez la [feuille de route de la stratégie d'IA : franchir les étapes de la création de valeur](#)<sup>5</sup>.



PERSPECTIVES DE LA DIRECTION

# Comment l'IA révolutionne l'informatique chez Microsoft

Par Nathalie D'Hers, vice-présidente, Microsoft Digital (TI)

Microsoft Digital alimente, protège et transforme l'expérience numérique des collaborateurs à travers les appareils, les applications et l'infrastructure. Chez Microsoft, l'IA a été un catalyseur incroyable, accélérant notre propre transformation numérique d'une manière qui aurait été impossible il y a quelques années à peine.

Une partie de notre mission est d'être le « client zéro », le premier et le meilleur client de Microsoft, et à partager ensuite nos connaissances avec les clients. Dans cet esprit, nous avons beaucoup appris sur l'IA d'entreprise, en particulier sur les moyens d'accélérer le temps de création de valeur pour les collaborateurs.

**Le changement est difficile !** Une fonctionnalité aussi révolutionnaire que Microsoft 365 Copilot nécessite une gestion minutieuse du changement afin de maximiser les effets et de minimiser les délais d'obtention de la valeur. Microsoft Digital a des équipes de gestion du changement dédiées à l'échelle mondiale pour aider nos collaborateurs

à créer de nouvelles habitudes avec Copilot. Nous avons formé plus de 4 000 champions Copilot qui partagent leurs connaissances et leur enthousiasme pour inspirer leurs pairs. Nous avons rendu le changement amusant grâce à des programmes tels que Camp Copilot, qui permet d'enrichir l'expérience d'apprentissage par le jeu. Et nous avons documenté notre parcours de déploiement et d'adoption chez Microsoft afin que vous puissiez tirer des leçons de notre expérience.

**Faciliter le recours aux agents Microsoft.** Aussi révolutionnaire que soit Copilot, la promesse relative aux agents est tout aussi excitante. Pour mettre en place le recours aux agents Microsoft, nous devons nous assurer que notre environnement Microsoft 365 était en ordre. Cela impliquait une gouvernance minutieuse de nos données d'entreprise afin de veiller à ce qu'elles ne soient pas trop partagées ou surexposées.

Reconnaître que les agents sont la prochaine étape de notre parcours en matière d'IA nécessitait également une stratégie de déploiement et d'adoption. Tout d'abord, nous avons dû réfléchir à la manière dont nos collaborateurs pourraient tirer parti d'une simple recherche de connaissances grâce à des services tels qu'Agent Builder dans SharePoint, puis envisager des scénarios plus avancés, comme des agents capables d'agir au nom d'un collaborateurs ou des agents plus autonomes. Nous vous conseillons de déterminer quelques points faibles dans votre environnement et de les résoudre en premier, en utilisant les leçons tirées afin de guider vos investissements futurs.

**Innovier avec le libre-service pour les collaborateurs.** Chez Microsoft, nous avons déterminé que le support technique et les demandes d'informations HR constituaient deux points problématiques qui se prêtaient parfaitement à l'intervention des agents. Nous avons développé une nouvelle fonctionnalité optimisée par Copilot, appelée Libre-service pour

les collaborateurs dans Microsoft 365 Copilot, qui permet d'obtenir facilement des réponses et d'agir. Lors de nos tests, les collaborateurs ont eu de 36 à 42 % plus de réussite en utilisant ces agents optimisés par l'IA qu'en utilisant un service de libre-service conventionnel. En fait, nos tests ont été si fructueux que nous avons déjà annoncé le lancement de ces agents sur le marché afin que nos clients puissent en profiter également. Nous travaillons déjà sur des capacités de libre-service supplémentaires dans le cadre de cette nouvelle suite.

Découvrez comment l'IA modifie déjà le travail, y compris chez Microsoft.

## Les organisations améliorent l'efficacité grâce aux outils d'IA

### dentsu

#### Dentsu réduit de 90 % le temps d'accès aux informations sur les médias grâce à Azure AI et à Copilot

[Dentsu](#), une multinationale de la publicité et des médias, devait accélérer son processus complexe d'analyse de données. Dentsu a utilisé [Microsoft 365 Copilot](#), [Microsoft Azure AI Foundry](#) et [Azure OpenAI Service](#) pour créer un agent d'analyse prédictive. Selon Dentsu, cette solution a déjà permis à ses collaborateurs de gagner 15 à 30 minutes par jour en utilisant Copilot pour des tâches telles que la synthèse des chats, la génération de présentations et la création de résumés analytiques. Takuya Kodama, responsable de la stratégie commerciale chez Dentsu, a déclaré : « Copilot a transformé la manière dont nous présentons des concepts créatifs à nos clients, en permettant une collaboration en temps réel. L'agilité, la sécurité et le caractère unique sont essentiels, mais notre objectif est de mener cette transformation à l'échelle de l'entreprise, de haut en bas. »

 [Lire le témoignage sur Azure](#)

 [Lire le témoignage sur Copilot](#)

### crediclub

#### Crediclub économise 96 % par mois dans les processus d'audit

Crediclub, une société mexicaine de services financiers, a reconnu la nécessité d'améliorer la gestion opérationnelle de plus de 150 succursales afin de maintenir la cohérence et la qualité de ses processus. Pour optimiser le processus d'audit et réduire les coûts, Crediclub a fait un bond important dans sa transformation numérique en mettant en place une solution basée sur l'IA. Avec le soutien de Microsoft, l'entreprise a développé un système innovant sur l'infrastructure [Microsoft Azure](#), intégrant des services tels que [Microsoft Azure AI](#), [Microsoft Azure Cosmos DB](#) et [Microsoft Azure OpenAI Service](#). « Grâce à ce projet, 800 conseillers commerciaux et 150 directeurs de succursale disposent désormais de 1 600 heures supplémentaires par jour pour interagir directement avec les clients, sans avoir à se déplacer », déclare Gabriel Ruelas, directeur des opérations et cofondateur de Crediclub.

 [Consulter le témoignage](#)

### EATON

*Powering Business Worldwide*

#### Eaton économise plus de 650 heures et améliore son efficacité opérationnelle

Eaton, chef de file mondial de la gestion intelligente de l'énergie, avait besoin de gérer des milliers de procédures normalisées d'exploitation et d'améliorer l'accès aux données au sein des équipes, ce qui a incité l'entreprise à trouver une solution pour rationaliser les opérations, automatiser la documentation et favoriser le transfert de connaissances. Eaton a adopté [Microsoft 365 Copilot](#) pour automatiser la création de 1 000 procédures d'exploitation normalisées, rationaliser les opérations du service clientèle et améliorer l'accès aux données. Grâce à Copilot, Eaton estime que le temps de création des SOP est passé d'une heure à seulement 10 minutes, soit une réduction de 83 %, ce qui a permis d'économiser plus de 650 heures et d'améliorer considérablement l'efficacité opérationnelle sur les 1 000 SOP assistées par Copilot. « Copilot nous a donné l'efficacité dont nous avons besoin pour rester sur la bonne voie et documenter nos processus », déclare Tom Doyle, chef de projet principal chez Eaton.

 [Consulter le témoignage](#)

# Relever les défis de l'adoption de l'IA générative

La mise en œuvre de l'IA générative et l'obtention de ses avantages exigent des organisations qu'elles établissent une base solide d'infrastructures, de connaissances et de capacités. Au fur et à mesure que les organisations avancent dans leur parcours en matière d'IA, plusieurs défis communs sont apparus qui peuvent entraver les progrès et retarder la génération de valeur. Pour les chefs d'entreprise, une planification stratégique précise et la définition d'objectifs sont essentielles pour maximiser la valeur et minimiser les risques.

## 1 Déterminer par où commencer

Les possibilités de l'IA générative semblent virtuellement illimitées, ce qui signifie que pour de nombreuses organisations, il est difficile de savoir par où commencer. Pour répondre à cette question, il est important de prendre en compte la valeur commerciale ou le résultat stratégique que vous souhaitez atteindre. De nombreuses organisations commencent par chercher à accroître la productivité de leurs collaborateurs ou à optimiser les flux de travail existants pour les rendre plus efficaces, comme dans le cas de [DLA Piper](#), l'un des plus grands cabinets d'avocats au monde.

Mais l'IA générative peut également être une force pour une véritable transformation de l'entreprise lorsque vous examinez des points faibles plus précis ou des possibilités d'innovation. Par exemple, le [Babson College](#) a utilisé l'IA pour transformer l'apprentissage et le parcours des étudiants. En commençant par des projets pilotes visant à soutenir les étudiants en difficulté et à leur fournir une aide à l'apprentissage, il a maintenant lancé « The Generator », une communauté de base qui permet aux enseignants d'explorer et d'intégrer l'IA en toute confiance, et qui

fournit des conseils sur les outils d'IA à utiliser à grande échelle. Quant à [Properstar](#), une plateforme immobilière de premier plan, elle a utilisé les services d'IA de Microsoft Azure pour créer une application qui analyse les données immobilières non structurées, offre des capacités de filtrage avancées et fournit des résultats de recherche pertinents, renforçant ainsi sa position d'acteur de premier plan dans le domaine des marchés immobiliers axés sur les données.

**Points à retenir :** Allez au-delà de l'optimisation et de l'efficacité et découvrez des cas d'utilisation transformateurs qui apportent une valeur commerciale importante. Lisez l'Ebook [Cas d'utilisation de l'IA pour les chefs d'entreprise](#)<sup>6</sup> pour découvrir de nouvelles idées sur la génération de valeur avec l'IA.

## 2 Surmonter les pénuries de compétences en matière d'IA et acquérir de l'expertise

Les entreprises ont besoin de collaborateurs qui possèdent les bonnes compétences pour gérer une infrastructure optimisée par l'IA, pour créer et entraîner des modèles, ainsi que pour travailler efficacement avec des outils d'IA. Aujourd'hui, ces talents se font rares. 45 % des organisations affirment que le manque de personnel possédant des compétences spécialisées est le principal défi à surmonter lors de la mise en œuvre de la technologie d'IA. Bien que la forte

demande de compétences en IA pousse naturellement la main-d'œuvre à devenir plus compétente en la matière, les chefs d'entreprise ont actuellement du mal à recruter et à former des collaborateurs suffisamment rapidement pour soutenir les initiatives en matière d'IA<sup>7</sup>.

Pour établir efficacement des compétences en IA au sein d'un personnel diversifié, il est essentiel de se rappeler que chaque organisation est différente et qu'avec une catégorie de technologie aussi dynamique, il n'y a pas d'approche unique en matière d'apprentissage et de perfectionnement. L'expérimentation de nouvelles initiatives et approches aidera les organisations à élaborer des plans d'apprentissage complets qui évolueront et répondront aux besoins en évolution des collaborateurs.

**Points à retenir :** Utilisez des exemples du monde réel pour élaborer une approche de renforcement des compétences des collaborateurs qui répondra aux besoins uniques de votre organisation. Lisez [10 best practices from Microsoft's skilling initiatives](#). De plus, découvrez comment [Wipro a relevé son défi en matière de compétences](#).

### 3 Des problèmes de sécurité à la protection par l'IA

L'adoption de l'IA peut présenter des défis uniques en matière de sécurité et de gouvernance des données, allant des préoccupations relatives à la confidentialité des données aux vulnérabilités potentielles des modèles utilisés. Les auteurs de menace comprennent également la valeur de l'IA ; ils l'utilisent pour générer du code malveillant, augmenter l'efficacité des attaques d'ingénierie sociale et multiplier le volume d'attaques qu'ils mènent. Par conséquent, 27 % des organisations affirment que les préoccupations liées à la perte de données ou de propriété intellectuelle freinent leurs initiatives d'IA, tandis que 26 % citent un manque de gouvernance et de gestion des risques<sup>8</sup>.

Alors que les défis tels que les menaces assistées par l'IA et la vulnérabilité de certains modèles et outils d'IA ne disparaîtront jamais, l'émergence de capacités de sécurité plus sophistiquées optimisées par l'IA améliore la détection des menaces, accélère les temps de réponse et fournit une analyse plus approfondie des incidents<sup>9</sup>.

---

**Points à retenir :** Bien que l'IA générative contribue à l'émergence d'un environnement de cybersécurité plus complexe, elle peut également être un élément clé de votre stratégie pour protéger votre organisation. Découvrez les [mesures de protection qui peuvent contribuer à atténuer les risques](#) et apprenez comment des entreprises comme [Eastman](#) et [AXA](#) ont résolu leurs problèmes de sécurité.

---

### 4 Les changements en matière de réglementation et de conformité vont s'accélérer

À mesure que l'IA générative évolue, les groupes sectoriels et les gouvernements établissent des normes pour guider son utilisation. Les organisations doivent s'adapter pour se conformer à cet environnement réglementaire international complexe et parfois fragmenté. Il est crucial de relever ce défi et de tirer parti des ressources pour rester en conformité et utiliser l'IA de manière responsable. Microsoft s'engage à aider les clients dans cet effort.

---

**Points à retenir :** Les organisations doivent concilier deux objectifs : innover grâce à l'IA et rester en conformité avec les réglementations en vigueur. Chez Microsoft, nous sommes prêts à aider les clients à faire les deux choses à la fois. En savoir plus sur [notre engagement en faveur d'une IA responsable](#) et sur notre approche des réglementations telles que la loi européenne sur l'intelligence artificielle.

---

### 5 Gestion du changement à l'échelle de l'organisation

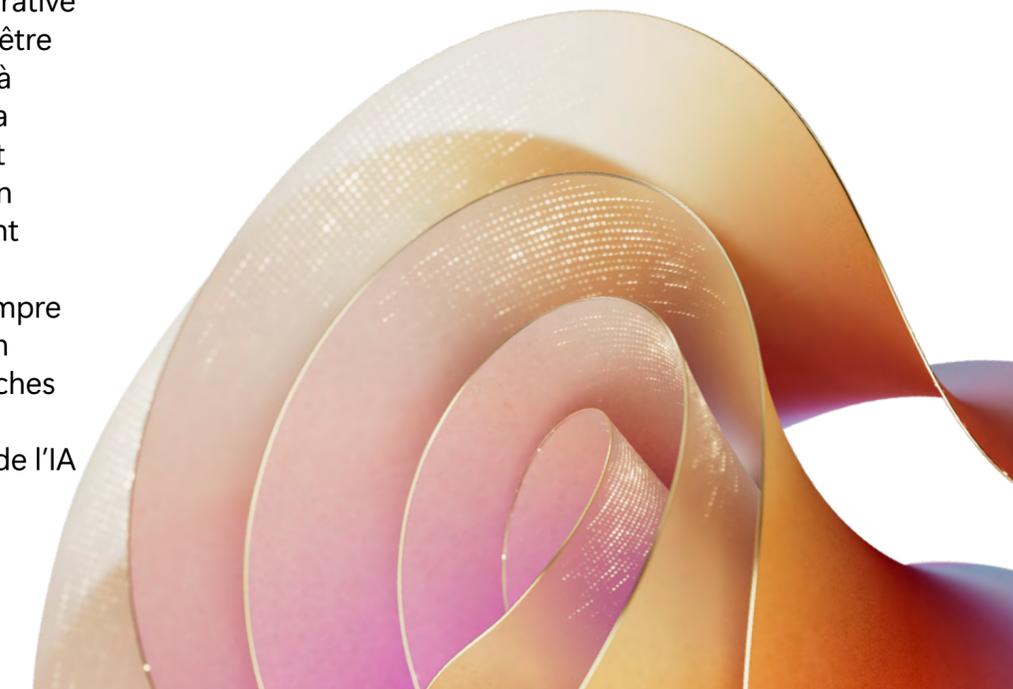
L'adoption de l'IA entraîne des changements monumentaux dans la façon dont les organisations fonctionnent. Avec autant de façons d'appliquer l'IA générative en particulier, cette technologie peut être intégrée au travail des collaborateurs à tous les niveaux de l'organisation. Cela signifie que la gestion du changement n'est pas une question d'adoption d'un nouvel outil : les collaborateurs doivent repenser complètement leurs flux de travail existants, ce qui les oblige à rompre avec leurs anciennes habitudes et à en adopter de nouvelles. Ainsi, les approches descendantes et ascendantes sont essentielles pour favoriser l'adoption de l'IA

générative. La direction générale doit aider à mener cette initiative pour établir la culture de l'organisation.

---

**Points à retenir :** Une gestion réussie du changement avec l'IA générative doit englober trois facteurs : le leadership, le changement humain et l'état de préparation technique. Le chapitre 3 présente les bonnes pratiques en matière de gestion et d'adoption du changement. Vous pouvez également consulter des ressources telles que [le kit de réussite Copilot](#) ou [le guide d'adoption d'Azure AI](#) et apprendre comment [Absa](#) et [PKSHA](#) ont adopté le changement à l'échelle de leur organisation.

---





PERSPECTIVES DE LA DIRECTION

# Leçons d'IDC sur la valeur commerciale de l'IA

Par Alysa Taylor, directrice marketing et commerciale du cloud et de l'IA

L'IA générative est devenue un moteur clé de la réussite des entreprises dans tous les secteurs, les entreprises commençant tout juste à explorer son vaste potentiel. Pour guider les entreprises dans leur transformation en matière d'IA, nous avons demandé à IDC de réaliser une étude afin de déterminer les principales tendances des dirigeants d'entreprise en ce qui concerne le passage à une plateforme d'IA. Qu'est-ce qui génère de la valeur ? À quoi ressemble le retour sur investissement dans les régions et les secteurs ? Qu'est-ce qui freine les organisations ?

Voici les résultats de l'étude et les cinq principales tendances que nous avons découvertes. Je vous invite à lire [l'étude complète](#)<sup>10</sup> pour avoir une vue d'ensemble des résultats de la recherche.

- 1 L'amélioration de la productivité est devenue un enjeu majeur.** La productivité des collaborateurs est le principal résultat que les entreprises cherchent à obtenir grâce à l'IA. L'étude montre que 92 % des utilisateurs de l'IA tirent parti de cette dernière pour la productivité, tandis que 43 % d'entre eux déclarent le meilleur retour sur investissement de ces cas d'utilisation.
- 2 Les entreprises se tournent vers des solutions d'IA plus avancées.** Les entreprises s'orientent vers des solutions d'IA plus avancées, adaptées aux besoins de l'industrie et aux processus opérationnels, y compris des copilotes et des agents d'IA personnalisés.
- 3 L'adoption et la valeur de l'IA générative augmentent dans tous les secteurs.** L'adoption de l'IA générative est passée de 55 % en 2023 à 75 % en 2024, le retour sur investissement le plus élevé étant observé dans le secteur des services financiers, suivi par les médias et les télécommunications, la vente au détail mobile et les biens de consommation emballés, l'énergie, la production, les soins de santé et l'éducation.
- 4 Les leaders de l'IA constatent des rendements plus élevés et une innovation accélérée.** Selon les participants à l'étude, les entreprises utilisant l'IA générative affichent un retour sur investissement moyen de 370 %, les principaux leaders atteignant un retour sur investissement de 1 000 %. Les leaders mettent également en œuvre des solutions d'IA plus rapidement, 29 % d'entre eux ayant déployé l'IA en moins de trois mois.
- 5 Perspective : le renforcement des compétences reste un défi majeur.** Le manque de compétences spécialisées en matière d'IA reste un défi majeur, 30 % des personnes interrogées indiquant une pénurie d'expertise interne en matière d'IA.

Découvrez les [principales conclusions de l'étude IDC](#) et laissez-vous inspirer par plus de [300 exemples de la manière dont les entreprises adoptent Microsoft AI](#).

# La formule gagnante

L'aspect le plus frappant de l'état actuel de l'IA générative est peut-être la différence entre les clients qui en sont à l'étape d'exploration et ceux qui ont pleinement adopté le passage à une plateforme d'IA et qui en tirent une valeur constante. Aujourd'hui, les organisations les plus performantes réalisent près de quatre fois plus de valeur à partir de leurs investissements dans l'IA que celles qui débutent. Elles tirent également profit d'un plus grand nombre de cas d'utilisation et mettent en œuvre des projets d'IA générative en une fraction du temps<sup>11</sup>.

Bien que chaque organisation soit différente, l'étude du mode de fonctionnement des leaders en matière d'IA offre un aperçu de la manière dont nous travaillerons tous dans un avenir proche.

## Différenciateurs des entreprises « riches en IA »

La disponibilité et l'accessibilité croissantes des solutions d'IA ont donné naissance à une nouvelle génération d'organisations qui utilisent l'IA dans l'ensemble de l'entreprise pour rationaliser les processus, créer de nouveaux produits et réinventer l'expérience client. Ces entreprises « riches en IA » sont basées sur une étude d'Emerald Research Group<sup>12, 13</sup> qui a interrogé 49 décideurs dans le domaine de l'informatique, des développeurs et des entreprises qui ont déployé une ou plusieurs solutions d'IA générative sur mesure.

## POINTS CLÉS

# Les investissements des leaders dans l'IA portent leurs fruits et la différence entre les leaders et les retardataires est frappante

Les leaders en matière d'IA réalisent un meilleur retour sur investissement, constatent un plus grand nombre de domaines de répercussions organisationnelles et de possibilités de monétisation à partir d'initiatives en matière d'IA, et sont mieux préparés à exploiter les capacités de l'IA<sup>14</sup>.

À combien estimez-vous le retour sur investissement de votre organisation pour chaque euro dépensé dans des projets ou initiatives d'IA ?

(pourcentage des répondants)

	Leaders	Retardataires
	Un retour sur investissement moyen multiplié par 4,9	Un retour sur investissement moyen multiplié par 2,9
1 fois le retour sur investissement	1 %	6 %
2 fois le retour sur investissement	7 %	38 %
3 fois le retour sur investissement	21 %	37 %
4 fois le retour sur investissement	28 %	14 %
5 fois le retour sur investissement	24 %	1 %
Plus de 5 fois le retour sur investissement	18 %	0 %
Pas de retour sur investissement	0 %	1 %

POINTS CLÉS

## Impacts pratiques de l'IA générative

Une [étude](#)<sup>15</sup> menée auprès de plus de 6 000 collaborateurs utilisant Microsoft 365 Copilot dans leur travail quotidien a révélé des changements surprenants dans la dynamique de travail.

- **Les collaborateurs sont libérés des e-mails.**  
Grâce à Copilot, les collaborateurs utilisent des résumés d'e-mails pour réduire le temps passé à gérer leurs boîtes de réception.
- **Les réunions sont axées sur la création de valeur.** L'utilisation de Copilot permet d'axer les réunions sur le travail collaboratif et de réduire le temps global que les collaborateurs passent en réunion.

- **Les gens collaborent davantage avec l'IA et entre eux.** À mesure que les collaborateurs se familiarisent avec l'IA générative, ils créent davantage de documents avec l'aide de l'IA, corrigent des documents avec des collègues et commentent le contenu plus fréquemment.

L'AI Data Drop fournit en permanence des informations sur les applications pratiques et les avantages de l'adoption de l'IA générative. Tenez-vous au courant des dernières informations issues de [Microsoft WorkLab's AI at Work](#).

## Évolution du travail

Voir les données d'entreprises réelles sur la façon dont Copilot commence à remodeler la journée de travail



Temps passé à lire les e-mails

↓ -31 %

Copilot a aidé les collaborateurs d'une entreprise de biens de consommation à consacrer moins de temps à la lecture des e-mails.



Temps passé en réunion

↓ -16 %

Dans une société de conseil, les personnes ayant accès à Copilot ont passé moins de temps en réunion.



Cocréation de fichiers Word

↑ 58 %

Dans un cabinet d'avocats, les personnes utilisant Copilot ont produit plus de contenu.



**Un leader en matière d'IA est une personne dont la stratégie d'IA à l'échelle de l'entreprise est alignée sur les objectifs commerciaux et dont les modèles commerciaux réinventés créent de la valeur commerciale de manière répétée**<sup>16</sup>

► Qu'est-ce que les entreprises riches en IA font différemment ?

**Elles savent que les premiers succès stimulent l'investissement.**

Ces organisations se lancent, construisent avec ce qu'elles ont et donnent la priorité aux gains de productivité pour les utilisateurs internes.

**Elles impliquent les gens dans le parcours de l'IA.**

Elles obtiennent l'adhésion de la direction pour obtenir du financement. Elles savent que l'engagement et l'adoption des utilisateurs sont des efforts interfonctionnels. Elles savent également que la formation et le recrutement techniques sont importants.

**Elles comprennent les principaux éléments à prendre en compte dans le développement de l'IA.**

Le point de vue de l'utilisateur professionnel dans le processus de développement est essentiel à la réussite. Plus précisément, elles savent que la compréhension du rôle, des responsabilités et des besoins de l'utilisateur contribuera à la réussite.

**Elles savent que les données sont un facteur essentiel de réussite.**

Bien que la plupart des organisations sachent que leurs données ne sont pas parfaites, elles commencent par prendre des mesures pour les réorganiser afin d'atteindre leurs objectifs.

**Elles pensent à la sécurité et aux risques.**

Tout en pensant à la sécurité et à la conformité, ces organisations mettent en place des politiques et des mesures de protection propres à l'IA générative, en réformant leur cadre actuel.

**Elles sont prêtes à afficher de la valeur rapidement.**

Plus tôt elles pourront démontrer l'impact, voire le retour sur investissement, plus elles auront de chances de libérer le budget.



PERSPECTIVES DE LA DIRECTION

# L'avenir du travail repose sur l'IA

Par Jared Spataro, directeur du marketing, IA au travail

L'IA révolutionne la façon dont nous passons notre temps, remodelant les flux de travail et les habitudes quotidiennes. L'une des principales tendances émergentes est le passage de l'utilisation de l'IA comme outil à la collaboration avec elle en tant que collègue.

## **De la commande à la cocréation.**

Traditionnellement, l'informatique suivait un modèle de commande et de contrôle : les humains saisissent des instructions et les ordinateurs produisent des résultats. C'était vrai pour les calculatrices et les premières recherches sur Internet. Cependant, avec l'arrivée de l'IA, ce paradigme change. Au départ, les interactions avec l'IA étaient basées sur le schéma « invite et réponse », c'est-à-dire saisir les bons mots et obtenir un résultat. Aujourd'hui, la collaboration efficace en IA est plus itérative et conversationnelle.

Par exemple, lorsque l'on utilise l'IA comme Copilot pour créer une présentation de produit, un seul message ne suffit pas. Les meilleurs résultats proviennent de la cocréation avec l'IA : fournir des détails, indiquer les fichiers pertinents et affiner le résultat à travers de multiples itérations. Ce processus transforme chaque étape de la création d'une présentation, de la mise en forme à l'illustration, en effort de collaboration.

**Un nouveau modèle de collaboration.** Ce nouveau modèle de collaboration nécessite l'apprentissage de nouvelles compétences et le désapprentissage de vieilles habitudes. Aller au-delà de l'approche « calculatrice » signifie traiter l'IA comme un collègue humain. Une collaboration efficace implique de définir les attentes, d'examiner le travail et de fournir des commentaires, comme pour la gestion d'un collaborateur. Vous devez donner le bon

contexte, clarifier les instructions et évaluer les sorties, en les réorientant si nécessaire pour obtenir les meilleurs résultats.

Au fur et à mesure que ce modèle de cocréation se mettra en place, même les collaborateurs débutants géreront plusieurs agents d'IA, déléguant les tâches de routine et tirant parti de l'expertise de l'IA pour générer de la valeur de manière plus efficace.

**La prochaine génération.** Cette transformation offre des possibilités considérables à toutes les étapes des carrières. Les diplômés de la « génération IA » entreront sur le marché du travail avec une compréhension native de la collaboration en IA, ce qui permettra de libérer du temps pour des tâches d'ordre supérieur. Les collaborateurs expérimentés peuvent utiliser leurs compétences en gestion pour accroître leur impact grâce à l'IA.

L'IA uniformisera les règles du jeu, permettant à chacun d'être un analyste de données, un concepteur ou un rédacteur, et de déléguer des tâches à l'IA. Cette cocréation avec l'IA et les collègues humains amplifiera la créativité et la productivité des équipes, rendant le travail plus stratégique, plus significatif et plus inspirant.

Pour en savoir plus sur les informations à retenir et mes conseils pratiques, consultez ma [newsletter sur l'IA au travail](#).

# Instaurer la confiance envers l'IA générative

Avec l'adoption généralisée et l'acceptation publique de l'IA générative, la confiance est plus importante que jamais. En fournissant depuis des années à ses clients une infrastructure, des services cloud et des produits optimisés pour l'IA à grande échelle, Microsoft a acquis une connaissance unique de la manière dont la confiance est créée et du développement des outils d'IA générative qui la maintiennent.

## Perceptions de l'IA générative

Pour établir cette confiance, il est d'abord nécessaire de comprendre que toute organisation a différentes perceptions de l'IA générative. Les clients qui déploient des outils d'IA générative reconnaissent efficacement la valeur de la prise en compte de chacune de ces perceptions pour stimuler l'utilisation et générer de la valeur.

Microsoft a recensé quatre types d'utilisateurs que les déploiements réussis d'IA générative doivent satisfaire, chacun ayant des besoins et des approches différents<sup>17</sup>.

- 1 Les sceptiques** sont des personnes qui connaissent l'IA, mais qui l'utilisent rarement. Ils peuvent utiliser des outils d'IA à l'occasion, mais ne sont pas convaincus de leur valeur ou de leur pertinence. Dans les enquêtes, ces personnes sont susceptibles de déclarer le moins de gain de temps grâce aux outils d'IA.
- 2 Les novices** connaissent plus ou moins bien l'IA et l'utilisent rarement. Ils font également état d'avantages minimes en matière de productivité, mais cela est moins dû à leur scepticisme à l'égard

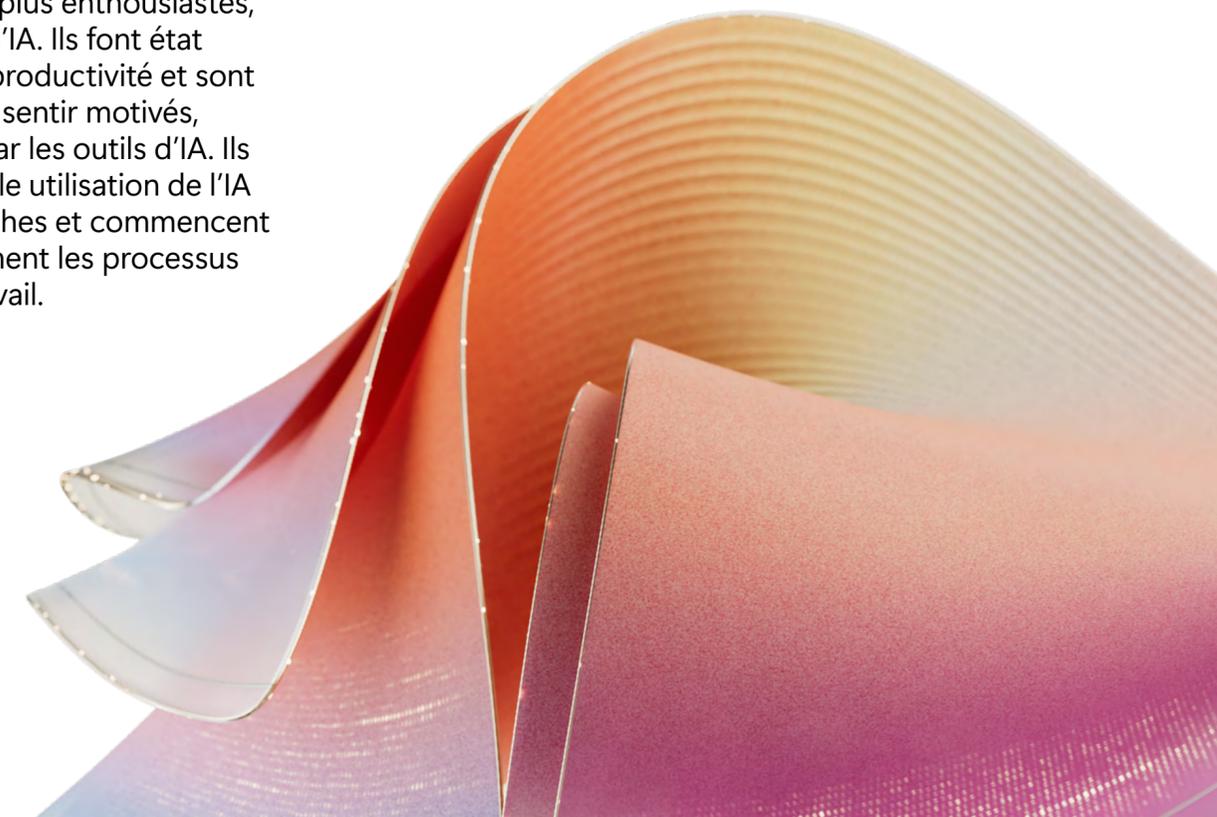
de la technologie qu'au fait qu'ils sont encore en train d'expérimenter la manière d'intégrer l'IA dans leur flux de travail.

- 3 Les explorateurs** connaissent mieux l'IA et déclarent utiliser des outils d'IA une fois par semaine ou quelques fois par mois. Au fur et à mesure qu'ils progressent dans l'exploration, ils constatent des gains de productivité plus importants, ce qui les encourage à expérimenter plus activement.
- 4 Les utilisateurs expérimentés** sont les plus compétents et les plus enthousiastes, qui utilisent largement l'IA. Ils font état d'importants gains de productivité et sont plus susceptibles de se sentir motivés, créatifs et dynamisés par les outils d'IA. Ils vont au-delà de la simple utilisation de l'IA pour rationaliser les tâches et commencent à réinventer complètement les processus métier et les flux de travail.

---

**Points à retenir :** Les utilisateurs sont plus enclins à utiliser des outils d'IA générative lorsqu'ils ont confiance en leur valeur et leurs résultats. En instaurant la confiance, les organisations peuvent encourager les utilisateurs les plus sceptiques à adopter les applications d'IA générative et à profiter de leurs avantages.

---



## L'IA au service des bonnes causes

Qu'il s'agisse de découvrir des moyens de rendre les communautés plus résilientes ou de soutenir la lutte contre les maladies infectieuses, l'IA crée de nouvelles possibilités pour faire face aux défis les plus persistants et les plus complexes du monde. Au sein de Microsoft AI for Good Lab, nos efforts pour étendre les droits fondamentaux, gagner la confiance, accroître les possibilités et faire progresser la durabilité entraînent des changements importants dans le monde entier.

En savoir plus sur [AI for Good Lab](#).



### La Kenya Red Cross élargit l'accès au soutien de la santé mentale grâce au robot conversationnel Azure optimisé par l'IA

La [Kenya Red Cross Society](#) a été confrontée à un défi de taille en matière de soutien de la santé mentale en raison d'une pénurie de professionnels et de services de santé mentale, ce qui rendait les soins inaccessibles pour de nombreuses personnes. Pour résoudre ce problème, la Kenya Red Cross a utilisé [Microsoft Azure AI](#) afin de développer un chatbot optimisé par l'IA, appelé Chat Care. Cette solution novatrice vise à combler l'écart en matière de disponibilité et d'accessibilité des soins de santé mentale, en particulier dans les régions aux ressources limitées.

 [Consulter le témoignage](#)

### Pourquoi une IA fiable est-elle importante ?

Le passage à une plateforme d'IA ouvre des possibilités extraordinaires, mais il peut aussi comporter certains risques. Selon une [étude de l'ISMG](#)<sup>18</sup>, ces risques vont de la fuite de données à la protection de la confidentialité, en passant par les biais et les cyberattaques. Le niveau de risque dépend également de la manière dont vous utilisez l'IA au sein de votre organisation. Par exemple, utiliser l'IA générative pour créer un e-mail interne est très différent de l'utiliser pour créer des prévisions de vente ou générer des prêts pour les clients.

Chez Microsoft, il est devenu évident que la réussite dépend de la fiabilité des outils sur lesquels les clients s'appuient. C'est le fondement de [l'IA fiable](#), un cadre pour le développement et le déploiement d'applications d'IA générative.

L'IA fiable comprend trois piliers : **sécurité**, **confidentialité**, et **sûreté**.

La **sécurité** consiste à protéger les systèmes d'IA, les données et les utilisateurs contre les menaces, les abus et les vulnérabilités. Elle concerne les risques posés par les acteurs de la menace qui utilisent l'IA pour rendre leurs attaques plus persistantes et plus sophistiquées, ainsi que par les problèmes de configuration dans les environnements cloud complexes. Dans le cadre de ce pilier, les applications doivent être sécurisées dès la conception, sécurisées par défaut et soumises à une surveillance et amélioration continues afin de sécuriser les opérations.

Pour en savoir plus sur nos engagements en matière de **sécurité**, consultez l'Ebook [Développez votre entreprise avec une IA fiable](#).

La **confidentialité** vise à protéger les données que les organisations recueillent et utilisent tout au long du cycle de vie de l'application. Elle concerne le risque que les applications d'IA exposent des données sensibles ou exclusives, ce qui pourrait enfreindre les exigences réglementaires et compromettre gravement la confiance. Dans le cadre de ce pilier, les organisations doivent garder le contrôle de leurs données, savoir où elles résident et s'assurer qu'elles restent sécurisées au repos et en transit.

Pour en savoir plus sur nos engagements en matière de **confidentialité**, consultez le [Microsoft Trust Center](#).

La **sûreté** inclut la sécurité et la confidentialité, et garantit que les systèmes d'IA fonctionnent de manière fiable et prévisible dans toute une série d'environnements et de conditions. Elle s'attaque au risque que les applications d'IA générative produisent un contenu incohérent, peu fiable, nuisible ou culturellement biaisé. Ancré dans les principes de la **norme d'IA responsable de Microsoft**, ce pilier implique également le respect des valeurs d'équité, de fiabilité, d'inclusion, de transparence et de responsabilité.

En savoir plus sur nos engagements en matière de **sûreté** et [d'IA responsable](#).



**Dans certains cas, l'IA n'est pas seulement une solution. C'est la seule solution que nous avons.**

Juan Lavista Ferres, vice-président et responsable scientifique des données, Microsoft AI for Good Lab



PERSPECTIVES DE LA DIRECTION

# L'engagement de Microsoft à soutenir les clients dans leur parcours de transformation de l'IA

Par Judson Althoff, vice-président exécutif et directeur commercial

**L'occasion de l'IA.** Le rythme de l'innovation en matière d'IA aujourd'hui est incroyable. Chez Microsoft, nous continuons d'aider les organisations du monde entier à adopter l'IA pour obtenir des résultats commerciaux significatifs. En intégrant la technologie d'IA la plus avancée dans chaque produit que nous créons, ainsi que notre vaste écosystème de partenaires et notre approche de la coinnovation, nous aidons nos clients à accélérer la transformation de l'IA pour progresser dans les domaines qui comptent le plus pour les personnes, les entreprises et les secteurs d'activité.

**Accélérer la transformation par l'IA** Nous pensons qu'il existe quatre domaines dans lesquels les organisations peuvent renforcer leur transformation par l'IA et donner vie à l'innovation pragmatique :

- 1 Enrichir les expériences des collaborateurs** pour stimuler de manière considérable leur productivité et leur bien-être en automatisant les tâches courantes et en leur donnant accès à des informations personnalisées et à des données critiques.
- 2 Réinventer l'engagement** des clients en transformant leurs expériences grâce à des options de libre-service améliorées et à des interactions plus personnalisées.
- 3 Remodeler les processus d'entreprise** en automatisant les flux de travail et en optimisant les chaînes d'approvisionnement grâce à des solutions d'IA différenciées.
- 4 Renverser la courbe de l'innovation** en donnant à vos équipes de R&D, de produits et d'ingénierie des connaissances et des informations plus approfondies pour créer des produits plus rapidement, les concevoir plus efficacement et les commercialiser plus rapidement.

**Notre engagement.** Nous pensons que nous excellons lorsque nous servons les autres et nous nous engageons à aider nos clients et nos partenaires à saisir l'opportunité offerte par l'IA. Notre approche visant à mettre un Copilot sur chaque bureau pour chaque rôle, à développer des solutions d'IA différenciées et à construire une base de cybersécurité solide aide les organisations à exploiter l'IA de manière responsable, sécurisée et avec un objectif. La sécurité est notre priorité absolue, c'est pourquoi nous sécurisons nos produits dès leur

conception, par défaut et au sein de nos propres opérations dans le cadre de notre [Initiative pour un avenir sûr](#).

Il n'y a jamais eu de moment plus opportun pour accomplir notre mission qui consiste à *donner à chaque personne et à chaque organisation de la planète les moyens d'en faire plus*. Pour en savoir plus sur la façon dont nos clients accélèrent la transformation de l'IA, vous pouvez lire [mon dernier blog sur les revenus](#).

## Chapitre 02 :

# L'avenir potentiel de l'IA générationnelle

Au cours des changements de plateforme des dernières décennies, les percées technologiques ont entraîné de profonds changements dans la façon dont les organisations fonctionnent. L'architecture client-serveur a jeté les bases de l'informatique décentralisée. Internet a mondialisé l'information, la communication et le commerce. Le mobile et le cloud ont donné naissance à notre monde toujours connecté et ont démocratisé l'accès à une infrastructure évolutive et rentable.

Le passage à une plateforme d'IA promet d'avoir un impact encore plus grand. Les capacités doublant à un rythme quatre fois supérieur à celui du progrès historique<sup>19</sup>, les effets de l'automatisation, de la découverte scientifique et de l'innovation alimentées par l'IA vont également s'accélérer<sup>20</sup>. À mesure que les outils fonctionnels et industriels se généraliseront, l'IA générative révolutionnera les opérations, permettra l'arrivée de nouveaux business models perturbateurs et remodelera le paysage concurrentiel.



x4

Les capacités d'IA doublent à un rythme quatre fois supérieur aux progrès antérieurs<sup>19</sup>

# Les acteurs de l'innovation

Pour les dirigeants d'entreprise qui guident leurs organisations dans ce changement, les possibilités peuvent sembler à la fois inspirantes et intimidantes. En observant les organisations qui sont aujourd'hui à la pointe de l'innovation, il est possible de comprendre à quoi vous pouvez vous attendre demain et comment vous pouvez vous y préparer.

## Start-ups : une vision de l'avenir

Les start-ups natives de l'IA offrent un aperçu unique de ce qui se profile à l'horizon<sup>21</sup>. Ces entreprises sont natives du cloud et l'IA est au cœur de leur ADN. Au lieu de faire évoluer les opérations pour tirer parti des technologies émergentes, elles créent des modèles opérationnels qui sont en avance sur leur temps et imaginent où l'IA nous mènera dans les années à venir.

► Comment façonnent-elles l'avenir ?

**Elles se concentrent sur ce que les humains font le mieux.** Ces start-ups ne s'inquiètent pas de voir l'IA générative remplacer l'effort humain. Elles s'attachent plutôt à utiliser l'IA pour soutenir

les tâches qui requièrent le jugement et la créativité des humains, afin de maximiser la valeur et l'impact de leurs compétences.

**Elles redéfinissent la gestion.** En créant des systèmes optimisés par l'IA pour soutenir l'effort humain uniquement, elles créent des équipes incluant à la fois des humains et l'IA générative. Les outils d'IA sont intégrés à ces équipes et deviennent des collaborateurs essentiels de leurs collègues humains.

**Elles réinventent les secteurs d'activité.** L'IA générative permet à des équipes plus restreintes de développer des applications avec une plus grande agilité, ce qui permet aux start-ups axées sur l'IA de passer rapidement d'une grande idée à la production et à la mise à l'échelle d'une solution. Dans pratiquement tous les secteurs, ces entreprises fondées sur l'innovation sont prêtes à avoir un impact significatif et perturbateur<sup>22</sup>.

## Entreprises de développement de logiciels : un changement à grande échelle

Les entreprises de développement de logiciels possèdent une connaissance approfondie du domaine acquise grâce à des années de compréhension et de satisfaction des besoins de leurs clients. Cela leur confère une expertise fondamentale pour développer des

applications d'IA générative qui auront un impact important. L'accès massif aux données offre un environnement riche pour l'entraînement et l'optimisation de leurs modèles.

À l'instar des start-ups, elles créent des applications qui modifieront fondamentalement le mode de fonctionnement des entreprises. La différence est que, grâce à des ressources plus importantes et à des relations approfondies avec les entreprises clientes existantes, elles sont en mesure d'avoir une incidence sur les secteurs à grande échelle.

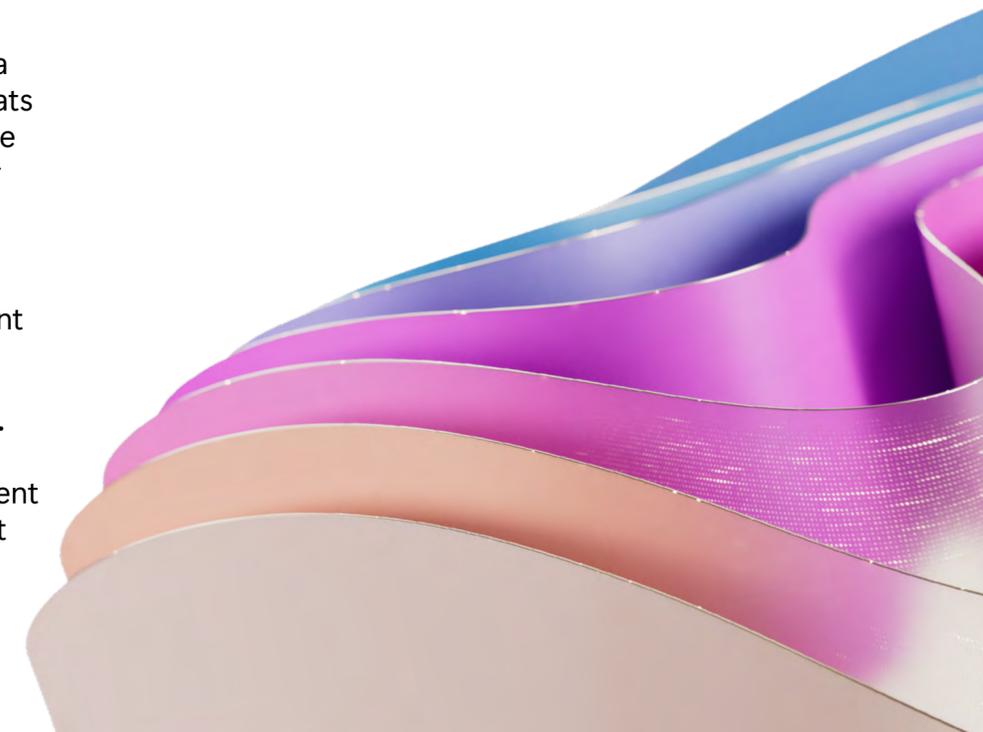
► Comment façonnent-elles l'avenir ?

**Elles permettent aux équipes d'en faire plus.** Dans des secteurs comme la santé, où la pénurie chronique de talents a un impact sur la capacité des organisations à fournir des résultats optimaux, les entreprises de développement de logiciels utilisent l'IA générative pour proposer des informations et des outils administratifs qui automatisent les tâches manuelles chronophages. Cela permet aux équipes de se concentrer davantage sur les tâches nécessitant leurs compétences uniques<sup>23</sup>.

**Elles raccourcissent les cycles de production.** Dans des secteurs tels que la production, les entreprises de développement de logiciels aident les organisations à accélérer le développement

de produits grâce à des outils optimisés par l'IA générative pour chaque étape du cycle de vie du produit, de la conception et des tests à la production et à l'exécution juste à temps<sup>24</sup>.

**Elles démocratisent l'expertise sectorielle.** En intégrant leur expertise sectorielle approfondie à l'IA générative, les entreprises de développement de logiciels contribuent à rendre les solutions d'IA avancées et propres à un secteur plus accessibles et plus efficaces pour un plus grand nombre d'entreprises. Cela garantit que les solutions d'IA sont non seulement techniquement robustes, mais également très pertinentes pour les défis et les besoins particuliers de chaque secteur<sup>25</sup>.



## Découvrez Microsoft Research en action

Les modèles multimodaux vont au-delà du texte et des chiffres, intégrant un large éventail d'entrées et faisant progresser l'IA générative.

 [Regarder la vidéo](#)

Les organisations de soins de santé utilisent l'IA pour stimuler l'innovation et l'efficacité, ouvrant la voie vers la transformation par l'IA dans de nombreux secteurs.

 [Regarder la vidéo](#)

Les données sont essentielles à la réussite du déploiement de l'IA et constituent un moteur essentiel des décisions des entreprises. L'optimisation de la valeur des données aide les dirigeants d'entreprise à se préparer à l'innovation future.

 [Regarder la vidéo](#)

### Laboratoires de coinnovation : accélérer l'impact

Les laboratoires de coinnovation aident les entreprises à développer et à peaufiner des solutions d'IA générative. Ils apportent leur soutien tout au long du processus de développement, en offrant leur expertise et leurs ressources pour surmonter les difficultés et commercialiser des produits innovants.

► Comment façonnent-ils l'avenir ?

**Ils déterminent les bonnes pratiques.** Avec les laboratoires de coinnovation, les experts techniques établissent des partenariats très précis et approfondis avec des organisations qui s'attaquent à des problèmes difficiles, adaptés à leur situation particulière. En collaborant avec différentes entreprises pour mettre au point des solutions uniques, ils peuvent repérer des tendances communes qui débouchent sur des informations précieuses et de bonnes pratiques<sup>26</sup>.

**Ils améliorent l'expérience des clients.** L'IA générative peut radicalement simplifier l'accès aux produits ou services d'une organisation. Cependant, il peut être difficile de rassembler l'infrastructure et les services nécessaires pour optimiser les résultats et faciliter le processus pour les utilisateurs. Les laboratoires de coinnovation aident les organisations à raccourcir considérablement le délai nécessaire pour offrir des expériences client extraordinaires<sup>27</sup>.

**Ils démontrent le retour sur investissement.** Pour certaines organisations, les difficultés à prédire ou à mesurer le retour sur investissement constituent un obstacle au progrès, même lorsque les résultats d'un projet d'IA générative sont appréciés. En s'appuyant sur l'expertise d'un laboratoire de coinnovation, les organisations peuvent gérer plus efficacement des projets d'IA générative pour créer des outils moins coûteux que la valeur commerciale générée<sup>28</sup>.

### Organismes de recherche : explorer ce qui est possible

Alors que l'IA générative évolue en tant que puissante force de changement, les organismes de recherche agissent bien en avance sur ce qui est disponible sur le marché, explorant les frontières de ce que la technologie peut accomplir. Les innovations qu'ils développent élargissent la portée de ce qui est possible, ce qui fait d'eux des leaders d'opinion inestimables pour les organisations qui cherchent à maximiser les effets de leurs investissements dans l'IA générative.

► Comment façonnent-ils l'avenir ?

**Ils innovent à l'aide de modèles.** Les organismes de recherche s'efforcent de développer des modèles qui donnent de meilleurs résultats, réduisent la latence et sont optimisés pour des cas d'utilisation particuliers<sup>29</sup>. Par exemple, en septembre 2024, le modèle Phi-3-Vision surpasse tous les autres modèles de vision en code source libre, et sa taille nettement plus petite lui permet de fonctionner plus efficacement.

**Ils s'attaquent à des problèmes mondiaux.** Une grande partie des travaux entrepris par les organismes de recherche en IA se concentre sur l'utilisation de la technologie pour résoudre des problèmes mondiaux<sup>30</sup>. Aurora, par exemple, est un modèle fondamental de l'atmosphère terrestre capable d'effectuer les calculs complexes nécessaires pour générer des prévisions météorologiques 5 000 fois plus vite que les techniques traditionnelles, ce qui permet d'obtenir des résultats plus précis que l'outil de prévision de pointe actuel dans 94 % des cas.

**Ils perfectionnent l'interaction humain-IA.** L'IA générative peut accroître la productivité, réduire le stress, augmenter l'efficacité et donner accès à des possibilités passionnantes. Mais parfois, elle commet des erreurs. Lorsque les organismes de recherche étudient la façon dont les humains interagissent avec l'IA générative, ils fournissent des idées et des conseils pour aider les organisations à établir des politiques et des mesures de protection<sup>31</sup>. Cela aide les utilisateurs à rester vigilants pour détecter les erreurs tout en restant motivés à utiliser les outils d'IA.



PERSPECTIVES DE LA DIRECTION

# Comment les entreprises de développement de logiciels ouvrent la voie à la transformation par l'IA

Par Jason Graefe, vice-président de l'entreprise, fournisseurs de logiciels indépendants et natifs du numérique

## Optimisation du travail grâce à l'IA

L'IA est devenue une force transformatrice dans divers secteurs, et le développement de logiciels ne fait pas exception. Ce changement évident indique que toutes les entreprises, quelle que soit leur marque, intègrent les logiciels dans leur ADN, certaines plus rapidement que d'autres. Cette évolution n'est pas seulement une tendance, mais un parcours de transformation qui offre un immense potentiel de croissance.

## Une nouvelle ère dans le développement de logiciels

L'IA démocratise les possibilités, permettant aux entreprises de toutes tailles d'exploiter sa puissance. Qu'il s'agisse des nouvelles entreprises ou des fournisseurs de logiciels indépendants reconnus, les entreprises qui intègrent l'IA dans leurs produits bénéficient de possibilités de transformation et de progrès considérables, ce qui leur permet de se positionner

comme les entreprises qui mèneront l'avenir du développement de logiciels. La différence essentielle réside dans la rapidité d'adoption et de réaction face à ce changement technologique.

Pour adopter efficacement l'IA et devenir une entreprise de développement de logiciels, il est essentiel d'en saisir les défis et les avantages. Les entreprises établies surmontent les obstacles bureaucratiques et l'héritage des produits, en utilisant leurs vastes ressources et infrastructures, ce qui leur permet de stimuler l'innovation à grande échelle. De leur côté, les petites entreprises, bien que confrontées à des capitaux limités et à des contraintes d'échelle, peuvent bénéficier d'une plus grande agilité, ce qui leur confère un avantage considérable en matière d'expérimentation et d'innovation. Les deux types d'entreprise doivent agir rapidement pour expérimenter, tester et adopter cette nouvelle capacité technologique.

## La puissance de la curiosité dans le développement de logiciels optimisés par l'IA

Dans le contexte de l'IA, la curiosité est indispensable et ouvre la voie vers des solutions révolutionnaires. Les entreprises de développement de logiciels posent la question essentielle dont toute organisation en devenir peut s'inspirer : qu'est-ce qui est possible aujourd'hui et qui ne l'était pas auparavant ? La curiosité d'esprit libère le véritable potentiel de l'IA en nous rendant plus ouverts à la création de processus plus évolutifs et plus intelligents, ainsi qu'à l'amélioration de la précision et de la fiabilité des logiciels.

## Favoriser la croissance et l'innovation

Dans le paysage actuel du développement de logiciels en constante évolution, l'adoption de l'IA n'est pas seulement avantageuse, elle est impérative. Les progrès importants de l'adoption de l'IA dans les secteurs de la santé, des finances, de la vente au détail et de la production ont

aidé à mieux servir les clients, à réduire les coûts et à améliorer les revenus. Les entreprises qui privilégient l'intégration de l'IA sont mieux placées pour dominer leurs marchés, en offrant des solutions de pointe qui répondent aux besoins dynamiques des clients et inspirent de nouveaux modèles de comportement.

## Conclusion

L'état de l'IA dans les entreprises de développement de logiciels est marqué par un nouveau départ pour tous les acteurs. La capacité de réagir rapidement au potentiel de l'IA, associée à une culture de curiosité et d'apprentissage continu, déterminera la réussite en cette ère de transformation. Alors que les entreprises adoptent l'IA, elles doivent reconnaître et soutenir cette évolution, en saisissant les occasions de façonner ensemble l'avenir du développement de logiciels

Pour en savoir plus sur les tendances qui façonnent l'avenir du développement de logiciels, consultez mon Blog Post intitulé [Découvrir l'avenir de l'innovation en IA pour les ISV](#).

# Ensemble pour créer une IA fiable

Chez Microsoft, nous croyons que le pouvoir transformateur de l'IA générative joue un rôle important dans l'innovation et l'efficacité. L'IA est aujourd'hui le principal moteur de productivité des entreprises. L'adoption rapide de cette technologie et son intégration profonde dans les opérations quotidiennes sont des stratégies cruciales pour que les entreprises restent compétitives et dominant le marché actuel.

La confiance est au cœur de toute innovation en matière d'IA. Alors que les organisations abordent cette adoption de plateforme, il est important d'examiner attentivement les pratiques d'IA responsable et de donner la priorité à la sécurité dans l'ensemble de votre organisation. Pour en savoir plus sur l'IA fiable, consultez l'Ebook [Développez votre entreprise avec une IA fiable](#)<sup>32</sup>.

## Trois plateformes fiables pour l'ère de l'IA

Microsoft a créé trois plateformes qui aident les entreprises à maximiser leur opportunité et constituent les blocs fondateurs de toute transformation par l'IA :

- 1 **Copilot. Une plateforme conçue pour servir d'interface utilisateur à l'IA.** Cette plateforme devient une couche d'organisation du travail et de la façon dont il est effectué. Elle comprend des outils pour créer des agents qui automatisent et transforment les processus d'entreprise.
- 2 **Copilot et pile d'IA. Une plateforme qui expose chaque couche de la pile technologique pour créer des solutions d'IA personnalisées.** Cette plateforme permet aux utilisateurs de créer des produits ambitieux en tirant parti d'une technologie de pointe et en offrant une expérience unifiée pour la conception, la personnalisation et la gestion d'applications et d'agents d'IA.
- 3 **Appareils Copilot. Une plateforme pour une nouvelle classe d'appareils conçus pour utiliser l'IA distribuée dans le cloud et en périphérie.** Par exemple, les appareils Copilot comprennent une nouvelle classe de PC conçus pour être les plus rapides

sur le marché avec une autonomie d'une journée. Un autre exemple comprend un nouvel appareil sécurisé, sans administrateur et sans mot de passe conçu pour la productivité dans le cloud, ce qui garantit qu'aucune donnée n'est stockée sur l'appareil.

**La sécurité avant tout.** Microsoft donne la priorité à la sécurité dans le cadre de son [Initiative pour un avenir sûr](#), en se concentrant sur les principes de sécurisation dès la conception, de sécurisation par défaut et de sécurisation des opérations. Cela inclut l'amélioration continue et la collaboration avec la communauté de la sécurité grâce à [Zero Day Quest](#), un nouvel événement de piratage avec 4 millions de dollars de récompenses visant à sécuriser le cloud et l'IA.

[Lisez la perspective du PDG et directeur de Microsoft, Satya Nadella : Delivering 3 trusted platforms for the AI age.](#)

## POINTS CLÉS

### L'émergence des agents d'IA

La productivité des collaborateurs est l'objectif principal des entreprises qui utilisent l'IA. Par exemple, des outils tels que Copilot peuvent être utilisés pour résumer des documents, prendre des notes de réunion et classer les e-mails dans les boîtes de réception par ordre de priorité, ce qui permet une personnalisation accrue au fil du temps.

[Les agents d'IA](#), quant à eux, vont au-delà de l'assistance en travaillant aux côtés ou au nom des utilisateurs, en gérant des tâches allant de simples requêtes à des tâches complexes, et peuvent être adaptés à une expertise spécifique. Cette capacité stimule la productivité dans divers secteurs en automatisant les tâches courantes, ce qui permet aux collaborateurs de se concentrer sur des activités plus stratégiques et d'économiser du temps et de l'argent.

Les agents d'IA font l'objet d'une attention accrue en raison des progrès réalisés dans le domaine des grands modèles de langage (LLM), qui rendent les outils d'IA plus utiles en permettant une communication plus large avec l'IA. Ces agents, qui agissent comme des couches au-dessus des LLM, observent, collectent des informations et génèrent des plans d'action, puis communiquent avec l'utilisateur ou agissent même de leur propre chef, si cela est autorisé.

À l'avenir, les organisations disposeront de nombreux agents d'IA travaillant en coulisses pour améliorer les processus et en créer de nouveaux. Ces agents contribueront aux ventes en recherchant des pistes et en guidant les démarches auprès des clients, minimiseront les perturbations de la chaîne d'approvisionnement en suivant les résultats et en recommandant des ajustements et, globalement, réduiront les coûts, amélioreront la prise de décision et favoriseront l'amélioration continue.

[Commencez dès aujourd'hui en créant votre propre agent dans Microsoft 365 Copilot et découvrez comment les agents prédéfinis peuvent prendre en charge les flux de travail courants des entreprises.](#)



PERSPECTIVES DE LA DIRECTION

# Comment garder une longueur d'avance sur les nouveaux défis et les cybermenaces

Par Vasu Jakkal, vice-présidente d'entreprise, Sécurité Microsoft pour les entreprises

Avec l'évolution du paysage des cybermenaces façonné par les événements mondiaux et les progrès de l'IA, la sécurité est plus cruciale que jamais. Les professionnels de la sécurité sont confrontés à un volume écrasant d'alertes et d'attaques complexes, ce qui met leurs ressources à rude épreuve. La pénurie mondiale de 4,7 millions de professionnels de la sécurité qualifiés ne fait qu'exacerber ce problème, mettant à rude épreuve les équipes qui déploient l'IA en toute sécurité. Pour aller de l'avant avec l'IA, il est essentiel d'adopter une approche complète de la sécurité, en se concentrant sur trois domaines clés afin de minimiser les risques et de maximiser les avantages.

L'IA pour sécurité. L'IA pour la sécurité permet aux équipes de se protéger à la vitesse et à l'échelle de l'IA en transformant les renseignements sur les menaces mondiales, les bonnes pratiques et les données de sécurité d'une organisation en informations personnalisées pour améliorer leur posture de sécurité, renforcer l'expertise de l'équipe et devancer les adversaires.

Selon une [étude récente menée par Microsoft](#) en novembre 2024, les administrateurs informatiques ont été en moyenne 29,79 % plus rapides et 34,53 % plus précis lorsqu'ils ont été testés sur des scénarios d'administration informatique courants à l'aide de Copilot<sup>33, 34</sup>.

L'un de nos clients, QNET, a également constaté une augmentation de 60 % de l'efficacité des réponses de sécurité grâce aux solutions de sécurité de Microsoft.

**Sécurité de l'IA.** Une [récente enquête de l'ISMG<sup>35</sup>](#) met en lumière les préoccupations des dirigeants concernant l'intégration de l'IA générative, principalement en matière de sécurité des données, de gouvernance et de conformité réglementaire. Les principaux problèmes sont les fuites de données, les données surautorisées et le partage interne.

Pour atténuer ces risques, nous encourageons les entreprises à appliquer des autorisations de données basées sur les rôles, à utiliser des solutions de gouvernance pour suivre les interactions et les incidents liés à l'IA, et à appliquer la gestion du cycle de vie des données. Les directives ambiguës et les différences mondiales posent des défis en matière de réglementation de l'IA, c'est pourquoi nous recommandons d'établir des comités d'éthique et d'utiliser des cadres tels que [le cadre de gestion des risques liés à l'IA du NIST](#).

Alors que les organisations se préparent à la transformation numérique, elles doivent également se préparer à la transformation de l'IA en évaluant leur infrastructure de sécurité, en mettant en œuvre les principes de confiance zéro, en déterminant les lacunes en matière de compétences et en collaborant avec les fournisseurs d'IA. Microsoft Azure propose des outils et des conseils pour la gestion responsable des systèmes d'IA, tandis que les solutions de

sécurité de Microsoft offrent une expertise sur le Zero Trust pour l'IA, ainsi que des solutions de gouvernance et de conformité.

**Sécurité de l'IA.** Lorsque vous utilisez l'IA générative, suivez des principes responsables en validant les résultats, en garantissant la transparence et en intégrant des pratiques éthiques. Évaluez les systèmes pour détecter les réponses sans fondement et surveillez les faux positifs et les faux négatifs. La surveillance humaine et les commentaires sont essentiels pour corriger les erreurs. Le red teaming en matière d'IA est essentiel pour évaluer l'exactitude, identifier les vulnérabilités et minimiser la dépendance à l'égard des résultats inexactes.

En savoir plus sur [l'IA et la sécurité](#) et sur [la manière de sécuriser l'IA, de minimiser les risques et de récolter les bénéfices de l'IA](#).

## Simuler des occasions de décarbonisation

Leader mondial de la fabrication, **Shaeffler** utilise des solutions de données et d'IA pour déterminer rapidement quelles mesures de décarbonisation auront le plus grand impact sur la réduction de leurs émissions.

 [Consulter le témoignage](#)

## Réduire le gaspillage alimentaire et aider les clients à manger sainement

Première chaîne de supermarchés des Pays-Bas, **Albert Heijn** utilise l'IA générative pour la personnalisation client dans le cadre de projets de lutte contre le gaspillage alimentaire, afin d'aider les clients à adopter un mode de vie plus sain tout en minimisant son empreinte environnementale.

 [Consulter le témoignage](#)

## Un premier pas vers la neutralité climatique

Association comptant 52 000 propriétaires forestiers en Suède, **Södra** utilise des capacités de données et d'IA pour collecter et analyser des données de durabilité pour chaque partie de leur chaîne de valeur, ce qui les aide à révéler des idées, à répondre aux exigences en matière de rapports et à faire progresser leurs objectifs de durabilité.

 [Consulter le témoignage](#)

### SECTION 2.3

# L'IA et le développement durable

L'IA est la technologie à usage général (GPT) la plus récente, et potentiellement la plus puissante, qui offre une occasion sans précédent de mener à des transformations sociétales dont nous avons besoin de toute urgence pour atteindre les objectifs mondiaux en matière de durabilité. L'IA peut améliorer considérablement le développement et le déploiement de solutions de durabilité, en les rendant plus rapides, moins coûteuses et plus efficaces.

L'IA générative contribue déjà à créer un avenir plus durable grâce à des outils qui aident à intégrer les énergies renouvelables dans les réseaux, à développer des solutions de stockage de l'énergie, à réduire le gaspillage alimentaire et à soutenir des actions bénéfiques pour la société et l'environnement<sup>36</sup>. À mesure que les responsables du développement durable améliorent leur accès aux données et que les capacités de l'IA progressent, nous assistons à l'émergence de solutions innovantes pour relever les défis sociaux, environnementaux et économiques.

## Engagement de Microsoft envers le développement durable

Chez Microsoft, nous avons commencé notre parcours en matière de développement durable par une étape de remise en ordre. En 2020, nous nous sommes fixé des objectifs ambitieux pour être une entreprise neutre en carbone, positive en eau, zéro déchet et qui protège les écosystèmes d'ici 2030. Nous nous engageons à partager nos progrès, nos défis et nos enseignements dans le cadre de notre [rapport annuel sur la durabilité environnementale](#).

Nous reconnaissons également que nos actions ne résoudront pas à elles seules la crise climatique. En tant que fournisseur mondial de technologies, nous pensons que nous avons un rôle à jouer pour soutenir les milliers de clients et de partenaires qui comptent sur Microsoft pour leur apporter l'innovation et les solutions qui les aideront dans leur propre démarche de développement durable.

[Microsoft Cloud for Sustainability](#) et les solutions de données de durabilité dans Microsoft Fabric offrent des capacités de données et d'IA pour soutenir l'utilisation de l'intelligence des données environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) afin de prendre des décisions éclairées, de créer de nouvelles efficacités et de rechercher de nouvelles possibilités de croissance.

Voir le panneau de gauche pour plus d'exemples de la façon dont les grandes entreprises innovent avec l'IA pour accélérer la durabilité

## Promouvoir la durabilité de l'IA

Conformément à notre engagement en faveur d'une IA fiable et à nos objectifs ambitieux en matière de développement durable, Microsoft est déterminée à relever le défi du développement durable afin que le monde puisse exploiter tous les avantages de l'IA générative<sup>37</sup>. Il y a trois domaines dans lesquels nous sommes profondément investis et sur lesquels nous nous concentrons de plus en plus. Le premier est l'optimisation de l'énergie, de l'eau, des déchets et de l'efficacité des écosystèmes des centres de données. Le deuxième consiste à faire progresser les matériaux à faibles émissions de carbone, en créant des marchés mondiaux pour aider à faire évoluer la durabilité dans tous les secteurs. Le troisième consiste à améliorer l'efficacité énergétique de l'IA générative et des services cloud, en donnant à nos clients et à nos partenaires les moyens de progresser collectivement.

[Pour en savoir plus, consultez notre série de blog Sustainable by Design, en commençant par Advancing the sustainability of AI.](#)

## Entreprises accélérant les projets de développement durable grâce à l'IA



### Réduire les pertes d'eau dues aux fuites dans nos systèmes municipaux de distribution d'eau

Environ 30 % de l'eau courante dans le monde est perdue à cause de fuites et de vols.

FIDO Tech, partenaire de Microsoft, utilise l'analyse acoustique fondée sur l'IA pour rechercher et repérer les fuites, ce qui permet aux techniciens de repérer les grosses fuites et de les réparer plus rapidement.

[Consulter le témoignage](#)



### Optimiser les réseaux pour accueillir plus d'énergies renouvelables

LineVision utilise l'IA pour améliorer la capacité des lignes de transmission, aidant ainsi les services publics à intégrer plus d'énergies renouvelables dans le réseau.

National Grid du Royaume-Uni a utilisé cette technologie pour augmenter sa capacité de 60 % et ajouter 600 MW supplémentaires de capacité éolienne en mer.

[Consulter le témoignage](#)



### Accélérer la recherche de matériaux de batterie moins toxiques

Des chercheurs du PNNL et de Microsoft ont collaboré pour découvrir un nouveau matériau de batterie potentiel en quelques semaines plutôt qu'en quelques années grâce à l'IA et au calcul haute performance.

Le nouveau matériau peut réduire la quantité de lithium utilisée dans une batterie jusqu'à 70 %.

[Consulter le témoignage](#)

Pour en savoir plus sur la manière dont l'IA contribue aujourd'hui à faire progresser le développement durable, consultez le manuel [Comment accélérer le développement durable grâce à l'IA](#).

# Des innovateurs à l'avant-garde de l'IA

Aujourd'hui, les clients de Microsoft à l'avant-garde du passage à une plateforme d'IA ouvrent une fenêtre sur un monde inspirant et plein d'espoir. Dans tous les secteurs, ils démontrent ce qui est possible aujourd'hui et créent ce qui sera possible à l'avenir. Qu'il s'agisse de percées médicales et scientifiques ou d'avancées dans les transports et les communications, ces innovateurs donnent à chaque chef d'entreprise une raison de rêver à ce que l'IA générative pourrait signifier pour leur organisation.

## Ce que l'IA générative signifie pour l'avenir

**Une efficacité sans précédent.** À mesure que les décisions seront davantage fondées sur les données et que les collaborateurs non techniques de tous niveaux auront accès à des informations fondées sur les données, les organisations connaîtront des gains de productivité et d'efficacité sans précédent. Ce sera plus qu'une évolution ; il s'agira d'une réinitialisation du système, permettant un mode de fonctionnement fondamentalement différent. En adoptant des outils d'IA générative plus puissants, les organisations réaliseront des initiatives qui auraient pu sembler impossibles auparavant, qu'il s'agisse de réduire considérablement l'impact sur l'environnement ou de créer des expériences sans effort pour les clients.

**Business models illimités.** Au-delà des gains à court terme obtenus par l'amélioration de l'efficacité, l'augmentation de la productivité et l'extraction de valeur des données, l'IA générative est une plateforme d'innovation. En éliminant les obstacles, en simplifiant le développement d'applications et en raccourcissant les cycles de développement, l'IA générative met l'avenir entre les mains des innovateurs. Cela entraînera la perturbation et la réinvention des business models à une échelle qui dépasse les changements de plateforme du passé.

**Une croissance et des possibilités inimaginables.** Alors que l'IA générative entraîne un changement tectonique dans les opérations, elle crée des possibilités pour les organisations qui embrassent la promesse de l'IA d'obtenir des avantages concurrentiels uniques. En changeant la nature du travail, elle permet aux personnes de se concentrer sur des défis gratifiants de haut niveau, et donc d'en faire plus. De plus, en éliminant les obstacles qui entravent depuis longtemps l'arrivée dans les équipes du personnel numérique, elle invite les groupes historiquement sous-représentés à participer plus pleinement à la prochaine phase du progrès mondial.

## Rendre le patrimoine culturel plus accessible grâce à l'IA

[La Basilique Saint-Pierre](#), merveille historique et architecturale, a utilisé la photogrammétrie avancée et l'IA pour créer une réplique en 3D de la Basilique Saint-Pierre à l'aide de plus de 400 000 images haute résolution. Les données ont été traitées et analysées à l'aide de la technologie d'IA [d'Azure AI Foundry](#). Le projet a donné lieu à un jumeau numérique ultra-précis de la basilique, permettant aux visiteurs d'explorer chaque détail complexe de n'importe où dans le monde, ainsi que de préserver et de partager le patrimoine culturel d'une manière sans précédent.

[Consulter le témoignage](#)

## Utiliser l'IA pour personnaliser l'enseignement et rendre l'apprentissage amusant

[La Khan Academy](#) a vu la possibilité d'améliorer l'éducation avec des solutions et des outils d'IA, en introduisant [Khanmigo for Teachers](#), un assistant d'enseignement optimisé par l'IA, développé à l'aide [d'Azure AI](#) et [d'Azure OpenAI Service](#). Cette initiative a permis aux enseignants de gagner beaucoup de temps, aux élèves de vivre des expériences d'apprentissage plus efficaces et de mettre au point des capacités de tutorat par IA évolutives et adaptables.

[Consulter le témoignage](#)

## **Chapitre 03 :** Faire progresser l'IA générationnelle au sein de votre organisation



SECTION 3.1

Dans les chapitres 1 et 2, nous avons exploré l'état actuel de l'IA générative et les répercussions potentielles du passage à une plateforme d'IA sur l'avenir. Ce chapitre met en évidence les éléments clés d'une approche stratégique de l'adoption de l'IA générative, en fonction des ressources, des objectifs et de la culture de votre organisation, afin de maximiser la valeur que vous générez.

**Bonnes pratiques pour la mise en œuvre de l'IA à grande échelle**

Il y a quelques étapes essentielles que chaque organisation devra franchir sur la voie de l'utilisation de l'IA à grande échelle.

- 1 Définissez votre stratégie et votre orientation en matière d'IA.** Définissez la vision de l'IA au sein de l'organisation et la stratégie de mise en œuvre, et veillez à ce que les cadres supérieurs soient en accord avec cette vision. [Lisez la perspective de vue de Judson Althoff sur les quatre domaines des opportunités offertes par l'IA.](#)
- 2 Ciblez un défi ou une opportunité professionnel de premier plan.** Une fois que vous avez déterminé une opportunité ou un défi professionnel important, mettez en œuvre une solution pour obtenir un retour sur investissement et générer de la valeur, en veillant à ce qu'elle soit mesurable à l'aide d'indicateurs de performance clés (KPI).
- 3 Établissez un état de préparation et une gouvernance en matière d'IA.** Mettez en œuvre des politiques d'IA, un perfectionnement des compétences, une gouvernance et des plans d'adoption. Désignez des responsables (par exemple, un responsable en chef de l'IA) et gérez les opérations d'IA à l'échelle (approbation des cas d'utilisation, parcours technique, considérations d'achat/création, politiques d'IA responsable).
- 4 Déployez l'IA à grande échelle.** Il s'agit de comprendre les interfaces utilisateur de l'IA, les applications, l'infrastructure de soutien, l'intégration des données et la sécurité. Il s'agit également de créer des environnements permettant à l'IA de s'adapter efficacement à mesure que les cas d'utilisation évoluent vers le libre-service.
- 5 Développez la transformation par l'IA.** Mettez à l'échelle les opérations, générez un retour sur investissement et déterminez les principaux cas d'utilisation en vue d'une réutilisation. Défendez une large adoption grâce à des communications internes et externes, mesurez l'impact et rendez compte à la direction pour s'assurer de son accord sur la vision ou procéder aux modifications qui s'imposent.

## Le Centre d'excellence de l'IA

La mise en place d'un centre d'excellence de l'IA (AI CoE), une équipe dédiée et interfonctionnelle chargée de diriger les initiatives en matière d'IA, est une première étape importante d'une transformation bien structurée de l'IA. Un centre d'excellence en IA améliorera considérablement l'accélération et le taux de réussite des projets d'IA au sein des organisations en définissant précisément les engagements en matière d'IA, en centralisant les ressources et l'expertise, en encourageant une culture de l'innovation et de l'amélioration continue, et en gérant la stratégie d'adoption globale de l'organisation. Un centre d'excellence de l'IA permet de s'assurer que les organisations se concentrent sur une vaste stratégie de transformation par l'IA, qu'il s'agisse de prioriser les cas d'utilisation ou de favoriser l'adoption généralisée pour mesurer la valeur, jetant ainsi les bases d'une réussite continue en matière d'IA.

## Les clés d'un Centre d'excellence en IA efficace

**Mandats précis :** Ils sont responsables des progrès réalisés dans les cinq moteurs de la valeur de l'IA.

**Équipes interfonctionnelles :** Elles sont composées de dirigeants aux compétences diverses.

**Un état d'esprit orienté vers la croissance :** Il surveille et optimise en permanence les performances.

# Faire progresser l'IA générative avec les cinq moteurs de valeur

Dans le [chapitre 1](#), nous avons discuté des cinq étapes de la préparation à l'IA générative (exploration, planification, mise en œuvre, mise à l'échelle et réalisation) et de la façon dont les cinq moteurs de la valeur de l'IA (stratégie commerciale, stratégie technologique et de données, stratégie et expérience en IA, organisation et culture, et gouvernance de l'IA) peuvent être utilisés pour accélérer **votre parcours de préparation et surmonter les défis de l'adoption de l'IA générative**. Ces graphiques fournissent une référence rapide pour les priorités stratégiques sur lesquelles il est le plus important de se concentrer à mesure que vous progressez dans les étapes de préparation. Pour un examen plus détaillé des cinq moteurs, lisez [La feuille de route de la stratégie d'IA : franchir les étapes de la création de valeur avec l'IA](#)<sup>38</sup>.

## 1 Stratégie commerciale

### Exploration → Planification

- Discuter de la manière dont l'IA générative s'aligne sur les objectifs d'efficacité, de croissance et d'innovation de votre organisation.
- Définir des objectifs précis pour les projets d'IA générative et la manière dont ils soutiendront les objectifs stratégiques de l'entreprise.
- Recenser les cas d'utilisation potentiels de l'IA générative qui peuvent apporter des gains rapides en matière d'économies de coûts ou d'efficacité opérationnelle.

### Planification → Mise en œuvre

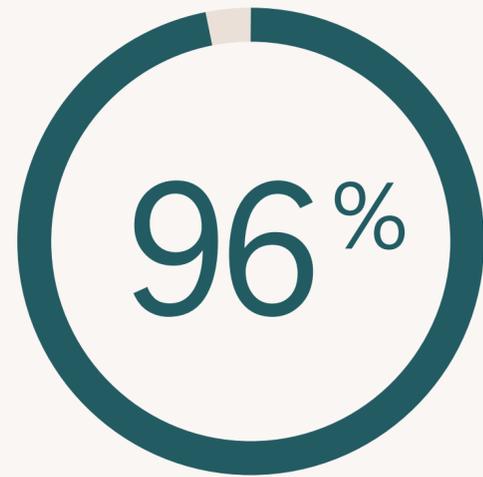
- Examiner et hiérarchiser les cas d'utilisation de l'IA générative définis au cours de la phase de planification.
- Aligner les cas d'utilisation sur des objectifs commerciaux précis, notamment la prise de décision en temps réel et l'engagement des clients.
- Déterminer les ressources nécessaires pour faire avancer les projets les plus prioritaires.
- Définir des critères de réussite pour les preuves de concept, y compris des mesures d'efficacité, de réduction des coûts et de répercussions sur les clients.

### Mise en œuvre → Mise à l'échelle

- Discuter des résultats des démonstrations de faisabilité d'IA, y compris des mesures clés telles que le retour sur investissement, les gains d'efficacité et les répercussions sur les clients.
- Veiller à ce que les efforts en matière d'IA continuent d'être étroitement alignés sur la stratégie générale.
- Déterminer de nouveaux cas d'utilisation de l'IA générative axés sur la croissance.

### Mise à l'échelle → Réalisation

- Recenser les domaines dans lesquels l'IA générative a apporté une valeur importante et où des améliorations sont nécessaires.
- Évaluer comment l'IA générative contribue à des résultats commerciaux plus larges, y compris la croissance des revenus, l'innovation et la satisfaction des clients.
- Déterminer d'autres possibilités pour l'IA générative de créer de nouveaux produits, services ou modèles d'entreprise.



Les entreprises qui utilisent l'IA générative pour innover et élargir leurs offres enregistrent **des rendements nettement plus élevés**, 96 % d'entre elles constatant une valeur mesurable une fois qu'elles ont atteint la phase de « réalisation »<sup>39</sup>.

## 2 Stratégie en matière de données et de technologie

### Exploration → Planification

- Examiner l'état actuel de la qualité et de la disponibilité de vos données.
- Déterminer les lacunes en matière de données qui doivent être comblées pour soutenir les initiatives d'IA générative.
- Envisager la nécessité d'une migration vers le cloud si elle n'est pas déjà en place.

### Planification → Mise en œuvre

- Évaluer l'état de préparation au déploiement de l'IA générative, en se concentrant sur l'infrastructure cloud et la gestion des données.
- Garantir l'accès aux bonnes données, mises en forme correctement pour la modélisation générative de l'IA.
- Concevoir la démonstration de faisabilité pour un ou plusieurs cas d'utilisation.

### Mise en œuvre → Mise à l'échelle

- Élaborer une feuille de route pour la mise à l'échelle des démonstrations de faisabilité réussies, y compris la détermination des obstacles et des défis rencontrés au cours de la mise en œuvre.
- Améliorer l'accès et la disponibilité des données.
- Évaluer si l'infrastructure de données et de cloud actuelle peut prendre en charge les opérations d'IA à grande échelle.
- Prévoir les mises à niveau de l'infrastructure nécessaires pour garantir les performances et la sécurité.

### Mise à l'échelle → Réalisation

- Optimiser les ressources du cloud pour soutenir l'IA générative à grande échelle.
- Évaluer la faisabilité et les répercussions des nouvelles capacités d'IA au fur et à mesure qu'elles sont disponibles.
- Améliorer en permanence les normes de qualité et la mise en forme des données.

## 3 Stratégie et expérience en matière d'IA générative

### Exploration → Planification

- Établir des équipes diversifiées et interfonctionnelles dans votre organisation avec un mélange d'expertise technique et commerciale axée sur le CoE.
- Définir les rôles et les responsabilités du personnel clé impliqué dans les projets d'IA générative.
- Déterminer les lacunes en matière d'expérience et de connaissances et élaborer une stratégie pour combler ces lacunes au moyen du recrutement, de la formation ou de l'expertise d'un fournisseur.

### Planification → Mise en œuvre

- Établir des processus et des flux de travail précis et reproductibles pour les projets d'IA générative.
- Déterminer les meilleurs modèles d'IA pour vos cas d'utilisation.

### Mise en œuvre → Mise à l'échelle

- Agrandir l'équipe d'IA pour inclure d'autres scientifiques des données, des ingénieurs et des experts en la matière.
- Améliorer en permanence les processus et les flux de travail.

### Mise à l'échelle → Réalisation

- Veiller à ce que les processus d'IA générative normalisés produisent des résultats reproductibles et mesurables dans tous les départements.
- Rechercher des possibilités d'améliorer l'efficacité en affinant les flux de travail et les modèles d'IA.
- Fixer des objectifs pour poursuivre le développement de l'IA générative afin de conserver un avantage concurrentiel.

La nomination d'un directeur de l'IA peut signaler l'importance stratégique de l'IA générative. La présence d'un directeur de l'IA aide à coordonner les efforts d'IA générative dans l'ensemble de l'entreprise, en garantissant une harmonisation avec les objectifs plus larges de l'entreprise.

Aux stades les plus avancés de la préparation à l'IA générative, la gouvernance de l'IA devient un catalyseur essentiel de la confiance, tant en interne qu'en externe. Les organisations qui excellent dans la gouvernance de l'IA atténuent non seulement les risques, mais renforcent également la confiance des clients, des organismes de réglementation et des parties prenantes. Cette confiance est essentielle pour faire évoluer les solutions d'IA générative et assurer la réussite à long terme.

## 4 Organisation et culture

### Exploration → Planification

- Obtenir l'engagement de la direction générale à l'égard de l'IA générative en tant qu'élément essentiel de l'avenir de votre organisation.
- Discuter de l'investissement à long terme et de l'affectation des ressources pour l'IA.
- Définir une vision de l'IA dans votre organisation en fonction des objectifs stratégiques, des résultats opérationnels souhaités, des capacités techniques et des ressources disponibles.

### Planification → Mise en œuvre

- Communiquer la vision de l'IA dans l'ensemble de l'organisation afin de sensibiliser et de soutenir les projets d'IA générative.
- Déterminer les lacunes en matière de compétences au sein de votre organisation.
- Mettre en place des programmes de formation et de perfectionnement propres à l'IA générative afin de préparer les collaborateurs à la mise en œuvre.

### Mise en œuvre → Mise à l'échelle

- Communiquer les résultats non confidentiels des preuves de concept de l'IA, y compris les métriques clés.
- Mettre en œuvre des programmes de formation pour aider les collaborateurs à intégrer l'IA générative dans leurs flux de travail.

### Mise à l'échelle → Réalisation

- Continuer à favoriser une culture axée sur l'IA générative, en veillant à ce que tous les services comprennent comment l'IA générative soutient la stratégie d'affaires.
- Mettre l'accent sur le rôle de la direction dans le maintien de la dynamique et de la priorité accordée à l'IA générative.

## 5 Gouvernance de l'IA générative

### Exploration → Planification

- Élaborer des contrôles pour garantir la transparence, l'explicabilité et l'interprétabilité des résultats.
- Établir des protocoles de sécurité et de conformité.
- Établir la responsabilité des systèmes d'IA générative en matière de biais, d'impacts, de sûreté et de sécurité.

### Planification → Mise en œuvre

- Élaborer des politiques de gouvernance de l'IA générative, garantissant la confidentialité des données, la sécurité et la conformité aux réglementations sectorielles.
- Créer des lignes directrices sur la transparence et l'explicabilité pour l'utilisation de l'IA générative dans les processus décisionnels.

### Mise en œuvre → Mise à l'échelle

- Examiner les cadres de gouvernance de l'IA et les mettre à jour si nécessaire pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins des opérations d'IA générative à grande échelle.
- Établir des mécanismes de conformité pour éviter les biais et s'assurer que les déploiements d'IA générative restent sûrs et éthiques.

### Mise à l'échelle → Réalisation

- Revoir et affiner les politiques de gouvernance de l'IA pour gérer des systèmes d'IA de plus en plus complexes.
- Établir des mesures de performance précises pour les projets d'IA générative, en mettant l'accent sur la transparence, l'équité et la sécurité.

SECTION 3.3

## Découvrez comment les organisations de tous les secteurs utilisent l'IA générative



BCI responsabilise ses collaborateurs avec Microsoft 365 Copilot, réalisant un gain de productivité de 10 à 20 %

British Columbia Investment Management Corporation (BCI) avait besoin d'améliorer la productivité de ses collaborateurs et leur satisfaction au travail, tout en maintenant des exigences strictes en matière de sécurité et de réglementation dans leurs services de gestion des investissements. BCI a adopté Microsoft 365 Copilot et l'écosystème Microsoft Azure, notamment Azure OpenAI Service, pour rationaliser les opérations et automatiser les tâches manuelles. Cette mise en œuvre de l'IA générative a permis à BCI de transformer ses opérations et à ses collaborateurs de se concentrer sur des tâches stratégiques et créatives, ce dont bénéficient leurs clients et les communautés qu'ils servent.

[Consulter le témoignage](#)



La Société Canadian Tire utilise les services d'IA Azure pour accroître la productivité de ses collaborateurs

La Société Canadian Tire (CTC) avait besoin d'améliorer la productivité de ses collaborateurs et de créer des expériences uniques pour ses clients dans le secteur concurrentiel de la distribution. Elle souhaitait libérer son personnel des tâches courantes et se concentrer sur des expériences client à plus forte valeur ajoutée. CTC a utilisé les services d'IA de Microsoft Azure, notamment Azure OpenAI Service et Azure Data Lake Storage, pour créer des assistants numériques. Cette transformation axée sur l'IA a permis à CTC de redéfinir la productivité, l'efficacité et la croissance de l'entreprise, établissant de nouvelles références pour engager les clients à travers le Canada.

[Consulter le témoignage](#)



Dow réinvente la productivité et l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement avec Microsoft 365 Copilot

En tant que leader mondial de la science des matériaux, Dow concentre continuellement ses efforts sur l'amélioration de la gestion des coûts et de l'efficacité opérationnelle de sa chaîne d'approvisionnement. Cela inclut de faire face à des défis liés à l'exactitude de la facturation et à des surcoûts élevés dans les dépenses logistiques. En adoptant Microsoft 365 Copilot, Dow a permis à ses collaborateurs de bénéficier d'informations basées sur l'IA et d'automatiser les tâches au sein des différents départements. Les résultats ont été importants, Dow prévoyant des millions de dollars de réduction des coûts des opérations d'expédition au cours de la première année de mise en œuvre, ainsi que des économies de temps, des processus simplifiés et une plus grande productivité pour les collaborateurs.

[Consulter le témoignage](#)



Teladoc Health : transformer les opérations de télésanté avec Copilot

Teladoc Health voulait accroître l'efficacité opérationnelle et l'automatisation des processus pour gérer la croissance et les acquisitions rapides. En intégrant Microsoft 365 Copilot, Teladoc Health a automatisé les tâches de routine, stimulé l'efficacité et augmenté la productivité, ce qui s'est traduit par des gains de temps considérables, des temps de réponse plus rapides pour le service clientèle et des processus d'intégration rationalisés. Le résultat a été une amélioration importante des capacités opérationnelles, de la mobilisation des dirigeants et de la satisfaction des collaborateurs, établissant une nouvelle norme dans le secteur de la télésanté.

[Consulter le témoignage](#)

# Tous ensemble dans le parcours vers l'IA

Microsoft s'engage à partager son apprentissage à l'ère de l'IA générative afin de poursuivre sa mission qui consiste à permettre à chaque personne et à chaque organisation de la planète d'en faire plus.

Au fur et à mesure que les effets concrets de l'évolution de la plateforme d'IA prennent forme, les organisations de toutes sortes devront

apprendre, s'adapter et affiner leurs approches. La collaboration, le partenariat et l'apprentissage partagé seront essentiels pour tous.

Nous espérons que les points de vue des leaders d'opinion de Microsoft et les idées d'organisations de premier plan vous fourniront des ressources, des stratégies et de l'inspiration alors que nous voyageons ensemble sur cette route.



## Étapes suivantes

Tenez-vous au courant des dernières tendances et nouvelles en matière d'IA : [The Shift newsletter](#). Évaluez l'état de préparation de votre entreprise à l'IA : [AI Readiness Wizard](#). Explorez [Microsoft AI](#).

**Notes de fin de texte :**

<sup>1</sup> Satya Nadella, « [Delivering 3 trusted platforms for the AI age](#) », LinkedIn, Microsoft, 19 novembre 2024.

<sup>2</sup> Benj Edwards, « [ChatGPT sets record for fastest-growing user base in history, report says: Intense demand for AI chatbot breaks records and inspires new \\$20/mo subscription plan](#) », Ars Technica, 1er février 2023.

<sup>3</sup> Brève présentation IDC : commanditée par Microsoft, 2024 Business Opportunity of AI, IDC : US52699124, novembre 2024.

<sup>4</sup> « [La feuille de route de la stratégie d'IA : Franchir les étapes de la création de valeur avec l'IA](#) », Microsoft, 2024.

<sup>5</sup> « [La feuille de route de la stratégie d'IA : Franchir les étapes de la création de valeur avec l'IA](#) », Microsoft, 2024.

<sup>6</sup> « [Cas d'utilisation de l'IA pour les chefs d'entreprise : Comprendre la valeur de l'IA](#) », Microsoft, 2024.

<sup>7</sup> Brève présentation IDC : commanditée par Microsoft, 2024 Business Opportunity of AI, IDC : US52699124, novembre 2024.

<sup>8</sup> Brève présentation IDC : commanditée par Microsoft, 2024 Business Opportunity of AI, IDC : US52699124, novembre 2024.

<sup>9</sup> « [Rapport sur la défense numérique de Microsoft 2024](#) », site web Microsoft Security Insider, Microsoft, mars 2024.

<sup>10</sup> Brève présentation IDC : commanditée par Microsoft, 2024 Business Opportunity of AI, IDC : US52699124, novembre 2024.

<sup>11</sup> Brève présentation IDC : commanditée par Microsoft, 2024 Business Opportunity of AI, IDC : US52699124, novembre 2024.

<sup>12</sup> Emerald Research Group : commandité par Microsoft, GenAI Development Journey, novembre 2024. Cette étude a été menée par Emerald Research Group (une filiale de Harris Poll) du 24 octobre au 22 novembre 2024, auprès de vingt-neuf (29) décisionnaires informatiques, quatorze (14) décisionnaires développeurs et six (6) décisionnaires commerciaux dans des organisations d'entreprise. Les participants qualifiés ont déployé une ou plusieurs solutions personnalisées GenAI dans un environnement de production et les participants doivent être activement impliqués tout au long de leur processus de développement GenAI. Les participants disposaient également d'un ensemble d'outils de développement de GenAI et n'étaient pas tenus d'avoir utilisé des outils de développement particuliers.

<sup>13</sup> Les opinions et les expériences exprimées dans les entretiens en ligne ne sont pas représentatives de l'ensemble du marché et ne représentent que celles de chaque personne ayant participé. Tous les résultats qualitatifs doivent être interprétés comme étant directionnels seulement.

<sup>14</sup> Brève présentation IDC : commanditée par Microsoft, 2024 Business Opportunity of AI, IDC : US52699124, novembre 2024.

<sup>15</sup> « [AI Data Drop : 3 Key Insights from Real-World Research on AI Usage](#) », Microsoft, 2024.

<sup>16</sup> Brève présentation IDC : commanditée par Microsoft, 2024 Business Opportunity of AI, IDC : US52699124, novembre 2024.

<sup>17</sup> « [Rapport annuel de l'indice des tendances du travail 2024 : L'IA au travail est là. Vient maintenant la partie difficile : Les collaborateurs réclament l'IA, les dirigeants cherchent une voie à suivre.](#) » Microsoft, 8 mai 2024.

<sup>18</sup> Information Security Media Group. « [First Annual Generative AI Study: Business Rewards vs. Security Risks](#) », décembre 2023.

<sup>19</sup> Satya Nadella, « [Delivering 3 trusted platforms for the AI age](#) », LinkedIn, Microsoft, 19 novembre 2024.

<sup>20</sup> Satya Nadella, « [Lettre annuelle : Pertinence et réinvention](#) », Microsoft, 24 octobre 2024.

<sup>21</sup> Jared Spataro et Nicholas Thompson, [Learn from AI-Native Firms—or Get Left Behind : Lessons from the new wave of companies with AI at their core](#), WorkLab, Microsoft, septembre 2024.

© 2025 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Le présent document est fourni « en l'état ». Les informations et les points de vue exprimés dans le présent document, y compris les URL et autres références à des sites web, sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Vous assumez les risques associés à son utilisation. Le présent document ne vous donne pas les droits juridiques propres à la propriété intellectuelle de tout produit Microsoft. Vous pouvez copier et utiliser ce document uniquement à des fins de référence interne...

<sup>22</sup> Jared Spataro, « [What Can AI-Native Startups Teach the Rest of Us? A Lot: This new wave of companies can show all companies a clear path to reinvention](#) », WorkLab, Microsoft, septembre 2024.

<sup>23</sup> Eric Boyd, « [Microsoft and Epic expand AI collaboration to accelerate generative AI's impact in healthcare, addressing the industry's most pressing needs](#) », blog officiel de Microsoft, Microsoft, 22 août 2023.

<sup>24</sup> Michael Boland, « [Siemens makes a splash at Microsoft Ignite](#) », Blog Siemens Teamcenter, Siemens, 17 décembre 2023.

<sup>25</sup> Satish Thomas, « [Microsoft introduces new adapted AI models for industry](#) », blog officiel de Microsoft, Microsoft, 13 novembre 2024.

<sup>26</sup> Bill Briggs, « [Innovation happens here : A novel program helps Microsoft customers create solutions they once thought unreachable](#) », Microsoft Source, Microsoft, 3 avril 2024.

<sup>27</sup> « [How the BBC played up in education technology with Microsoft AI Co-Innovation Lab](#) », étude de cas de Microsoft Co-Innovation Lab, Microsoft, 2024.

<sup>28</sup> « [Nearly 98% Automated Accurate Match Rate! Microsoft Azure Accelerates Global Pharmaceutical Data Processing](#) », Étude de cas de Microsoft Co-Innovation Lab, Microsoft, 2024.

<sup>29</sup> Jianfeng Gao, Présentation : Phi-3-Vision : A highly capable and “small” language vision model, Microsoft Research Forum Brief, Microsoft, 6 janvier 2025.

<sup>30</sup> Megan Stanley, « [Project Aurora : The first large-scale foundation model of the atmosphere](#) », Microsoft Research Forum Brief, Microsoft, 3 septembre 2024.

<sup>31</sup> Mihaela Vorvoreanu, « [Fostering appropriate reliance on AI](#) », Microsoft Research Forum Brief, Microsoft, 3 septembre 2024.

<sup>32</sup> « [Développez votre entreprise avec une IA digne de confiance](#) », Microsoft, 2024.

<sup>33</sup> Bono, James, et Alec Xu. « [Randomized Controlled Trials for Security Copilot for IT Administrators](#) », Microsoft, janvier 2024. L'étude a porté sur 182 sujets répartis en deux groupes, l'un de contrôle et l'autre de traitement. Les sujets ont été recrutés par l'intermédiaire d'Upwork, une place de marché pour les travailleurs indépendants. Les sujets ont reçu des incitations à la performance pour la vitesse et la précision. Les statistiques moyennes sont statistiquement significatives à  $0 < p \leq 0,01$ . Dans l'ensemble, la signification statistique est indiquée par des astérisques, où \* indique  $0,05 < p \leq 0,1$ , \*\* indique  $0,01 < p \leq 0,05$ , et \*\*\* indique  $0 < p \leq 0,01$ .

<sup>34</sup> Bono, James, et Alec Xu. « [Randomized Controlled Trials for Security Copilot for IT Administrators](#) », Microsoft, janvier 2024.

<sup>35</sup> Information Security Media Group. « [First Annual Generative AI Study: Business Rewards vs. Security Risks](#) », décembre 2023.

<sup>36</sup> Amy Luers et al., « [Accelerating Sustainability with AI : A Playbook](#) », Microsoft Advance Sustainability, Microsoft, janvier 2025.

<sup>37</sup> Melanie Nakagawa, « [Sustainable by design : Advancing the sustainability of AI](#) », blogue officiel de Microsoft, Microsoft, 2 avril 2024.

<sup>38</sup> La feuille de route de la stratégie d'IA : Franchir les étapes de la création de valeur avec l'IA, Ipsos, commandé par Microsoft, 2024. IPSOS a créé les analyses et les modèles décrits dans le présent document à l'aide d'analyses logit multinomiales qui ont permis de prédire le niveau de préparation à l'IA de chaque facteur en utilisant les éléments du sondage pour chacun, puis l'état de préparation à l'IA global à partir des prédictions selon les cinq facteurs. L'analyse logit multinomiale produit des probabilités pour chaque niveau de préparation, ce qui permet d'identifier les occasions différentielles qui existent pour chacun. Pour déterminer la meilleure occasion suivante, nous avons pris les probabilités prédites et avons calculé la valeur attendue de l'état de préparation à l'IA dans chaque cas, puis nous avons estimé l'augmentation des attentes découlant de l'augmentation de chaque facteur respectivement.

<sup>39</sup> « [La feuille de route de la stratégie d'IA : Franchir les étapes de la création de valeur avec l'IA](#) », Ipsos, commandé par Microsoft, 2024.