

Services numériques

Les sociétés de conseil, toujours au cœur des révolutions technologiques

D'aucuns se sont inquiétés pour les entreprises de services du numérique (ESN) en fin d'année dernière, lorsque la révolution ChatGPT a fait prendre conscience au grand public du potentiel de l'intelligence artificielle (IA). Plusieurs observateurs ont alors évoqué la possibilité, pour les clients des ESN, de remplacer les consultants de ces derniers par des robots conversationnels intégrant de l'IA. Les performances boursières des leaders français et mondial du secteur que sont Capgemini et Accenture en décembre 2022 (-9 % pour le premier, -11 % pour le second) illustrent ces craintes. La réalité est toutefois, comme toujours, bien plus nuancée.

S'il est aisé d'identifier le potentiel de l'IA, qui réside en sa capacité à traiter rapidement une énorme quantité de données et à les transformer en informations exploitables, la technologie demeure encore limitée sur certains aspects. Son absence de compétences

humaines et d'intelligence émotionnelle la rend en effet incapable de gérer certains scénarios nécessitant des interactions entre personnes, tout comme son incapacité à raisonner de manière contextuelle la conduira à de mauvaises prises de décision.

GAINS DE PRODUCTIVITÉ

L'IA souffre, enfin, d'un déficit de confiance et de réputation par rapport aux consultants humains, souligne Hélène Lafitte, PDG de Consulting Quest. Cette relation de confiance, les cabinets de conseil l'ont nouée avec leurs clients depuis des décennies, notamment en s'adaptant aux évolutions technologiques et en leur permettant de les prendre en mains.

« Les ESN sont essentielles pour apprendre à faire fonctionner les technologies et solutions permettant de transformer son entreprise », juge Stéphane Klecha, président et fondateur de la banque d'investissement privée Klecha & Co spécialisée dans les nouvelles technologies. Dans notre numéro spécial IA paru le 15 juillet, le PDG de Capgemini, Aiman Ezzat, évoquait d'ailleurs l'IA comme un « formidable levier de création de valeur », à la fois dans la prise de décision, l'amélioration de l'expérience client ou la conception de produits et services. Sans oublier les gains de productivité associés à l'IA générative, qui contribuera selon le dirigeant à « répondre à la pénurie de talents » observée depuis des années, en particulier sur les postes dits « juniors » aux tâches souvent répétitives.

Les ESN devraient néanmoins faire face à une concurrence nouvelle, et féroce, des géants technologiques américains, devenus rois dans le traitement de vastes quantités de données et déjà en pointe sur l'IA. — **Q. S.**

« Les ESN resteront essentielles pour apprendre à faire fonctionner les nouvelles technologies et solutions »

Stéphane Klecha, président de la banque d'investissement Klecha & Co

Le conseil, maillon indispensable dans l'adoption de la technologie



La taille du marché mondial du conseil en intelligence artificielle est évaluée à **93,4 Mds\$** en 2022 et devrait croître à un taux moyen de **37,5 %** jusqu'en 2029, pour atteindre **630 Mds\$** à cet horizon.



Les géants mondiaux plus chers que les français

Nom (mnémo)	Chiffre d'affaires 2023 (e) (en M€)	Résultat net 2023 (e) (en M€)	PER 2023 (e) (en nb de fois)	Conseil → Objectif
CAPGEMINI (CAP)	22.938	1.959	14,6	ACHETER → 210 €
ACCENTURE (ACN) EN \$	64.217	7.381	26,9	ACHETER → 370 \$
TATA CONSULTANCY SERVICES (532540)	27.740	5.290	26,3	PAS DE SUIVI
SOPRA STERIA GROUP (SOP)	5.543	298	13,2	ACHETER → 235 €

NOUS FAVORITES

ACCENTURE ET CAPGEMINI Leaders mondial et français du secteur, les deux géants ne lésinent pas

sur les moyens pour surfer sur la révolution technologique en cours. **Objectifs : 370 \$ et 210 €** (ACN et CAP).

