



TECH

L'IA, NOUVEAU FILON
DES CABINETS
DE CONSEIL PAGES 22 ET 23

L'ÉVÉNEMENT

L'IA, le nouveau filon des cabinets de conseil

Les géants du secteur profitent de l'envolée des demandes des entreprises qui cherchent à s'emparer de ces nouvelles technologies.

CLAUDIA COHEN [@ClaudiaECohen](#)

TECH Dans les couloirs des entreprises à travers le monde, le sprint effréné auquel se livrent les géants de la tech autour de l'intelligence artificielle (IA) générative nourrit aujourd'hui tous les fantasmes et les rêves de croissance. Bien au-delà de l'euphorie qui a gagné les médias et les marchés financiers, les dirigeants ont pu surtout se confronter au potentiel de ces technologies de rupture grâce à la démocratisation, à l'automne dernier, d'outils comme ChatGPT... « Il y a eu un engouement certain autour de l'IA chez nos clients, avec des appels à droite et à gauche », martèle au Figaro Olivier Lenel, directeur général et président du directoire de Mazars en France.

Car si toutes les grandes sociétés sont désormais dotées d'un département digital, beaucoup ne disposent pas encore de scientifiques de la donnée capables d'appréhender ces modèles d'IA, de les déployer et d'adapter leur organisation en conséquence... Dans ce contexte, les cabinets de conseil apparaissent alors comme des partenaires privilégiés. « Notre croissance s'est toujours nourrie des mutations économiques », explique Gianmarco Monsellato, président de Deloitte France.

Globalement, les mastodontes du secteur ont réussi à maintenir

une croissance de leurs revenus à deux chiffres en 2023 (exercice décalé), malgré un environnement économique mondial perturbé par la hausse des taux d'intérêt, l'inflation et les tensions géopolitiques. « La baisse de volume d'activités du private equity ces derniers mois a été compensée par une hausse des missions pour des clients corporate », résume Mathieu Wallich-Petit, associé membre du comité exécutif de KPMG France. Les missions autour de l'IA notamment ont représenté pour beaucoup le deuxième levier de croissance, derrière les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) portées par la nouvelle directive européenne CSRD.

« Nous accompagnons depuis l'automne près du tiers du CAC 40 sur le sujet de l'IA générative », confie Nicolas de Bellefonds, directeur associé senior du BCG. Avant cette nouvelle vague, l'IA représentait déjà 20 % du chiffre d'affaires conseil de ce cabinet... Du côté du pôle conseil de PwC, la thématique a représenté entre 18 % et 20 % des revenus générés depuis l'automne. « Il y a d'abord un sujet d'acculturation, nous sommes contactés pour évangéliser les comités exécutifs sur ce qu'est l'IA. Le dirigeant est très préoccupé à l'idée de manquer ce tournant »,

commente Olivier Lenel, qui précise avoir multiplié par trois l'activité de conseil autour des sujets d'IA sur les dix derniers mois.

Bâtir un modèle de langage

Dans l'Hexagone, où la croissance de ces prestations ne dépassait pas 1 % en 2020 (selon les données du Syntec), les appels d'offres du secteur privé sont désormais devenus quasi quotidiens. Comment utiliser l'IA générative pour changer la manière de travailler ? Comment se créer de nouveaux avantages concurrentiels ? Les demandes des sociétés ne cessent d'affluer. « Parmi les défis majeurs de toutes ces entreprises face à l'IA aujourd'hui, on peut citer la prise en compte des hallucinations (réponses inattendues et incorrectes de la part des programmes d'IA, NDLR), celui de la cybersécurité et la protection des données », précise Éric Hazan, directeur associé senior chez McKinsey. Au-delà de l'identification des cas d'usage, les entreprises cherchent désormais à bâtir leur propre LLM (Large Language Model), entraîné avec des données propriétaires et, dans certains cas, celles de leurs clients. Pour répondre à certains de ces nouveaux enjeux, EY Fabernovel a, par exemple, lancé en juin dernier lors du salon VivaTech, à Pa-





ris, la Prompt Academy, un programme de formation qui aide les collaborateurs à questionner efficacement la machine... «La prochaine vague sera celle de l'IA au cœur de l'exploitation de leurs données structurées par les entreprises», commente Éric Fourel, président d'EY France. Elle conduira notre croissance dans les années à venir tout comme l'agenda ESG. »

La banque, l'assurance, les télécoms, la grande distribution ainsi que la pharmacie comptent aujourd'hui parmi les secteurs les plus avancés sur le développement de l'IA dans leurs services. Le cas d'exemple le plus souvent cité est celui de la relation client. «On pourra avoir à l'avenir des chatbots sur toutes les interfaces digitales, avec lesquels interagir en langage naturel», commente un expert marketing. Les entreprises sollicitent également les professionnels du conseil pour évaluer les possibles conséquences de l'IA sur leur masse salariale, afin d'anticiper leurs efforts de gestion des ressources humaines... «On saura que l'IA est devenue mainstream lorsqu'elle sera au cœur des demandes de tous nos clients. Il faudra à notre sens encore six mois à un an», anticipe Philippe Trouchaud, chief technology & products officer chez PwC France et Maghreb.

Lourds investissements

Afin de répondre à ces nouvelles exigences, les géants du secteur se dotent de centaines d'experts en IA et investissent massivement dans la technologie. Pour faire la course en tête, le BCG a, par exemple, créé une entité mondiale dédiée à la technologie, baptisée BCG X et dotée de 3 000 ingénieurs et scientifiques de la donnée, dont 400 en R&D. Les efforts sont également colossaux du côté de PwC, qui prévoit d'investir 1 milliard de dollars dans l'IA générative d'ici à 2026, tandis qu'Accenture met près de 3 milliards sur la table... «Désormais, les entreprises européennes

n'attendent plus pour sauter le pas de l'IA, comme cela avait pu être le cas à l'époque sur d'autres vagues technologiques», conclut Eric Hazan. ■





► 18 septembre 2023 - N°24594



WHO IS DANNY, NILANKA, JULIEN EICHINGER, TIPPAPATT/STOCK ADOBE

Beaucoup de grandes sociétés font appel à l'expertise des cabinets de conseil pour appréhender les modèles d'intelligence artificielle, les déployer et adapter leur organisation en conséquence.

