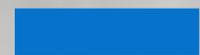


RAPPORT

## Adopter les partenariats homme/ machine à l'ère de l'IA

Comment la technologie, le talent et la culture  
s'unissent pour stimuler l'innovation



PAGE 03

### L'humain au cœur du progrès

---

**78 %** reconnaissent que les collaborateurs rejoignent leur société, en partie, avec la conviction qu'ils auront l'opportunité d'innover

**59 %** pensent néanmoins que ces mêmes collaborateurs quittent leur organisation parce qu'ils n'ont pas pu innover autant qu'ils l'auraient souhaité



PAGE 08

### La nécessité de disposer de la technologie adéquate

---

**N° 3** le troisième obstacle personnel à l'innovation le plus cité serait de ne pas disposer des outils ou de la technologie nécessaires pour travailler et innover efficacement en tout lieu

**81 %** s'accordent à dire que leur organisation doit apporter des améliorations pour s'assurer que les collaborateurs peuvent accéder aux données ou les partager plus rapidement



PAGE 16

### Adopter les partenariats homme/machine, ensemble



PAGE 05

### Une pénurie de talents

---

**67 %** s'accordent à dire qu'il leur manque les talents nécessaires pour innover dans leur secteur

**N° 1** le manque de compétences/ connaissances est le premier obstacle qui empêche à la fois les organisations et les collaborateurs à titre personnel de stimuler l'innovation



PAGE 11

### L'IA générative, véritable accélérateur de productivité

---

**82 %** s'accordent à dire que le partenariat homme/machine se renforcera d'ici cinq ans

**82 %** reconnaissent que les données représentent un facteur de différenciation et que leur stratégie d'IA générative doit impliquer l'utilisation et la protection de ces données



PAGE 19

### À propos de l'étude

# L'humain au cœur du progrès

Dans le monde actuel, les organisations doivent composer avec des environnements en constante évolution, rythmés par des fréquentes interruptions. Mais pour sortir indemnes de cet océan de changements, elles doivent avant tout révolutionner leur mode de fonctionnement.

Chez Dell Technologies, nous croyons qu'un changement tangible et positif est possible grâce à l'innovation et à l'action. Cependant, pourquoi toutes les organisations n'arrivent-elles pas à transformer leurs idées en innovations significatives et révolutionnaires ? Nous pensons que les organisations qui exploitent l'ingéniosité et la créativité de leurs collaborateurs, avec l'appui de l'IA et des données appropriées, seront mieux à même de réussir et d'atteindre les nouveaux sommets de productivité dont elles ont besoin dans un environnement aussi concurrentiel.

L'**Innovation Index** 2023 de Dell Technologies confirme que les leaders de l'innovation en ont conscience et qu'ils donnent la priorité à leurs collaborateurs, car ce sont eux qui leur insufflent leur force d'innovation. Notre étude a également mis en évidence un lien évident entre l'innovation et le pouvoir d'attirer et de retenir les talents, un aspect que les organisations doivent prendre en compte.

Les organisations qui distillent une forte culture de l'innovation attirent de nouvelles recrues potentielles. Environ 8 décideurs sur 10 (78 %) s'accordent à dire que les collaborateurs rejoignent leur société avec la conviction qu'ils auront l'opportunité d'innover.

Autre point important, 59 % pensent néanmoins que ces mêmes collaborateurs quittent leur organisation parce qu'ils n'ont pas pu innover autant qu'ils l'auraient souhaité. C'est donc en créant et en promouvant une culture de l'innovation que vous pouvez non seulement attirer les talents, mais aussi les inciter à rester au sein de votre organisation en leur donnant le sentiment d'être en mesure d'innover.

Les organisations ont réellement besoin de s'entourer des bons talents. Selon notre dernière étude intitulée « Innovation Catalysts » au cours de laquelle nous avons évalué les réponses de 6 600 décideurs IT et métier (DI et BDM) sur 40 sites, il manquerait à plus des deux tiers d'entre eux les talents nécessaires pour innover dans leur secteur.

**En réalité, le manque de personnel disposant des aptitudes ou des compétences nécessaires constitue le principal défi auquel les organisations sont actuellement confrontées pour stimuler l'innovation.**

Cette situation étouffe les progrès innovants et appelle à agir.



*L'humain restera au cœur du progrès. Nous nous inspirons des expériences humaines pour concevoir des technologies qui encourageront l'innovation et contribueront à forger une culture durable de l'innovation. Cet aspect est particulièrement important à l'heure où nous cherchons à exploiter la puissance de l'IA et à consolider le partenariat homme/machine.*

**Sam Burd, President of Client Solutions Group, Dell Technologies**



Les organisations reconnaissent que les collaborateurs font et continueront de faire partie intégrante de tout progrès. Il est intéressant de noter que les décideurs ont des conseils pratiques à donner à leurs homologues pour accélérer l'innovation. Leur message ? Reconnaître clairement l'importance de l'humain et de la promotion de la culture.

Voici les quelques conseils que les décideurs pourraient donner à leurs pairs :

1. Promouvoir une culture axée sur l'innovation pour faire en sorte que les collaborateurs adhèrent à la vision de l'innovation défendue par la société
2. Mettre en place des politiques et des technologies dès maintenant pour soutenir l'innovation des collaborateurs en tout lieu
3. Encourager les responsables à identifier des cas d'utilisation pour l'IA et l'IA générative

Quelle que soit la stratégie actuelle de votre organisation, force est de constater que la demande d'innovation est insatiable. Cette demande peut être ressentie à la fois en interne, à travers l'intérêt exprimé par les collaborateurs, et en externe, par la situation du marché, offrant ainsi des opportunités de créer des cultures innovantes et d'inspirer des changements positifs. Pour favoriser la réussite de l'innovation dans un environnement aussi dynamique, les organisations ont besoin de s'entourer de personnes qui possèdent les compétences appropriées et qui ont le sentiment d'avoir les moyens de gérer efficacement le changement, l'ambiguïté et les échecs potentiels. De plus, avec l'émergence de technologies aussi révolutionnaires que l'IA générative, une utilisation à la fois efficace et responsable est essentielle pour compléter l'ingéniosité humaine et accélérer cette innovation.

Dans ces conditions, que font les entreprises actuellement et quels défis rencontrent-elles ? Le présent rapport examine ces questions en se concentrant sur la situation actuelle (sur le plan humain et technologique) ainsi que sur la façon dont l'IA générative peut accélérer le partenariat homme/machine.

Dans cette série en trois parties, nous présentons les méthodes d'innovation adoptées par les organisations pour générer de meilleurs résultats opérationnels, identifier les points bloquants et évaluer de quelle manière elles peuvent tirer parti de nouvelles technologies telles que l'IA générative pour accélérer l'innovation. Ce rapport, qui fait suite à notre publication intitulée [Optimiser vos informations issues des données avec l'IA](#), est le dernier de cette série en trois parties.

### 1. Développez votre force d'innovation.

On ne crée pas une force d'innovation fiable de manière isolée ou à travers des initiatives ponctuelles. En établissant un partenariat étroit, régulier et stratégique entre le département IT et le reste de l'entreprise, les organisations peuvent mieux accorder leurs collaborateurs, leurs processus et leurs technologies pour entretenir des partenariats homme-machine et agir sur des opportunités à fort impact. Au fil du temps, cela devient l'identité de l'organisation. Et avec la technologie la plus avancée depuis des décennies qu'est l'IA générative, le potentiel d'accélération de l'innovation dans tous les aspects de la vie est incroyable.

### 2. Optimisez vos informations issues des données.

Les données sont un facteur de différenciation clé qui permet de repérer les bonnes opportunités, d'agir en conséquence et de suivre l'évolution de la réussite. Dans un paysage actuel aussi distribué, et pour exploiter le potentiel de l'IA générative, vous avez besoin d'une infrastructure agile, sécurisée et durable, du datacenter au Cloud, en passant par la périphérie. C'est de cette manière que vous pourrez collecter, stocker, protéger et manipuler les données, quel que soit leur emplacement et chaque fois que vous en avez besoin.

### 3. Adoptez les partenariats homme/machine.

Donnez à vos collaborateurs les compétences nécessaires pour faire face à ce monde de plus en plus numérique, où tout va très vite. En outre, développez en eux la confiance nécessaire pour affronter l'ambiguïté, le changement et l'échec. Avec l'émergence de l'IA générative, il est essentiel de disposer de directives claires sur une utilisation responsable de cette technologie et de maintenir la cohérence de la communication et de la formation continue. Il s'agit d'une condition sine qua non pour une adoption réussie. Pour aider vos collaborateurs à améliorer leur productivité, fournissez-leur une technologie optimisée pour l'IA, à la fois intuitive, collaborative et sécurisée.



# Une pénurie de talents

Les organisations subissent actuellement une grave pénurie d'aptitudes et de compétences qui leur seraient pourtant indispensables pour stimuler l'innovation à tous les niveaux. Comme nous l'avons déjà constaté, cette pénurie de talents touche tous les secteurs et n'épargne aucune organisation. Malgré cette prise de conscience et ce défi à plusieurs niveaux, les organisations sont moins susceptibles d'envisager de combler cette pénurie de compétences ou de talents dans le cadre de leurs principaux objectifs d'innovation pour 2024. Ce constat pourrait être l'occasion d'appliquer une réflexion plus novatrice pour attirer et retenir les talents.

Sur le plan individuel, le principal défi qui empêche les collaborateurs de soutenir personnellement l'innovation n'est autre que le manque de compétences ou de connaissances. En outre, la peur de l'échec est citée comme la deuxième difficulté la plus susceptible de freiner les collaborateurs dans leur capacité d'innovation.

## Les 3 principaux défis qui empêchent les collaborateurs de stimuler l'innovation



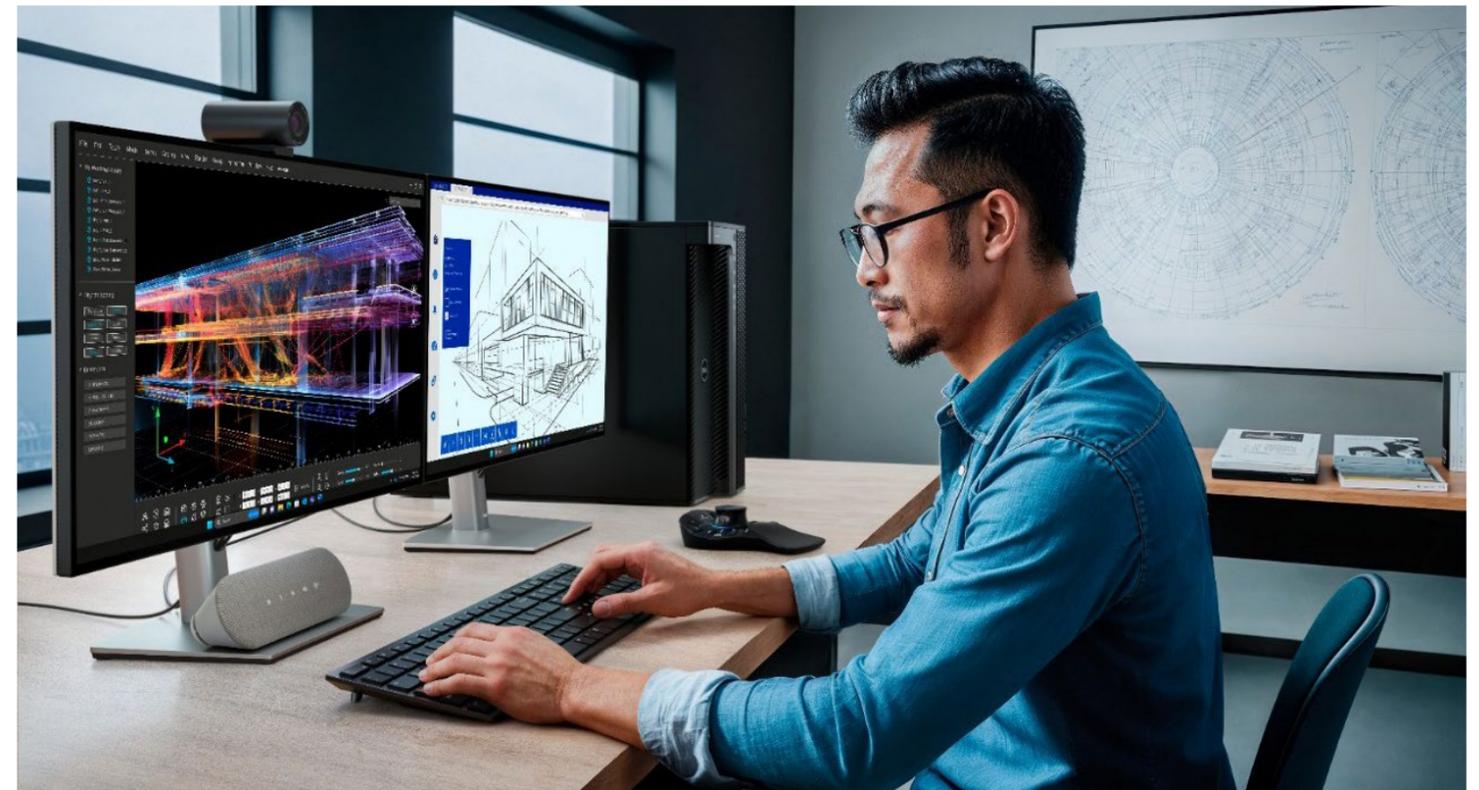
Manque de compétences/connaissances nécessaires pour stimuler l'innovation



Peur de l'échec et des répercussions potentielles sur leur rôle et/ou leur statut



Impossibilité de disposer des outils/technologies nécessaires pour travailler efficacement et innover en tout lieu



Les organisations doivent donc prendre des mesures pour améliorer l'apprentissage et le développement, tout en favorisant un environnement qui donne à chacun la liberté d'expérimenter, de tester et d'apprendre en toute sécurité. L'IA offre un moyen de dynamiser l'apprentissage et le développement, mais les compétences nécessaires à son adoption soulèvent en soi certaines difficultés.



*Les organisations doivent recadrer leurs programmes de transformation sous la forme de processus qui favorisent l'innovation et l'expérimentation, tout en tirant des leçons de leurs échecs. Pour stimuler l'innovation, les CXO doivent créer des environnements psychologiquement sûrs, qui reconnaissent le territoire complexe et inconnu dans lequel l'organisation évolue, et qui encouragent l'équipe à innover, à s'exprimer et à apprendre de ses échecs.*

**Kim Billeter, EY Global and Americas People Consulting Leader**



Une prise de conscience des compétences nécessaires aidera à combler cette pénurie ; fort heureusement, les décideurs savent cibler spécifiquement les compétences qu'ils jugent les plus précieuses. L'agilité et la soif d'apprendre, c'est-à-dire apprendre facilement de nouvelles choses et se familiariser avec de nouveaux outils, sont les deux qualités perçues comme les plus importantes pour stimuler l'innovation au cours des cinq prochaines années. Plus concrètement, **84 % des personnes interrogées s'accordent à dire que la capacité à acquérir de nouvelles connaissances sera davantage valorisée que les connaissances qu'elles possèdent déjà.**

Tout ceci va de pair avec la maîtrise de l'IA, c'est-à-dire l'aptitude à comprendre quand, où et comment utiliser les outils d'IA de manière sûre et efficace. Compte tenu de l'évolution rapide du paysage actuel, de l'avenir incertain et de l'émergence de technologies révolutionnaires, ces compétences sont essentielles pour rester agile et s'adapter à la demande, en particulier dans le contexte d'une grande inconnue où près des deux tiers des décideurs sont convaincus que les emplois et les compétences nécessaires à l'horizon 2030 n'ont pas encore été inventés.

D'autres atouts, sans doute intrinsèquement humains, tels que la créativité ou la pensée créative, l'expertise spécialisée et la logique, la pensée critique et/ou la prise de décision complexe, sont également considérés comme des aptitudes ou des compétences précieuses pour stimuler l'innovation au cours des cinq prochaines années.

### Les 5 principales aptitudes/compétences les plus précieuses pour stimuler l'innovation au cours des 5 prochaines années

1. Facilité/désir d'apprentissage (capacité à acquérir facilement de nouvelles connaissances et à utiliser de nouveaux outils sans difficulté)
2. Maîtrise de l'IA (comprendre quand, où et comment utiliser les outils d'IA de manière sûre et responsable)
3. Créativité/pensée créative
4. Expertise spécialisée (spécialiste disposant d'une expérience et de connaissances approfondies)
5. Logique, esprit critique et/ou prise de décision complexe

Alors que le domaine de l'IA et de l'IA générative évolue et occupe une place toujours plus importante dans la vie quotidienne, le développement de ces compétences est essentiel pour créer un partenariat homme/machine efficace et productif. En confiant les tâches répétitives et fastidieuses à des outils d'IA/IA générative ou autres, et en utilisant les résultats ainsi obtenus, les collaborateurs sont en mesure d'augmenter leurs capacités et d'assumer ainsi des tâches plus stratégiques.

Bien évidemment, nul ne sait ce que l'avenir nous réserve.

Mais dans la mesure où les collaborateurs jugent qu'il est important d'acquérir de nouvelles connaissances et au vu des difficultés rencontrées actuellement en matière de talents, la question des aptitudes et des compétences impose d'agir avec agilité.

Les organisations sont convaincues que le développement actif d'une culture axée sur l'ouverture d'esprit, où chaque idée peut faire la différence, constitue l'un des principaux axes d'amélioration indispensables pour stimuler l'innovation. C'est en instaurant des environnements sûrs, en encourageant activement l'apprentissage et en introduisant des améliorations de manière itérative, sans crainte de l'échec, que chacun sera en mesure d'innover davantage et de s'adapter au rythme du temps et de la technologie.



## Sur les rails de l'innovation : repenser l'efficacité et la sécurité des transports avec l'aide de l'IA

Dans l'histoire de l'humanité, les trains ont été universellement reconnus comme un modèle de progrès capable de relier les économies, les personnes et le commerce à travers le monde. Aujourd'hui, les chemins de fer modernes soutiennent les efforts mondiaux en faveur d'un avenir plus durable. Grâce à leurs faibles émissions de carbone, la demande mondiale de trains de passagers et de marchandises devrait plus que doubler d'ici 2050. Cependant, l'augmentation de la demande soulève de nouvelles problématiques, à savoir comment assurer une circulation sûre et efficace d'un parc ferroviaire en constante expansion, en tout lieu.

Dans ce domaine, Duos Technologies adopte un esprit avant-gardiste. En partenariat avec Dell Technologies, Duos a mis au point un portail piloté par l'IA, baptisé Railcar Inspection Portal (rip®), qui exécute des processus d'inspection automatisés en périphérie. Combinant IA, apprentissage automatique, génération d'images et analytique avancée dans un seul et même package en bordure de voie, le système rip permet de réaliser des inspections de sécurité sans le moindre contact humain sur des trains roulant à plus de 200 km/h. En comparaison, les processus d'inspection traditionnels prennent en moyenne huit minutes par wagon, ce qui entraîne des arrêts imprévus qui coûtent chaque année plusieurs millions de dollars aux compagnies ferroviaires. Par rapport aux méthodes d'inspection conventionnelles (généralement chronophages), la technologie brevetée d'inspection des wagons pilotée par l'IA de Duos réduit considérablement la durée des inspections manuelles en bordure de voie, ce qui limite les arrêts imprévus et assure aux compagnies ferroviaires des économies substantielles. La technologie rip de Duos est également 8 fois plus précise ; les anomalies sont identifiées 120 fois plus rapidement, ce qui permet à la fois aux techniciens chargés de la maintenance quotidienne des trains et aux passagers qui les utilisent de bénéficier d'un environnement plus sûr.

Mais Duos ne s'arrête pas là. Repoussant toujours plus loin l'innovation avec l'aide de l'IA aux côtés de son partenaire Dell, l'entreprise est en train d'introduire des fonctionnalités de maintenance prédictive et préventive. Fondées sur l'IA générative et sur un entraînement amélioré des modèles d'IA, ces fonctionnalités renforcent leur capacité à analyser les cycles de vie des pièces et à anticiper les pannes avant qu'elles ne se produisent.

Les innovations axées sur l'IA ne se limitent pas à la rapidité des trains et à la réduction des coûts. L'objectif est de créer un réseau de transport plus sûr, plus fiable et plus durable pour les générations à venir. Duos se tient à l'avant-garde de cette transformation, en tirant parti de solutions intelligentes qui associent l'apprentissage automatique, l'intelligence artificielle et l'analytique avancée pour révolutionner ce secteur.

Pour en savoir plus sur l'histoire de Duos Technologies, [cliquez ici](#).



*Chez Duos Technologies, notre objectif est de transformer l'industrie grâce à des solutions intelligentes qui regroupent apprentissage automatique, intelligence artificielle et analytique avancée. Cette combinaison nous permet de traiter des images en temps quasi réel pour résoudre des problèmes de sécurité. En permettant aux gens de résoudre eux-mêmes leurs problèmes, l'IA ne se contente pas de leur simplifier la vie : elle renforce leur sécurité. »*

**Charles (Chuck) Ferry, Chief Executive Officer, Duos Technologies**



# La nécessité de disposer de la technologie adéquate

Un espace de travail moderne se définit par l'adoption du travail en tout lieu, par des avancées technologiques telles que l'IA générative et par un sens aigu de l'innovation. Dans les espaces de travail modernes, les PC ne se résument plus à de simples outils qui boostent la productivité : ils deviennent de véritables catalyseurs de performances humaines. Cette évolution nous oblige à repenser nos modes de travail actuels.

Et le choix de la technologie adéquate constitue à cet égard un facteur essentiel. Car, en fin de compte, la capacité d'une main-d'œuvre à améliorer son efficacité et à favoriser l'innovation dépend des outils dont elle dispose pour travailler de manière collaborative et productive, en toute sécurité. L'absence de tels outils entrave inévitablement les capacités d'innovation.

## État des lieux du travail hybride

En moyenne, les collaborateurs sont actuellement appelés à passer les deux tiers (66 %) de leur temps sur site, le tiers restant (33 %) étant consacré au télétravail. Si la majorité (72 %) des collaborateurs passent l'essentiel de leur temps sur site, la possibilité de travailler « en tout lieu » est un facteur pertinent, tout comme la possibilité de travailler efficacement et de collaborer au sein d'équipes hybrides. Toutefois, 75 % admettent que leur organisation doit moderniser leurs bureaux et leurs espaces de réunion pour améliorer la collaboration et la productivité.

### Comparaison du temps moyen passé sur site et en télétravail



## Un paradoxe technologique

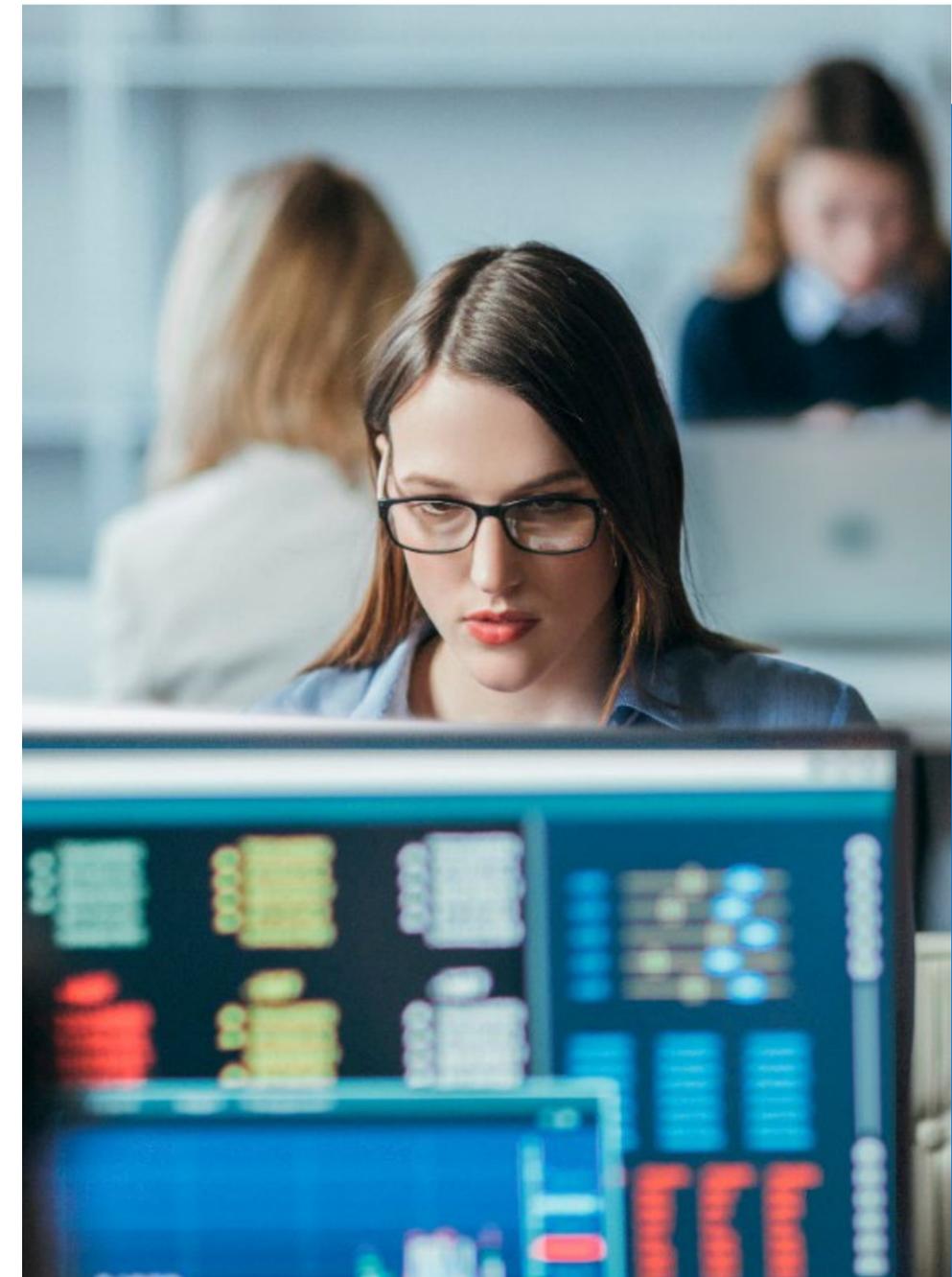
La clé pour faciliter la collaboration, la productivité et une innovation réussie est d'avoir accès à la bonne technologie, ce qui soulève un paradoxe intéressant. La grande majorité (81 %) des décideurs s'accordent à dire que leur organisation fournit la technologie nécessaire à l'ensemble de ses collaborateurs, en l'adaptant aux besoins, aux charges applicatives et aux préférences de chacun. De plus, pour favoriser la collaboration, les décideurs reconnaissent en proportion similaire que leur organisation fournit des technologies collaboratives, telles que des écrans, des webcams, des casques ou des abonnements premium à des logiciels de collaboration. Près des trois quarts fournissent par ailleurs des technologies intelligentes (logiciels d'optimisation basés sur l'IA) visant à améliorer l'expérience au travail. Tous ces constats donnent une image positive de l'innovation.

Pourtant, les décideurs estiment qu'il y a encore des efforts à faire dans ce domaine.

**Le troisième obstacle personnel à l'innovation le plus cité serait de ne pas disposer des outils ou de la technologie nécessaires pour travailler et innover efficacement en tout lieu.** Alors que 81 % des décideurs s'accordent à dire que leur organisation doit apporter des améliorations pour s'assurer que les collaborateurs peuvent accéder aux données ou les partager plus rapidement, une question se pose inévitablement : la technologie fournie manque-t-elle potentiellement d'efficacité ou bien ne répond-elle pas aux besoins réels ? Il est possible que les collaborateurs ignorent même s'ils ont la possibilité d'accéder aux données de leur organisation ou, dans le cas contraire, de quelle manière y accéder. Et tant bien même qu'ils peuvent y accéder, il se peut encore qu'ils n'aient pas la possibilité de le faire d'une manière qui leur soit réellement utile.

Dans l'environnement de travail moderne, la « bonne » technologie doit également tenir compte de la question du développement durable, devenue une priorité pour de nombreuses organisations. Huit personnes interrogées sur dix affirment que leur organisation privilégie l'utilisation de produits et de solutions durables. En parallèle, une proportion similaire de décideurs informatiques déclare expérimenter des solutions as-a-service pour gérer leur environnement IT plus efficacement et ainsi réduire leurs coûts énergétiques et leur empreinte carbone. Ces mêmes décideurs affirment également avoir mis en place des plans bien définis et limités dans le temps pour procéder correctement au retrait ou au recyclage des équipements IT en fin de vie, et disent investir dans des produits offrant un plus long cycle de vie.

Bon nombre d'organisations semblent adopter une approche consistant à envisager d'investir dans les technologies les plus récentes, qui sont facilement disponibles, plus abordables et durables. Il est important d'intégrer ces priorités dans les décisions d'achat, tant au niveau des employés et des services qu'au niveau de l'organisation en général.



## Un paradoxe sur le plan de la sécurité

L'un des domaines qui continue de générer le plus d'inquiétude est la sécurité. Le travail hybride et le télétravail ont introduit de nouveaux vecteurs d'attaque : problèmes liés à la chaîne logistique, attaques basées sur les appareils et les identités, manque de périmètre de sécurité et de pare-feu d'entreprise, pour n'en citer que quelques-uns. Pour l'espace de travail moderne, il est donc nécessaire, et même impératif, de protéger vos utilisateurs, leurs données et leurs appareils contre TOUTES formes de menaces.

Il ressort cependant un paradoxe évident autour de la sécurité. En effet, 84 % des organisations déclarent garantir un accès sécurisé à tous les collaborateurs, où qu'ils se trouvent, tout en limitant les menaces. Pourtant, un certain manque de confiance semble planer, puisque 67 % des personnes interrogées pensent que certains collaborateurs contournent les directives ou les pratiques de sécurité IT pour la simple raison qu'elles les retardent dans leur travail et nuisent à leur efficacité ou à leur productivité. En outre, les préoccupations liées à la sécurité freinent l'adoption des technologies émergentes. **La sécurité (en particulier l'accès aux données et/ou les préoccupations concernant les fuites ou les violations de données/de propriété intellectuelle) est la principale raison qui empêche les organisations d'adopter l'IA générative.**

Pour redéfinir les environnements de travail, un espace de travail moderne doit intégrer les expériences, l'intelligence, la simplification et le développement durable de manière transparente. L'idée générale est d'améliorer la productivité et l'engagement, en créant un espace propice à l'épanouissement personnel et à la prospérité des organisations.

Il existe bel et bien une opportunité de donner du sens au travail en tout lieu : en mettant en œuvre des stratégies IT et en investissant dans des technologies qui s'alignent sur vos besoins commerciaux actuels et futurs, tout en accordant une place centrale aux passions et aux idées de vos collaborateurs.



# L'IA générative, véritable générateur de productivité

Comme nous l'avons déjà souligné, la maîtrise de l'IA et le fait de savoir quand, où et comment utiliser les outils d'IA de manière sûre et responsable sont considérés comme des compétences majeures pour stimuler l'innovation au cours des cinq prochaines années. Pour y parvenir, les organisations et leurs dirigeants doivent instiller une culture autour de l'IA et préparer leurs équipes à utiliser correctement l'IA générative. Mais que signifie la vision de l'IA générative pour les employés et leur expérience au travail ?

## Une vision positive de l'IA générative

À moyen terme, 82 % des personnes interrogées s'accordent à dire que le partenariat homme/machine augmentera d'ici cinq ans. Dans l'ensemble, les décideurs ont des attentes positives à ce sujet. **79 % pensent que les machines ne nous remplaceront pas, mais qu'elles augmenteront nos capacités et aideront la productivité humaine à atteindre de nouveaux sommets.** En fait, près de la moitié d'entre eux pensent que l'utilisation de l'IA générative aura un impact positif sur leur travail en renforçant leur productivité, et environ 2 décideurs sur 5 pensent que cela leur apportera des connaissances qu'ils n'auraient jamais pu identifier auparavant et que cela pourra les aider à apprendre plus rapidement.

## Les 5 principales façons dont l'utilisation de l'IA générative influence positivement le travail

1. M'aide à être plus productif
2. M'apporte des connaissances que je n'aurais jamais pu identifier auparavant (par exemple, capacité de l'IA générative à analyser de grandes quantités de données et/ou à fournir des commentaires contextuels)
3. Peut m'aider à apprendre plus rapidement
4. M'épargne les tâches monotones
5. M'apporte un meilleur équilibre entre travail et vie privée

Alors qu'environ 7 personnes sur 10 se disent anxieuses et préoccupées par le potentiel que l'IA générative pourrait avoir sur leur organisation, elles sont également plus susceptibles (environ 9 sur 10) de se sentir stimulées, optimistes et enthousiastes.





## Utiliser l'IA générative de manière responsable

Les principales préoccupations exprimées s'articulent autour du manque de sécurité et de protection de la confidentialité des données, de l'absence de clarté autour des aspects juridiques ou des droits d'auteur et de l'inexactitude des résultats. On note une réelle volonté d'adopter correctement la technologie et de bien en comprendre les résultats. En réalité, **77 % s'accordent à dire que l'organisation, plus que la machine, l'utilisateur ou le public, est responsable de tout dysfonctionnement ou comportement indésirable de l'IA.**

L'utilisation responsable est donc citée comme un axe de travail prioritaire. Les organisations estiment qu'il est possible d'y parvenir en veillant à imposer une surveillance humaine sur les outils d'IA et en intervenant si nécessaire pour garantir des résultats équitables. En outre, la technologie doit être réglementée de manière appropriée, en privilégiant l'innovation, la sécurité et la transparence.

Si les organisations sont bien conscientes que ces facteurs sont nécessaires pour pouvoir utiliser l'IA générative de manière responsable, il est indispensable de communiquer clairement ces aspects auprès des collaborateurs. La direction doit communiquer de manière transparente et fréquente autour des processus et de la gestion des changements impliqués dans la mise en œuvre d'outils d'IA générative dans l'ensemble de l'organisation, afin que les employés puissent les utiliser en toute confiance et qu'ils sachent à quoi s'attendre et/ou de quelle manière formuler leur retour d'expérience pour s'améliorer.

À l'instar de l'innovation, l'IA générative soulève un sentiment perçu de manque de compétences. Près d'un décideur sur trois estime qu'un manque de compétences autour du développement et/ou de l'utilisation de l'IA générative empêcherait son organisation d'adopter l'IA générative. Mais les organisations prennent déjà des mesures dans ce domaine, puisque 75 % déclarent former ou perfectionner leurs collaborateurs à l'utilisation de nouvelles technologies telles que l'IA générative. Tout en favorisant une culture axée sur l'innovation, les organisations doivent bâtir un environnement et une culture autour de l'IA générative qui apportent l'éducation, la transparence de l'information et l'espace nécessaires aux collaborateurs pour expérimenter de nouveaux outils en toute sécurité.



*Nous pensons que l'IA est appelée à augmenter le potentiel, la créativité et les capacités humaines. Ces résultats confortent les organisations dans leur volonté d'adopter une approche équilibrée de l'IA, en poursuivant l'innovation tout en reconnaissant la nécessité de définir des lignes directrices pour renforcer la sécurité et limiter les risques. En raison de la nature évolutive de l'IA, il sera difficile de mettre en place des réglementations applicables dans toutes les régions. Si elle est délibérément conçue avec des principes partagés, sécurisés et durables, elle pourra cependant tenir ses promesses et stimuler le progrès humain de manière inédite et passionnante.*

**Matt Baker, Senior Vice President, AI Enablement, Dell Technologies**



## Le « Shadow AI » et la nécessité d'instaurer une gestion centralisée

Autrefois, les départements IT mettaient du temps à fournir des ressources alignées sur les besoins métier, ce qui a conduit à l'émergence de l'IT fantôme, où les ressources logicielles, matérielles ou IT sont utilisées sur un réseau d'entreprise sans l'approbation, la connaissance ou la supervision du département IT. Aujourd'hui, alors que l'adoption de l'IA s'accélère, les organisations se trouvent dans une situation similaire : elles ont désormais la possibilité d'apprendre de leurs erreurs passées. Grâce à la collaboration, les départements IT et les parties prenantes métier ont les moyens de contrôler l'utilisation de cette technologie, et donc de limiter les risques posés par le Shadow AI.

Les organisations devront aborder le problème du Shadow AI de la même manière que l'IT fantôme, dans le but de guider les employés dans des pratiques qui atténuent les risques involontaires pour l'organisation. Nous entrons de toute évidence dans une période passionnante du point de vue technologique, et les collaborateurs chercheront inévitablement à explorer toutes les possibilités que leur offre l'IA. La responsabilité incombe donc aux responsables IT, qui devront partager rapidement et fréquemment des directives avec les collaborateurs, mais cette responsabilité devra également s'étendre aux ressources et aux outils disponibles. En fin de compte, si les organisations donnent à leurs collaborateurs des directives qu'ils comprennent, tout en mettant à leur disposition des outils bien conçus et utiles, ils voudront les utiliser de manière sûre et responsable, ce qui permettrait de contourner bon nombre de problèmes.

Il n'en demeure pas moins essentiel pour les responsables IT de définir des directives claires et cohérentes, et de communiquer régulièrement des mises à jour à ce sujet. Car, après tout, l'adoption d'une approche cohérente et transparente est le moyen le plus efficace de prévenir les problèmes.

Pour autant, il est essentiel que les départements IT conservent une certaine forme de contrôle sur l'utilisation de l'IA dans leur organisation. Selon notre étude Innovation Catalyst, **73 % pensent que les données et la propriété intellectuelle sont trop précieuses pour être placées dans un outil d'IA générative auquel un tiers pourrait avoir accès**. Bien que les outils d'IA internes ne soient pas épargnés par les problèmes d'hallucinations ou de biais, ils peuvent réduire les risques accrus de perte de propriété intellectuelle (secrets commerciaux), de fuite de données et de problèmes de confidentialité. Les employés risquent également d'être tentés d'utiliser l'IA générative d'une manière qui met en danger leur organisation (sciemment ou non).

Il est facile d'imaginer un scénario où un collaborateur demanderait à un chatbot d'IA générative de résumer une chaîne d'e-mails ou des notes de réunion, ce qui serait contraire aux réglementations. Les responsables IT doivent donc réfléchir très attentivement aux risques que prennent inconsciemment leurs collaborateurs au quotidien. En gardant un certain contrôle, les départements IT peuvent surveiller ce type d'utilisation et réduire les risques associés au Shadow AI.



## La technologie et l'expérience professionnelle

L'IA générative offre la possibilité d'améliorer l'expérience professionnelle des collaborateurs et la technologie avec laquelle ils interagissent. Les attentes des organisations à cet égard sont élevées : **81 % pensent que les outils d'IA générative les aideront à déployer des applications plus intuitives et personnalisées pour leurs collaborateurs**. En parallèle, une proportion similaire s'accorde à dire que l'IA et/ou l'IA générative peuvent les aider à prévenir, détecter et traiter les menaces et les comportements non conformes de leurs collaborateurs. Les organisations posent déjà les bases et réalisent des progrès dans ce domaine : 74 % d'entre elles déclarent fournir des technologies intelligentes (logiciels d'optimisation basés sur l'IA) pour améliorer l'expérience au travail.

Nous n'en sommes encore qu'aux prémices, car l'IA et l'IA générative ont vocation à transformer encore plus profondément nos habitudes de travail et à booster la productivité. L'IA simplifiera la journée de travail en permettant à l'utilisateur final de passer moins de temps à participer à des réunions et à rechercher des informations, pour se concentrer plus pleinement sur son travail. Les utilisateurs adapteront leur façon d'interagir avec leurs appareils à mesure que la technologie évolue. Les organisations ont besoin d'un matériel modernisé pour tirer pleinement parti de ces avancées et répondre aux exigences croissantes de l'IA.

### Les 5 principales qualités à attendre d'un partenaire technologique dans le contexte de l'IA générative

1. Des services qui m'aideront à conseiller, mettre en œuvre, former et intégrer l'IA à mes données pour améliorer l'efficacité et les opérations
2. L'infrastructure adaptée pour activer les technologies d'IA générative, peu importe où nous en sommes de notre transition vers l'IA
3. Des appareils compatibles avec l'IA générative dotés des capacités de calcul, de mémoire et de stockage nécessaires pour gérer le développement et le déploiement lourds de l'IA
4. Une gouvernance des données efficace et des contrôles d'accès sécurisés
5. Le matériel et les logiciels les plus récents qui permettent l'automatisation nécessaire dans les processus quotidiens

Les organisations qui décident de solliciter des partenaires technologiques pour obtenir de l'aide établissent généralement une liste de souhaits. Environ 4 organisations sur 10 pensent qu'elles devront fournir des appareils compatibles avec l'IA générative dotés des capacités de calcul, de mémoire et de stockage nécessaires pour gérer le développement et le déploiement lourds de l'IA, ainsi que les ressources matérielles et logicielles les plus récentes pour soutenir l'automatisation des processus indispensable au quotidien. Compte tenu des grands espoirs vis-à-vis de l'IA générative et de la perception qui en est faite, ce niveau de soutien pourrait aider à relever certains des défis auxquels les organisations sont confrontées sur le plan de l'innovation.



# La révolution du PC : rendre accessibles dès aujourd'hui les innovations de demain en matière d'IA

À l'ère de l'IA, l'ordinateur personnel recèle un énorme potentiel d'amélioration de la productivité, de l'expérience et de l'innovation. Les nouveaux PC enrichis de fonctionnalités IA ne se résument pas à une simple mise à niveau : ils ouvrent la voie à de nouvelles possibilités, offrant une vaste puissance de calcul tout en rendant accessible le potentiel de l'IA et de l'apprentissage automatique (ML).

Avec ces types de PC, certaines fonctionnalités comme les assistants personnels et les modèles d'IA plus petits, exécutés directement sur le système, apporteront des améliorations plus personnelles, privées et sécurisées aux tâches traditionnelles : prise de notes, organisation des données sur des tableurs, retouches photos, amélioration de la qualité des conférences téléphoniques et des fonctionnalités vidéo, rédaction de correspondance ou recherche d'informations sur votre ordinateur. Pourtant, à l'horizon immédiat (de la même manière que l'émergence du smartphone et des innombrables nouvelles expériences axées sur les applications), les applications d'IA sont appelées à proliférer rapidement, transformant notre façon d'apprendre, de travailler et de vivre.

En quoi les PC basés sur l'IA sont-ils différents ? Un PC doté de fonctionnalités IA vous donne le contrôle sur votre vie privée et vos expériences d'IA, même sans connexion Internet. Au cœur de ce type de PC, on retrouve un processeur Intel® Core™ Ultra, spécialement conçu pour optimiser l'efficacité et les performances des logiciels d'IA en répartissant les tâches entre un processeur (idéal pour les tâches rapides et légères), un processeur graphique (qui facilite l'exécution des lourdes charges applicatives d'IA) et un NPU (un accélérateur d'IA spécialement conçu qui exécute efficacement les charges applicatives intensives). Une mémoire RAM rapide et un vaste espace de stockage sont également des composants essentiels d'un PC IA.

Intel et Dell, en collaboration avec les meilleurs développeurs de logiciels au monde, s'imposent en partenaires stratégiques capables de réinventer ce nouvel avenir, l'évolution des PC IA, et de stimuler les innovations qui boosteront les entreprises et le monde entier.

**intel**®



*Pour entrer dans l'ère de l'IA, il est essentiel de revoir sa façon de penser. Tous les PC, anciens comme modernes, peuvent accéder aux outils et applications d'IA, mais s'ils ne sont pas conçus avec des accélérateurs et des optimisations d'IA spécifiques (un « PC IA »), ils peuvent fonctionner 5 à 10 fois plus lentement ou consommer deux fois plus d'autonomie de batterie.*

**Robert Hallock, Vice President/GM - Client AI and Technical Marketing, Client Computing Group, Intel**

# Le mot de notre directeur technique

Alors que la technologie continue de progresser à un rythme rapide, notre relation avec l'intelligence artificielle évolue comme jamais auparavant. Qu'il s'agisse d'améliorer les services de santé personnalisés, de renforcer les mesures de cybersécurité ou de révolutionner les transports, l'IA façonne déjà notre façon de vivre, de travailler et d'interagir avec le monde qui nous entoure. Le partenariat entre l'homme et l'IA n'est pas seulement un concept : c'est une réalité qui façonne notre avenir. Les frontières entre l'intelligence humaine et l'intelligence artificielle s'estompent, ouvrant la voie à des possibilités inédites.

Au milieu de toutes ces avancées incroyables, il ressort un constat irréfutable : l'élément humain est essentiel pour guider et façonner notre façon d'utiliser l'IA de la manière la plus responsable et la plus efficace possible. Alors que nous poursuivons notre collaboration avec l'intelligence artificielle, nous devons toujours garder à l'esprit l'importance de l'éthique, de l'empathie et de la créativité humaine dans ce partenariat.

Il est tout aussi important d'établir un modèle de responsabilités partagées. Pour se lancer dans l'IA, il faut comprendre les données. Pour se lancer dans l'IA, il faut comprendre les personnes. Pour se lancer dans l'IA, il faut comprendre comment fonctionnent les

processus dans votre secteur. Tous ces aspects sont intrinsèquement liés, c'est pourquoi nous devons établir un écosystème complet pour soutenir son potentiel.

Chez Dell Technologies, nous sommes à l'avant-garde de la refonte du partenariat entre l'homme et l'IA, en révolutionnant la façon dont les entreprises fonctionnent et prospèrent dans un environnement de plus en plus complexe. Imaginez un monde où le potentiel humain serait amplifié par la puissance de l'intelligence artificielle, et où efficacité et créativité convergeraient pour atteindre des niveaux inédits de productivité.

Nous pouvons réinventer le partenariat entre l'homme et l'IA et créer un avenir où la technologie améliore nos vies, nous permet d'atteindre nos objectifs et nous rapproche en tant que membres d'une communauté mondiale.

L'avenir commence dès maintenant. Ensemble, façonnons un avenir où l'innovation ne connaît pas de limites.



# Adopter les partenariats homme/machine, ensemble

Au bout du compte, l'homme demeure au cœur de l'innovation et du progrès.

Nous avons aujourd'hui les moyens de créer un profond partenariat homme/machine en mettant à la disposition des hommes la technologie adéquate pour augmenter leurs capacités et libérer leur réflexion pour produire une plus grande valeur ajoutée.

Donnez à vos collaborateurs les compétences nécessaires pour faire face à ce monde de plus en plus numérique, où tout va très vite. Développez en eux la confiance nécessaire pour affronter l'ambiguïté, le changement et l'échec. Avec l'émergence de l'IA générative, il est primordial de fournir des directives claires sur la façon de l'utiliser de manière responsable et d'assurer une communication cohérente qui améliorera leurs capacités afin d'en promouvoir l'adoption.

Il est tout aussi essentiel d'intégrer ces aspects dans une culture axée sur l'innovation, de manière à attirer et fidéliser les talents indispensables, à surmonter les défis existants et à innover d'une manière qui a réellement du sens.

La transition vers le travail en tout lieu a créé des opportunités d'innovation. À l'heure où les technologies émergentes telles que l'IA générative transforment de plus en plus de domaines de travail, les collaborateurs doivent disposer des moyens et de la technologie appropriés pour gagner en efficacité, inspirer la créativité et libérer leur ingéniosité en toute confiance.

## Et vous n'avez pas à le faire seul.

En choisissant Dell Technologies pour vous aider à donner vie à vos idées, vous serez en mesure d'exploiter la puissance des appareils compatibles avec l'IA générative et de favoriser le travail à distance afin d'atteindre des sommets de productivité, de simplifier l'IT et de contribuer au développement durable.

Ensemble, adoptons les partenariats homme/machine pour transformer le monde du travail et accélérer l'innovation.

Pour en savoir plus, consultez la page [Dell.com/InnovationCatalyst](https://www.dell.com/InnovationCatalyst)



# Méthodologie de recherche

Dell Technologies a demandé à Vanson Bourne, institut indépendant spécialisé dans les études de marché, de mener cette étude, nommée « Innovation Catalysts ». Il s'agit de la suite de l'Innovation Index publié l'année dernière. Au lieu d'évaluer l'état de l'innovation au sein des organisations, elle s'appuie davantage sur les organisations qui développent leur propre ADN d'innovation, en tirant parti des données et des informations appropriées, et en plaçant les personnes au premier plan.

L'étude a interrogé 6 600 personnes issues d'organisations de plus de 100 collaborateurs dans les régions suivantes : Amérique du Nord, AMLAT, EMEA, APJ et Grande Chine. Ces organisations proviennent d'un large éventail de secteurs publics et privés.

Toutes les personnes interrogées favorisent ou influencent l'innovation dans leur organisation. Sur le nombre total de personnes interrogées, 3 330 sont des décideurs informatiques (DI) et 3 330 sont des décideurs d'entreprise.

Les entretiens ont été menés en ligne et par téléphone en septembre, octobre et novembre 2023 selon un processus rigoureux de sélection à plusieurs niveaux afin d'obtenir un échantillon de participants représentatif.

## Dell Technologies

Dell Technologies aide les organisations et les personnes à construire leur futur numérique et à transformer leur façon de travailler, de vivre et de se divertir. La société propose à ses clients la gamme de technologies et de services la plus complète et innovante du secteur à l'ère des données. [Dell.com](https://www.dell.com)



## Vanson Bourne

Vanson Bourne est un institut indépendant spécialisé dans les études de marché pour le secteur technologique. La réputation de sérieux et de crédibilité des études réalisées par cette société repose sur les principes rigoureux qu'elle observe dans ses recherches, ainsi que sur sa capacité à obtenir les points de vue des décideurs les plus haut placés dans les domaines techniques et métier, dans tous les secteurs d'activité et sur tous les principaux marchés. [www.vansonbourne.com](https://www.vansonbourne.com)

## intel®

Intel (Nasdaq : INTC) est un leader du secteur, réputé pour ses technologies révolutionnaires qui font avancer le monde et favorisent l'épanouissement humain. Inspirés par la loi de Moore, nous innovons sans relâche dans la conception et la fabrication de semi-conducteurs pour aider à relever les plus grands défis de nos clients. Par l'intégration d'une intelligence dans le Cloud, dans le réseau, à la périphérie et dans tous les types d'appareils informatiques, nous libérons le potentiel des données pour transformer positivement les entreprises et la société. [www.intel.com](https://www.intel.com)