

**Deloitte.**

**L'état de l'IA générative dans  
les entreprises – perspectives  
du troisième trimestre**

Une perspective canadienne pour  
des solutions d'IA generatives  
plus exhaustives



**Perspectives du troisième trimestre**

# Contents

+ Comblent l'écart de productivité.....	4
+ Adopter une approche équilibrée qui intègre la confiance.....	5
+ Prioriser les principales actions à valeur ajoutée pour l'IA générative.....	6
+ Mesurer l'impact de l'IA à l'aide d'indicateurs de performance clés spécifiques.....	7
+ Conclusion.....	9



L'année 2024 a été une année charnière pour l'IA générative (IAg). Les expériences d'IAg ont donné des résultats prometteurs, qui ont provoqué des investissements plus importants, des attentes plus élevées et des nouveaux défis. Les hauts dirigeants et les conseils d'administration souhaitent davantage de rendements du capital investi mesurables, mais l'IAg peut-elle en fournir? Si les rendements projetés ne sont pas atteints, l'intérêt pour l'IAg disparaîtra aussi rapidement qu'il a émergé.

Notre série de sondages trimestriels, *L'état de l'IA générative en entreprise*, fait le suivi des tendances mondiales en matière de décisions et d'actions prises par les principales organisations qui déploient des solutions d'IA générative. Dans la phase

3 de ce rapport, Deloitte a interrogé, entre mai et juin 2024, 2 770 participants dans plusieurs secteurs à l'échelle mondiale, de tous les niveaux, y compris des membres de conseils d'administration et des hauts dirigeants, ainsi que des présidents, des vice-présidents et des directeurs. Dans cette phase de la série, l'accent a été mis sur la gouvernance de l'IA, la gestion des risques, la conformité, les bases de données, et la détermination de la façon dont les organisations mesurent et communiquent la valeur.

Cet article examine comment les entreprises canadiennes adoptent l'IA générative pour accroître la productivité, instaurer la confiance, bâtir rapidement de la valeur et mesurer efficacement l'impact.



**2 770**

Répondants à l'échelle mondiale

Sondage mené entre mai et juin 2024 dans plusieurs secteurs et à tous les niveaux

# + Comblent l'écart de productivité

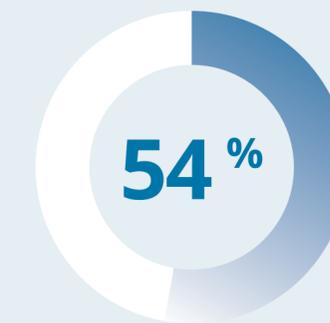
## Les organisations canadiennes cherchent à obtenir des mesures claires de productivité et d'efficacité

Les participants au sondage ont indiqué que la productivité demeure l'avantage le plus recherché pour les organisations qui cherchent à exploiter le plein potentiel de l'IA générative à l'échelle mondiale (54 %) et au Canada (53 %). Parmi les organisations canadiennes qui ont mis en œuvre des solutions d'IA, 29 % des répondants ont indiqué que l'amélioration de la productivité et de l'efficacité était l'avantage le plus important obtenu.

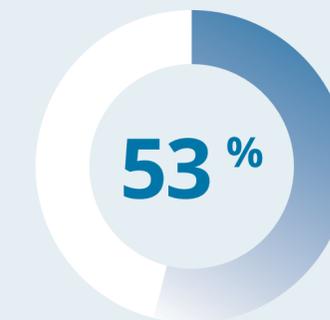
Bien que la productivité demeure la priorité absolue des organisations qui adoptent l'IAg, la productivité stagnante du Canada fait la une des journaux, avec une hausse annuelle moyenne d'à peine 0,9 %<sup>1</sup>. Le Canada est maintenant le deuxième pays le moins productif du G7<sup>2</sup>. La tendance à la baisse s'est amplifiée après la pandémie de 2020, ce qui a amené les principaux décideurs politiques, comme Carolyn Rogers, première sous-gouverneure de la Banque du Canada, à qualifier cette tendance « d'urgence en matière de productivité »<sup>3</sup>.

L'amélioration de la productivité du Canada est devenue une priorité cruciale. Bien qu'il n'y ait pas de consensus sur ce qui limite la croissance de la productivité au Canada, il y a eu des signes que le ralentissement a été lié à la structure du secteur des entreprises, aux goulots d'étranglement réglementaires comme les obstacles au commerce interprovincial, à la lenteur des processus administratifs et à un manque d'investissement des entreprises. À l'échelle mondiale, les entreprises canadiennes investissent beaucoup moins que leurs homologues : le CD Howe Institute estime que pour chaque dollar investi par une entreprise américaine pour un travailleur, une entreprise canadienne n'investit que 52 cents<sup>4</sup>. Il n'est pas étonnant que la productivité du Canada soit inférieure de 30 % à celle des États-Unis<sup>5</sup>. Il est possible pour le Canada de tirer parti de son écosystème d'IA en croissance rapide pour se rajuster. Compte tenu de la croissance rapide des talents en IA, de l'ampleur du financement de capital de risque et de la forte augmentation des demandes de brevets, les organisations canadiennes ont une occasion unique d'exploiter les technologies d'IAg pour combler l'écart de productivité et atteindre leurs objectifs d'efficacité<sup>6</sup>.

## La productivité est l'avantage le plus recherché pour exploiter le plein potentiel de l'IA générative



À l'échelle mondiale



Au Canada

**29 %** des répondants canadiens ont indiqué que l'amélioration de la productivité et de l'efficacité était l'avantage le plus important obtenu.

# + Adopter une approche équilibrée qui intègre la confiance

## Même si la confiance s'améliore, elle demeure une préoccupation pour les organisations canadiennes

À l'échelle mondiale, la confiance dans l'IAg est en hausse. Dans notre sondage, 89 % des participants ont indiqué qu'ils font modérément confiance (54 %) ou très confiance (35 %) à l'IAg. Au Canada, les chiffres ressemblent aux résultats mondiaux : 88 % des répondants affirment avoir une confiance modérée (51 %) ou élevée (37 %) dans l'IAg.

Cette confiance croissante met en relief une responsabilité primordiale des entreprises canadiennes : celles-ci doivent s'assurer de ne pas prendre la confiance pour acquise, mais de l'alimenter activement grâce à la transparence et à la collaboration. Il est essentiel que toutes les parties soient mobilisées et que la gouvernance soit intégrée à la conception, au développement et à la mise en œuvre des solutions d'IA.

Faire preuve de prudence ne doit pas servir d'excuse pour retarder l'innovation. Les organisations devraient plutôt saisir cette occasion pour donner l'exemple sur la façon d'équilibrer efficacement la gestion des risques et la stimulation de l'innovation. Pour atteindre cet équilibre, il est essentiel d'établir des mesures de protection pour le déploiement responsable des solutions d'IA générative tout en accordant la priorité à la mise à niveau des compétences pour faire en sorte que les gens comprennent la technologie et savent comment l'utiliser efficacement.

### Confiance dans l'IA générative



À l'échelle mondiale



Au Canada

# + Prioriser les principales actions à valeur ajoutée pour l'IA générative

## Les organisations canadiennes se concentrent sur l'intégration de l'IAg dans les fonctions les procédés et la gestion des risques

Les répondants au sondage, tant à l'échelle mondiale qu'au Canada, croient que l'intégration de l'IAg dans les fonctions et les processus organisationnels est le principal mécanisme permettant d'optimiser la valeur des solutions d'IAg. Selon notre sondage, 23 % des répondants canadiens s'accordent pour dire qu'il est essentiel d'apprendre à intégrer l'IAg dans l'ADN de l'organisation.

Comment doit-on faire, concrètement? Songez aux comptables qui peuvent tirer parti de l'IAg pour convertir les factures PDF en feuilles de calcul Excel, aux avocats qui utilisent l'IA générative pour l'abstraction des contrats de location, aux agents chargés de traitement de cas se servant de robots conversationnels pour obtenir l'information la plus pertinente à l'échelle d'une entreprise. Dans l'ensemble de ces rôles, l'IAg intégrée aux processus quotidiens transforme fondamentalement les rôles et les responsabilités, automatise le travail fastidieux et permet aux humains de se concentrer davantage sur les tâches requérant des aptitudes intrinsèques à l'humain.

Pour réaliser pleinement ces avantages, les unités d'affaires et les équipes des TI doivent collaborer afin de déterminer les cas d'utilisation précis et d'en établir l'ordre de priorité, et travailler conjointement à leur élaboration afin d'assurer l'harmonisation avec l'ensemble des objectifs organisationnels. Grâce à cette approche, les initiatives d'IAg ne sont pas gérées comme des projets distincts par le chef de l'information, mais elles sont plutôt intégrées à la stratégie d'affaires de base et défendues par les leaders des unités d'affaires. Cela assure non seulement l'efficacité de l'outil ou du processus d'IAg en fonction de son objectif, mais également sa durabilité et, idéalement, sa capacité d'évolution.

Parmi les répondants canadiens au sondage, 18 % ont indiqué que la gestion efficace des risques était le deuxième facteur le plus important pour réussir à adapter les solutions d'IAg, juste derrière l'intégration de l'IAg dans les fonctions et les processus organisationnels. Mais, avec l'évolution rapide de la technologie, comment la gestion des risques peut-elle être mise en œuvre efficacement? De nombreuses organisations

désignent maintenant des personnes ou des équipes pour superviser la mise en œuvre de l'IA et établir des pratiques d'IA responsables.

La création d'équipes responsables garantit que les mesures de protection sont rigoureuses et transparentes, ce qui renforce la confiance au sein de l'organisation. Plus les entreprises s'engageront à adopter des pratiques éthiques et des principes solides de gestion des risques, plus la confiance dans l'IAg continuera de croître.

23 %

Des répondants canadiens s'accordent pour dire qu'il est essentiel d'apprendre à intégrer l'IA générative dans l'ADN de l'organisation.

# + Mesurer l'impact de l'IA à l'aide d'indicateurs de performance clés spécifiques

## Les organisations canadiennes utilisent des IRC précis pour mesurer et communiquer la valeur de l'IAg

Pour optimiser les avantages de l'IAg, les organisations doivent pouvoir mesurer efficacement les gains de productivité et d'efficacité découlant des nouvelles solutions mises en œuvre. Dans notre rapport mondial, nous avons demandé aux participants comment ils font le suivi de la valeur créée par l'IAg et comment ils la communiquent. À l'échelle mondiale, 48 % d'entre eux ont déclaré utiliser des indicateurs de rendement clés propres à l'IAg pour évaluer le succès de leurs investissements. Au Canada, ce nombre était encore plus élevé, avec 57 % des participants.

Ces Indicateur de performances clés (IPC) ciblés offrent non seulement une vue claire et quantifiable de l'incidence de l'IAg sur les processus d'affaires, mais ils servent également de guide stratégique pour d'autres investissements technologiques. En faisant le suivi et l'analyse de ces paramètres, les organisations peuvent démontrer la valeur tangible de l'IAg et prendre des décisions fondées sur des données pour optimiser les investissements futurs. Il est crucial de mesurer avec précision les gains de productivité pour maximiser la valeur de l'IAg et assurer son intégration à long terme dans les activités de l'entreprise.



## Participants utilisant des IRC propres à l'IA générative pour évaluer le succès de leurs investissements



À l'échelle mondiale



Au Canada

# + Mesurer l'impact de l'IA à l'aide d'indicateurs de performance clés spécifiques

Les IRC peuvent être mesurés de deux façons : en tant qu'indicateurs directs ou indirects (c.-à-d. incidences primaires et secondaires). Exemples d'IRC :



<b>KPI</b>	<b>Direct/ indirect</b>	<b>Description</b>
Temps de réaction	Direct	Mesure le temps nécessaire pour une réponse cohérente et précise en langage naturel
Satisfaction des utilisateurs	Indirect	Analyse la qualité de l'expérience utilisateur
Utilisation des ressources	Direct	Évalue l'utilisation des travailleurs et le temps d'indisponibilité de l'équipement
Réduction des coûts	Direct	Mesure la réduction des coûts d'exploitation réalisée grâce à la mise en œuvre de l'IAg (p. ex., réduction des heures de main-d'œuvre, réduction des coûts de traitement)
Optimisation des stocks	Indirect	Mesure le flux de production des stocks
Taux d'erreur	Direct	Fait le suivi de la fréquence des résultats incorrects ou aberrants, fournissant des perspectives sur la fiabilité des résultats obtenus au moyen de l'IAg
Taux d'adoption	Indirect	Pourcentage d'employés ou d'utilisateurs qui utilisent régulièrement l'IAg dans leurs tâches quotidiennes après la mise en œuvre



# Conclusion

**Approche visant à élargir l'utilisation de l'IA générative avec succès dans l'ensemble de votre entreprise**

Pour maximiser la mise en œuvre efficace de l'IAg, les organisations canadiennes doivent accorder la priorité à l'éducation, renforcer leurs bases de données, créer un environnement qui favorise une gouvernance robuste de l'IA et surveiller continuellement les risques et la conformité. Étant donné que de nombreuses organisations cherchent à tirer des avantages tangibles de l'IAg, il sera essentiel dans les mois à venir de comprendre comment communiquer et mesurer la valeur de ces solutions. Les organisations devraient envisager les approches suivantes :

## Conclusion (suite)

# 1

### **Comblent l'écart de productivité :**

l'IAg offre une occasion cruciale de combler l'écart de productivité, en particulier pour les petites et moyennes entreprises, qui dominent le paysage commercial du Canada. En intégrant l'IAg à leurs activités, les PME peuvent accroître leur efficacité, accélérer leur croissance et contribuer à l'amélioration de la productivité nationale.

# 2

### **Adopter une approche équilibrée qui intègre la confiance :**

l'équilibre entre la gestion des risques et la stimulation de l'innovation peut accroître la confiance du public. La gouvernance de l'IA doit être intégrée dans la conception, le développement et la mise en œuvre des solutions d'IA pour assurer la transparence et établir la confiance. Il y a un risque inhérent à l'adoption de solutions d'IAg, mais il est important de noter qu'il y a aussi un risque de complaisance : avoir une trop grande aversion du risque est également un risque en soi.

## □ Conclusion (suite)

### 3 Prioriser les principales actions à valeur ajoutée pour l'IA générative :

Pour maximiser la valeur de l'IAg, il est essentiel de l'intégrer à la base de l'ensemble des fonctions et processus. En collaborant avec les unités d'affaires et les équipes des TI pour déterminer, classer par ordre de priorité et élaborer des cas d'utilisation, nous faisons en sorte que l'IAg devienne un élément essentiel de la stratégie d'affaires. Ne croyez pas que vous devez résoudre vous-même chaque problème : tirez parti des partenaires et des alliances de l'écosystème pour trouver des solutions.

**Les leaders doivent se faire les champions de ces initiatives pour que le Canada demeure concurrentiel à l'échelle mondiale alors que nous saisissons le potentiel de l'IA.**

### 4 Mesurer l'impact de l'IA à l'aide d'indicateurs de performance clés spécifiques :

Mesurer de façon précise les gains en productivité (qu'ils soient directs ou indirects) à travers des indicateurs de performance clés bien spécifiques est essentiel pour maximiser la rentabilité de l'IAg. En identifiant et en surveillant ces indicateurs, les entreprises peuvent démontrer de manière concrète les bénéfices de l'IAg et prendre des décisions éclairées concernant leur investissement.

Accédez au rapport du troisième trimestre [ici](#).

# Notes de fin

- 1 Promouvoir la productivité : L'adoption de l'IA générative par les entreprises canadiennes; Chambre de Commerce du Canada (2024) [https://bdl-lde.ca/wp-content/uploads/2024/05/Prompting\\_Productivity\\_Report\\_May\\_2024.pdf](https://bdl-lde.ca/wp-content/uploads/2024/05/Prompting_Productivity_Report_May_2024.pdf)
- 2 Ibid.
- 3 <https://globalnews.ca/news/10384078/bank-of-canada-productivity-emergency/>
- 4 Opinion: The Budget got one thing right-living standards are slipping. Then it made things worse. Financial post: <https://financialpost.com/opinion/budget-admits-living-standards-slipping-makes-things-worse>
- 5 Le défi de la croissance au Canada : pourquoi l'économie est au point mort. RBC : <https://leadershipavise.rbc.com/le-defi-de-la-croissance-au-canada-pourquoi-leconomie-est-au-point-mort/>
- 6 Impact et opportunités : L'écosystème de l'IA au Canada en 2023. Deloitte : <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ca/Documents/deloitte-analytics/ca-national-ai-report-2023-aoda-fr.pdf>

# Contact

## **Audrey Ancion**

Associée, IA et données

[aancion@deloitte.ca](mailto:aancion@deloitte.ca)

## **Aisha Greene**

Directeur, Bureau de l'IA générative

[aigreene@deloitte.ca](mailto:aigreene@deloitte.ca)

## **Collaborateurs**

### **Jas Jaaj**

Associé directeur, Écosystèmes d'IA mondiaux  
et leader d'alliances, Deloitte mondial

### **Nihar Dalmia**

Associé, Intelligence artificielle  
et données, Consultation

### **Bram Judd**

Conseiller principal,  
Bureau de l'IA générative

### **Andrew Klein**

Conseiller,  
Bureau de l'IA générative

# Deloitte.

## À propos de Deloitte

Chez Deloitte, notre raison d'être est d'avoir une influence marquante. Nous existons pour inspirer et aider nos gens, nos organisations, nos collectivités et nos pays à prospérer en créant un avenir meilleur. Notre travail soutient une société prospère où les gens peuvent s'épanouir et saisir des occasions. Il renforce la confiance des consommateurs et des entreprises, aide les organisations à trouver des moyens créatifs de déployer des capitaux, habilite des institutions sociales et économiques justes, fiables et efficaces, et permet à nos amis, à nos familles et à nos collectivités de profiter de la qualité de vie qui accompagne un avenir durable.

Deloitte offre des services de premier plan dans les domaines de la consultation, de la fiscalité et des services juridiques, des conseils financiers, de l'audit et de la certification ainsi que des conseils en gestion des risques à près de 90 % des sociétés du palmarès Fortune Global 500<sup>MD</sup> et à des milliers de sociétés fermées. Nous réunissons des compétences, des perspectives et des services de classe mondiale pour aborder les enjeux d'affaires les plus complexes de nos clients.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour obtenir une description détaillée de la structure juridique de Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et de ses filiales, veuillez consulter [www.deloitte.com/ca/apropos](http://www.deloitte.com/ca/apropos).

Pour en apprendre plus sur Deloitte Canada, veuillez nous suivre sur [LinkedIn](#), [X](#), [Instagram](#) ou [Facebook](#).

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.  
Conçu et produit par l'Agence | Deloitte Canada. 24-9715586