



La course vers
l'intelligence artificielle
agentique : pourquoi
l'infrastructure sera
déterminante pour la
transformation de la
main-d'œuvre

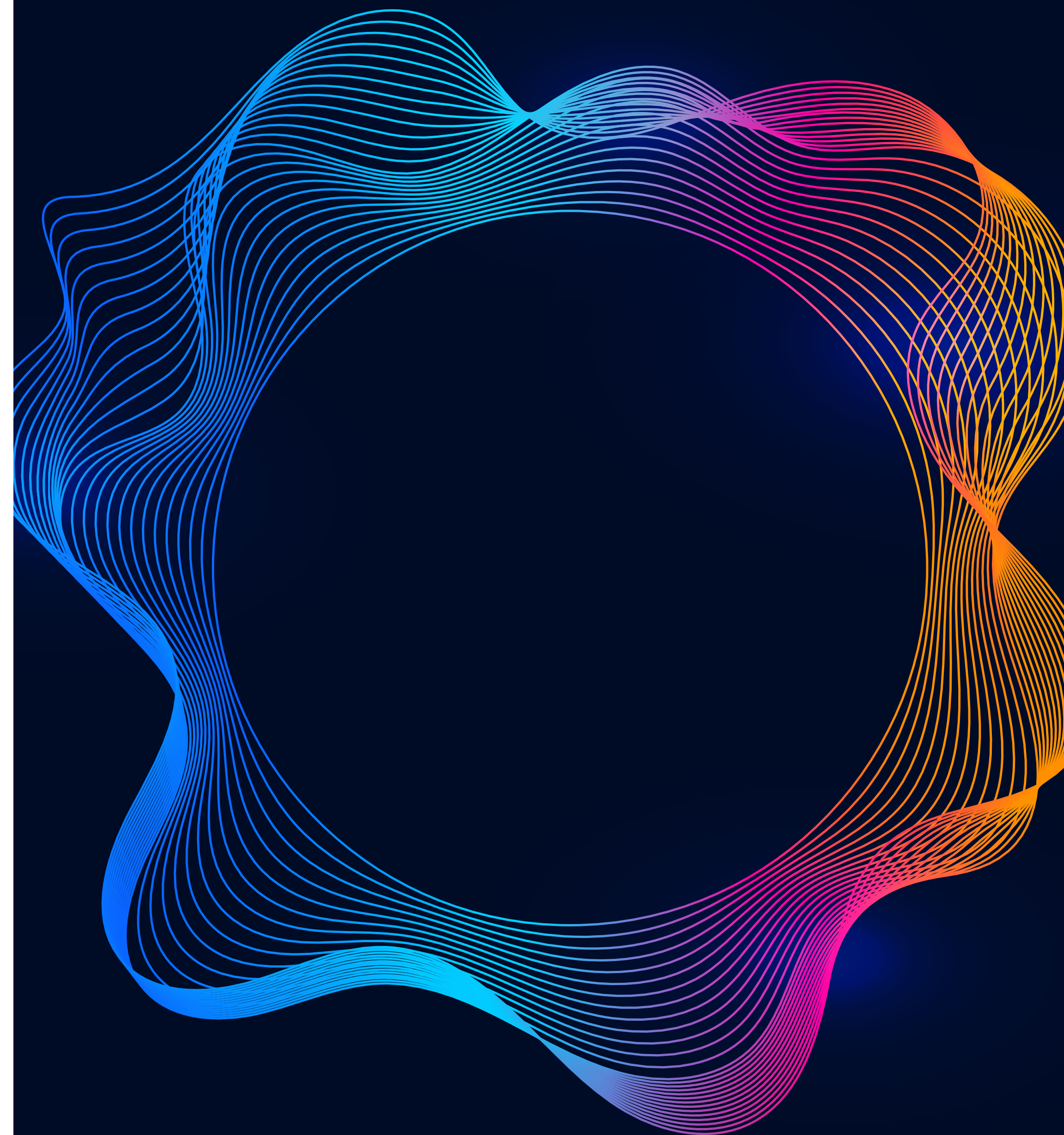


Table des matières

Introduction	3
L'intelligence artificielle agentique : redéfinir le travail, réinventer les rôles	4
Comment l'intelligence artificielle agentique redéfinit les priorités stratégiques	5
Créer de nouvelles occasions de générer des retombées commerciales grâce à l'intelligence artificielle agentique	6
Le réseau est l'épine dorsale de l'ère de l'intelligence artificielle agentique	8
Au cours des 24 prochains mois : la majorité de la main-d'œuvre collaborera avec des agents d'intelligence artificielle	10
Structurer l'agilité : les organisations centralisent leurs initiatives d'intelligence artificielle pour tirer pleinement parti de l'ère de l'intelligence artificielle agentique	13
Investissements stratégiques : plus du tiers des budgets technologiques sont consacrés à des initiatives d'intelligence artificielle agentique	15
Conclusion : l'heure est à l'action	17
Méthodologie	18

L'intelligence artificielle agentique n'est pas simplement une nouvelle tendance technologique. Elle est le moteur de la plus importante transformation de la main-d'œuvre depuis une génération.

Et cette transformation met en lumière un risque fondamental auquel la plupart des organisations ne sont pas préparées.

Pour comprendre l'ampleur de ce changement et les obstacles qui en freinent l'adoption, Cisco a mandaté Omdia pour sonder 650 dirigeants d'entreprise. Les résultats sont sans équivoque : 87 % affirment que l'intelligence artificielle agentique a déjà redéfini leurs priorités stratégiques. D'ici deux ans, la majorité des employés collaboreront régulièrement avec des agents d'intelligence artificielle. Les dirigeants estiment également que cette technologie créera de nouveaux rôles, et non qu'elle se contentera d'en remplacer.

Mais une réalité demeure largement absente des discussions : le succès de cette nouvelle main-d'œuvre dépend désormais de l'infrastructure qui la soutient.

Pour fonctionner de façon fiable, l'intelligence artificielle agentique a besoin d'une connaissance actualisée de son environnement, d'une gestion rigoureuse des identités, de mécanismes de sécurité robustes ainsi que de données gouvernées et de grande qualité. Or, aujourd'hui, de nombreuses organisations ne disposent pas de l'infrastructure sécurisée et résiliente nécessaire pour soutenir cette transformation.

La transformation de la main-d'œuvre est désormais un enjeu d'infrastructure. Et si les agents d'intelligence artificielle raisonnent et agissent à travers les applications, les nuages et les centres de données, les fondations technologiques qui les soutiennent, soit les données, le réseau et les contrôles de sécurité, détermineront la capacité de l'intelligence artificielle agentique à passer à l'échelle.

Les organisations qui utilisent déjà des agents d'intelligence artificielle en production, désignées dans ce rapport comme les « pionniers de la production », agissent avec un sentiment d'urgence nettement plus marqué que celles qui n'ont pas encore déployé d'agents, appelées les « incubateurs ». Elles centralisent leur gouvernance de l'intelligence artificielle, modernisent leur infrastructure numérique et consacrent en moyenne près de 37 % de leurs budgets technologiques à l'intelligence artificielle agentique. La moitié d'entre elles considèrent ces investissements comme essentiels à leur compétitivité future, bien avant que la majorité des organisations n'aient achevé leur transformation.

Les organisations qui progressent le plus rapidement dans le domaine de l'intelligence artificielle agentique, soit les pionniers de la production, n'attendent pas que tous les paramètres soient parfaitement définis. Elles reconnaissent toutefois une réalité incontournable : il est impossible de déployer l'intelligence artificielle agentique à grande échelle sur des infrastructures héritées. Il faut d'abord mettre en place les fondations appropriées, et il faut le faire dès maintenant. Voilà l'impératif de l'infrastructure : reconnaître que l'intelligence artificielle agentique exige une assise technologique fondamentalement différente et que sa mise en place est désormais urgente. Les dirigeants interrogés dans le cadre de cette étude s'attendent à ce que ces investissements transforment profondément leur main-d'œuvre au cours des deux prochaines années. Ce rapport examine où ils concentrent leurs investissements, comment ils préparent leurs organisations et leurs équipes, et pourquoi la main-d'œuvre de demain sera vraisemblablement très différente de celle d'aujourd'hui.

Définition des termes clés

Répondants :

650 dirigeants répartis dans six pays ont participé à l'étude. Tous jouaient un rôle dans les stratégies et les investissements liés à l'intelligence artificielle agentique au sein de leur organisation. Tous occupaient un poste de direction ou supérieur, et 35 % faisaient partie de la haute direction.

Intelligence artificielle agentique :

Systèmes d'intelligence artificielle capables d'agir de façon autonome et de prendre des décisions sans intervention humaine directe. Déployés sous forme d'agents d'intelligence artificielle, ces systèmes perçoivent leur environnement, interagissent avec celui-ci et poursuivent leurs objectifs de manière autonome.

Pionniers de la production :

Organisations représentées dans l'étude qui utilisent déjà des technologies d'intelligence artificielle agentique en production. Ces organisations de premier plan représentent 19 % de l'échantillon final.

Incubateurs :

Organisations qui réalisent actuellement des projets pilotes en intelligence artificielle agentique dans leur environnement ou prévoient le faire au cours des 12 prochains mois. Ces organisations représentent respectivement 64 % et 17 % de l'échantillon final.

L'intelligence artificielle agentique : redéfinir le travail, réinventer les rôles

Ce qui distingue l'intelligence artificielle agentique de l'intelligence artificielle générative traditionnelle, c'est son autonomie. Les agents ne se contentent pas de répondre, ils agissent. Après avoir reçu des directives initiales, ils peuvent exécuter des processus de façon autonome, exploiter des outils et interroger des données afin d'atteindre des objectifs précis. Les agents les plus avancés affinent leurs stratégies au fil du temps en fonction des résultats obtenus, de nouvelles informations ou de la rétroaction humaine. Le passage d'une assistance réactive à une action proactive transforme en profondeur la façon dont les organisations envisagent la productivité et l'efficacité.

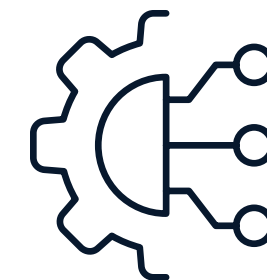
À mesure que les capacités de l'intelligence artificielle agentique évoluent, le discours dominant sur l'intelligence artificielle et le travail s'est largement concentré sur la disparition d'emplois. La réalité pourrait toutefois être plus nuancée. Bien que 40 % des dirigeants prévoient l'élimination de certains postes, l'étude met également en évidence une transformation profonde de la main-d'œuvre. En effet, 65 % des dirigeants estiment que l'intelligence artificielle agentique créera des rôles entièrement nouveaux au cours des trois à cinq prochaines années. De plus, 64 % s'attendent à ce que les responsabilités fondamentales soient redéfinies de façon importante au sein de leur organisation.

Les dirigeants interrogés anticipent également des répercussions tant sur les fonctions techniques que sur les fonctions d'affaires, ce qui stimulera la demande pour de nouvelles compétences liées à la compréhension des agents, à leur orchestration et à l'évolution des méthodes de collaboration, notamment en matière d'ingénierie des invites.

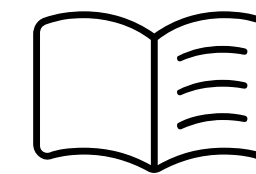
65 % des dirigeants estiment que l'intelligence artificielle agentique créera des rôles entièrement nouveaux au cours des trois à cinq prochaines années.

Cette transformation repose toutefois sur un élément fondamental : l'infrastructure nécessaire pour la soutenir. Les nouveaux rôles axés sur l'orchestration et la gouvernance de l'intelligence artificielle exigent des systèmes capables de soutenir les interactions entre agents en temps réel, d'appliquer des contrôles de sécurité à l'ensemble des flux de travail autonomes et d'offrir la visibilité nécessaire sur la prise de décision de l'intelligence artificielle à grande échelle. Sans ces fondations, ces rôles ne pourront remplir leur fonction, peu importe le niveau de préparation de la main-d'œuvre.

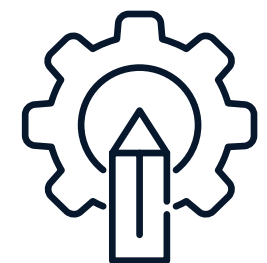
Le véritable défi auquel font face les dirigeants consiste désormais à aider leur organisation à s'adapter afin de créer un environnement où les agents pourront évoluer à grande échelle.



92 % estiment que la capacité de collaborer avec les machines constituera une compétence essentielle à l'ère de l'intelligence artificielle agentique.



92 % conviennent que leur organisation doit investir davantage dans la formation afin de permettre aux employés de collaborer efficacement avec les agents.



90 % repensent leur modèle organisationnel et leurs processus existants afin de faire une place aux agents.

Comment l'intelligence artificielle agentique redéfinit les priorités stratégiques

L'intelligence artificielle agentique est devenue un impératif stratégique qui mobilise désormais l'attention des dirigeants.

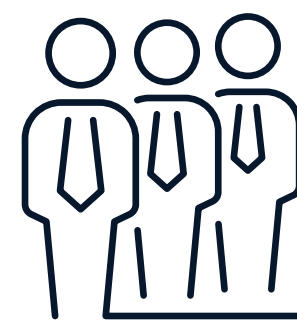
Quatre-vingt-sept pour cent des dirigeants interrogés affirment que l'intelligence artificielle agentique a eu une incidence directe sur leurs priorités stratégiques. Parmi les pionniers de la production, 46 % qualifient cette incidence de « majeure », comparativement à 33 % des incubateurs.

Qui pilote cette transformation au sein des organisations?

L'intelligence artificielle agentique ne relève pas d'un seul dirigeant. La responsabilité des stratégies d'intelligence artificielle agentique est partagée entre plusieurs parties prenantes au sein de l'organisation :



Les responsables des TI (75 %) apportent l'expertise technique et la compréhension des exigences en matière d'infrastructure.



Les présidents-directeurs généraux (67 %) fournissent l'orientation stratégique et le mandat organisationnel.



Les spécialistes en science des données (58 %) apportent leur expertise de l'intelligence artificielle et orientent sa mise en œuvre.

Ce modèle de leadership transversal reflète une réalité fondamentale : le déploiement réussi de l'intelligence artificielle agentique exige des avancées simultanées sur les plans technologique, stratégique et des capacités spécialisées en intelligence artificielle. Aucun dirigeant ne peut mener cette transformation seul.

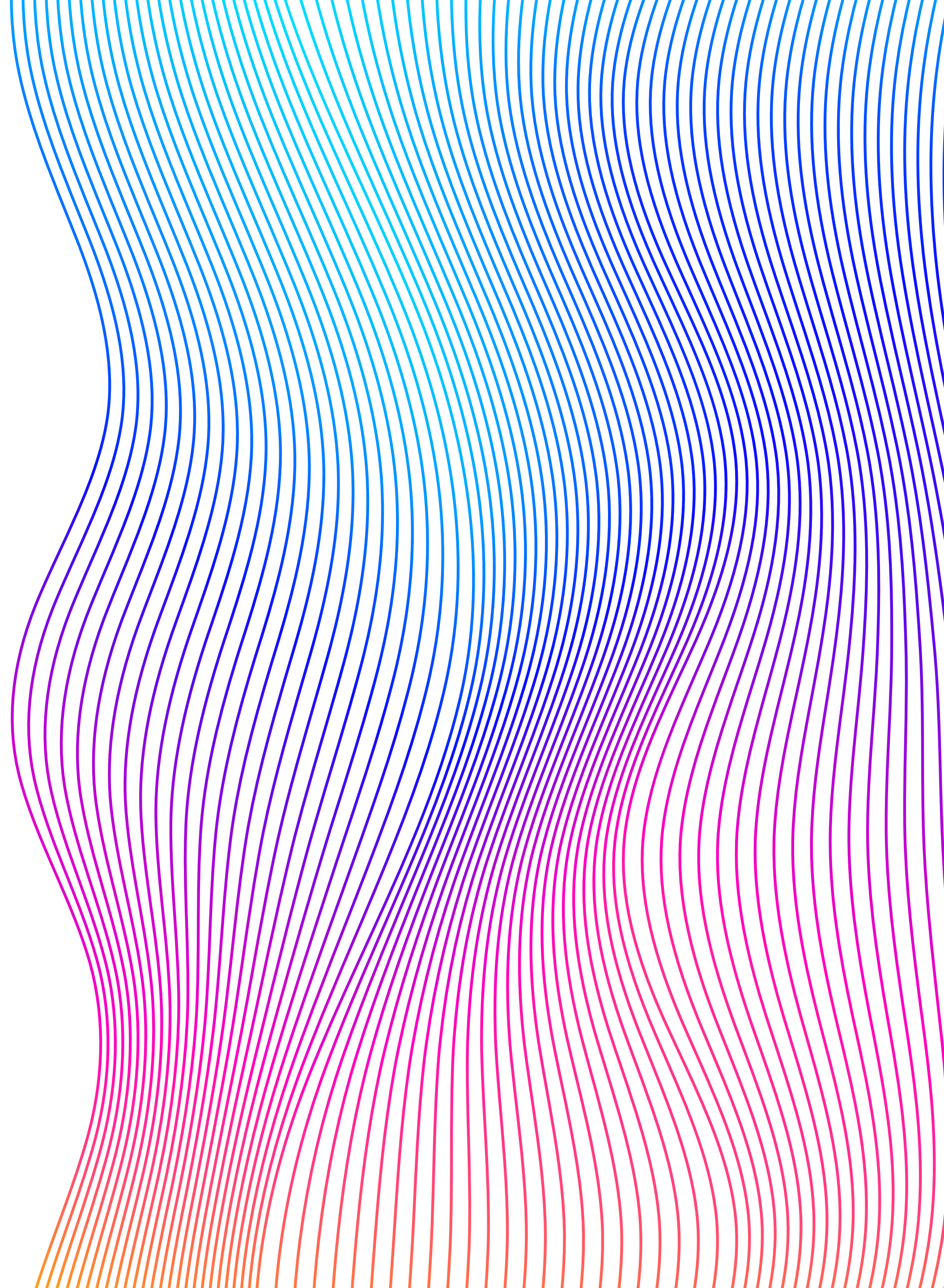
Créer de nouvelles occasions de générer des retombées commerciales grâce à l'intelligence artificielle agentique

L'ampleur de la transformation de la main-d'œuvre envisagée par les dirigeants est à la mesure des retombées commerciales qu'ils en attendent. Les pionniers de la production constatent déjà des gains importants : 60 % font état d'une amélioration de l'efficacité opérationnelle, 58 % soulignent une meilleure prise de décision et 56 % rapportent à la fois une croissance des revenus et une réduction des coûts.

Lorsqu'il est question des retombées attendues au cours des 24 prochains mois, les pionniers de la production se montrent nettement plus optimistes que les incubateurs pour l'ensemble des indicateurs mesurés. Cela laisse entendre que l'expérience concrète de l'intelligence artificielle agentique renforce la confiance à l'égard de son potentiel de transformation.

Les pionniers reconnaissent également que le niveau de préparation de l'infrastructure constitue un facteur déterminant du succès. Les organisations qui obtiennent déjà des résultats tangibles sont celles qui ont investi tôt dans la modernisation du réseau, la sécurité et l'optimisation des données.

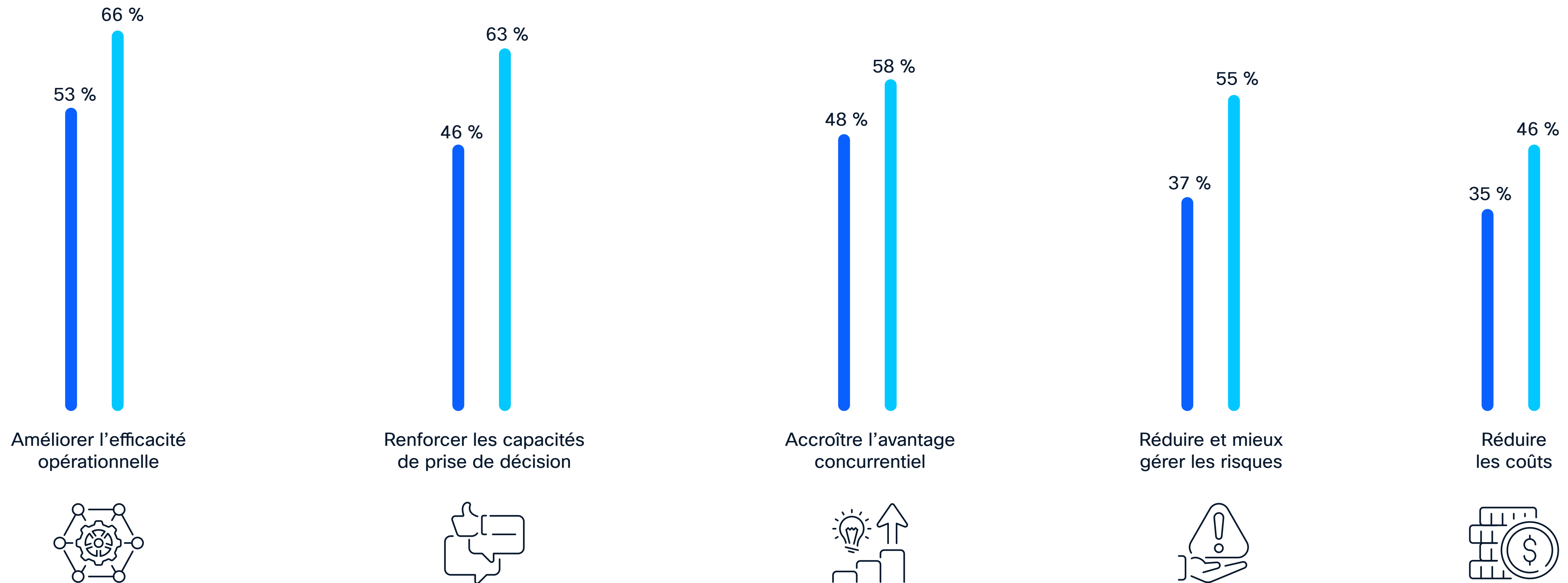
L'étude démontre que la principale retombée de l'intelligence artificielle agentique ne se limite pas aux gains d'efficacité. Elle permet de nouvelles façons de travailler. En combinant la créativité humaine à la puissance de l'intelligence artificielle, les organisations peuvent obtenir des résultats qu'aucune des deux ne pourrait atteindre seule.



Répondre aux attentes suscitées par l'intelligence artificielle agentique

Parmi les avantages suivants, lesquels votre organisation s'attend-elle à obtenir grâce à l'intelligence artificielle agentique au cours des 24 prochains mois? (pourcentage de répondants)

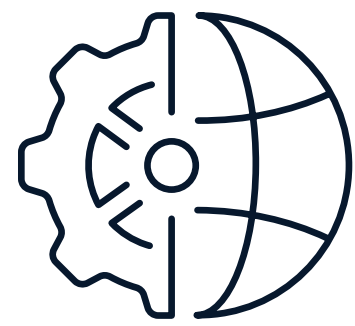
● Incubateurs (N = 527) ● Pionniers de la production (N = 123)



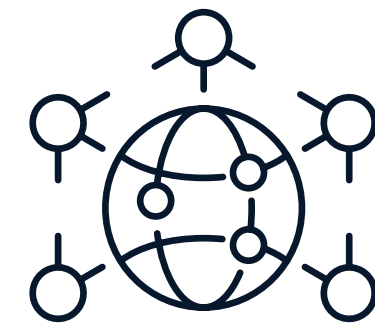
Le réseau est l'épine dorsale de l'ère de l'intelligence artificielle agentique

Le potentiel des agents d'intelligence artificielle dépend directement de la performance des réseaux qui les soutiennent.

Les dirigeants interrogés confirment cette réalité :



96 % affirment que les interventions de l'intelligence artificielle en temps réel exigent des réseaux robustes.



95 % soulignent la nécessité de transférer de grands volumes de données et d'assurer la connectivité entre des environnements TI distribués.



94 % estiment qu'il est essentiel que le réseau puisse prendre en charge les agents dans l'ensemble de leurs environnements hybrides et multilingues.

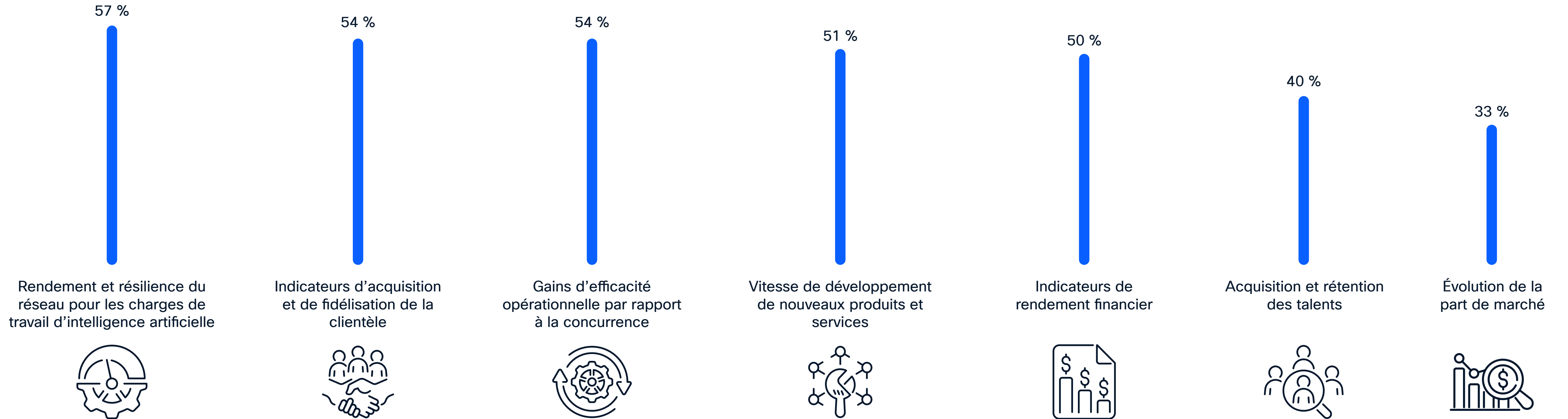
Des lacunes importantes subsistent toutefois : 62 % des dirigeants affirment éprouver des difficultés à protéger les réseaux contre les attaques alimentées par l'intelligence artificielle, à gérer les identités des agents et à sécuriser les données en transit. Par conséquent, la sécurité et la gouvernance du réseau (68 %), ainsi que la fiabilité et la disponibilité des services (61 %), figurent parmi les principales priorités des organisations qui préparent le déploiement à grande échelle des agents d'intelligence artificielle.

L'étude s'est également intéressée aux indicateurs que les organisations privilégient pour mesurer la valeur créée par l'intelligence artificielle agentique. Le rendement et la résilience du réseau arrivent en tête des réponses (57 %), devant des indicateurs davantage liés aux résultats d'affaires, comme l'acquisition de clients, la performance financière ou la rapidité de l'innovation. À première vue, ce constat peut sembler surprenant. Toutefois, les agents d'intelligence artificielle transforment profondément la main-d'œuvre et des secteurs d'activité entiers. Dans le même temps, les réseaux modernisés s'imposent comme le socle des expériences pilotées par les agents. Il n'est donc pas surprenant que les dirigeants considèrent le rendement du réseau comme un indicateur clé de performance.

L'ère de l'intelligence artificielle agentique est déjà bien amorcée. Mais comment les organisations déterminent-elles si elle leur procure réellement un avantage concurrentiel? Elles ne se fient pas à leur intuition. Elles suivent de près des indicateurs précis afin d'en mesurer les retombées. Le graphique ci-dessous présente les principaux indicateurs que les dirigeants utilisent pour évaluer l'incidence de l'intelligence artificielle agentique sur leur organisation.

Les principaux indicateurs utilisés pour mesurer la valeur créée par l'intelligence artificielle agentique

Quels sont les principaux indicateurs utilisés pour évaluer la valeur créée par l'intelligence artificielle agentique? (pourcentage de répondants, N = 649, plusieurs réponses acceptées)




Au cours des 24 prochains mois : la majorité de la main-d'œuvre collaborera avec des agents d'intelligence artificielle

Avec l'intelligence artificielle agentique, la transformation de la main-d'œuvre ne se compte plus en années, mais en mois.

En moyenne, les dirigeants estiment que 55 % de leur main-d'œuvre collaborera régulièrement avec des agents d'intelligence artificielle au cours des 24 prochains mois.

Le défi : 60 % des membres de ce groupe ne possèdent pas actuellement les compétences nécessaires pour collaborer efficacement avec ces agents.

L'ampleur du perfectionnement requis accentue ce défi. L'ère de l'intelligence artificielle agentique exige une compréhension technique de l'intelligence artificielle, la supervision des systèmes, l'ingénierie des invites, la maîtrise des données et l'esprit critique. En fait, 72 % des organisations considèrent la « compréhension technique de l'intelligence artificielle » comme la compétence prioritaire à développer au cours des 24 prochains mois. Cela signifie que les employés de l'ensemble de l'organisation devront comprendre des concepts tels que la qualité des données d'entraînement, les limites des modèles, les biais potentiels et les risques d'hallucination afin de collaborer efficacement avec leurs homologues numériques.



En moyenne, les dirigeants estiment que 55 % de leur main-d'œuvre collaborera régulièrement avec des agents d'intelligence artificielle au cours des 24 prochains mois.

Le défi : 60 % des membres de ce groupe ne possèdent pas actuellement les compétences nécessaires pour collaborer efficacement avec ces agents.

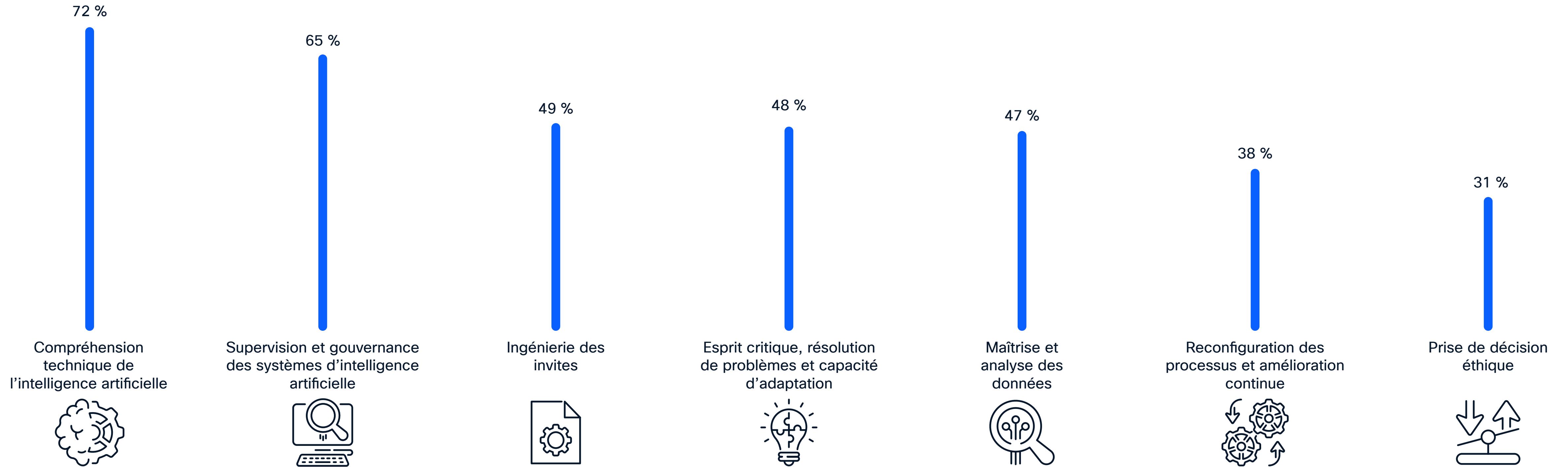
Pour les employés, le constat est clair : la culture technique de l'intelligence artificielle est appelée à devenir une compétence fondamentale à l'ère de l'intelligence artificielle agentique.

Par ailleurs, 65 % des dirigeants interrogés considèrent la supervision et la gouvernance des systèmes d'intelligence artificielle comme une capacité essentielle. Cela comprend la surveillance du comportement des agents, l'évaluation des décisions sous l'angle de l'exactitude et de l'équité, ainsi que la capacité d'intervenir lorsqu'un système autonome agit à l'extérieur des paramètres établis. Cette importance souligne que pour les rôles non techniques, la « compréhension technique de l'IA » est souvent synonyme de capacité à superviser l'IA de manière critique et à collaborer avec elle.

D'autres compétences sont également citées. Quarante-neuf pour cent des organisations accordent de l'importance à l'ingénierie des invites, soit la capacité de formuler des instructions efficaces pour orienter le comportement des agents. Quarante-sept pour cent priorisent la maîtrise des données. Toutefois, les compétences techniques à elles seules ne suffiront pas : l'esprit critique, la résolution de problèmes et la capacité d'adaptation (48 %) demeureront essentiels.

Où renforcer les compétences pour l'ère de l'intelligence artificielle agentique

Quelles compétences votre organisation priorise-t-elle afin d'aider ses employés à travailler plus efficacement avec l'intelligence artificielle agentique? (pourcentage de répondants, N = 600, plusieurs réponses acceptées)



Les organisations qui accordent au développement des compétences la même priorité qu'au déploiement des technologies seront les mieux placées pour réussir. Cela passe par des programmes d'apprentissage continu intégrés aux activités quotidiennes, des occasions de microapprentissage favorisant le développement progressif des compétences et des environnements d'apprentissage pratiques.

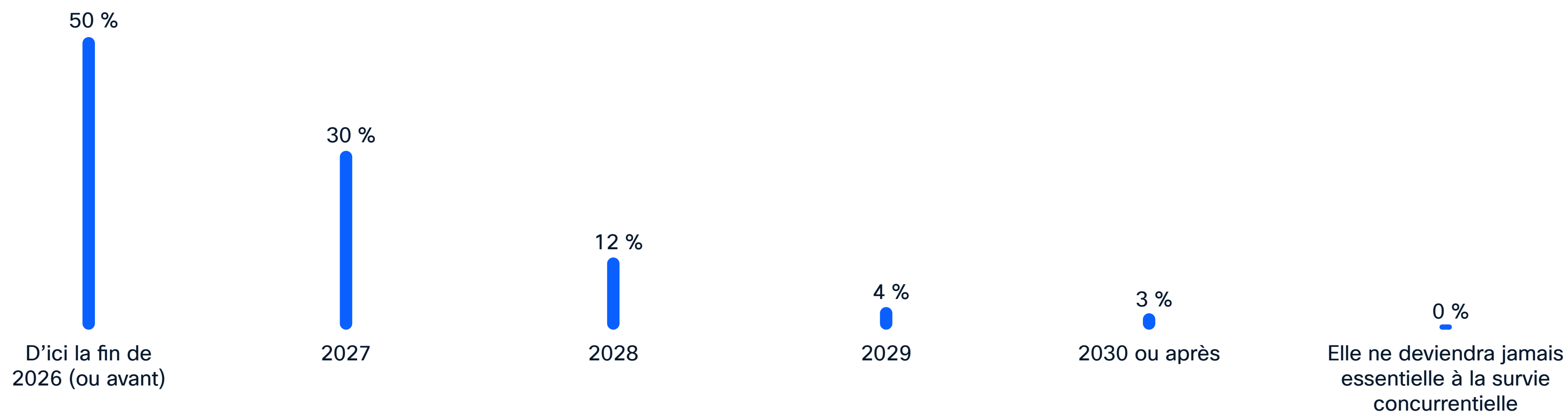
Toutefois, les compétences ne produisent des résultats que si l'infrastructure permet de les mettre à profit. Un employé chargé de superviser des agents ne peut le faire efficacement sans outils de visibilité, pistes d'audit et contrôles de sécurité intégrés à l'architecture sous-jacente. Il ne s'agit pas d'initiatives distinctes, mais bien d'exigences interdépendantes essentielles à la transformation.

Les pionniers de la production l'ont bien compris : 53 % investissent activement dans la formation en gouvernance et les programmes de perfectionnement spécialisés, comparativement à seulement 36 % des incubateurs.

Le temps presse en matière de développement des compétences. D'ici 24 mois, les organisations disposeront soit d'une main-d'œuvre capable de collaborer efficacement avec les agents, soutenue par une infrastructure adaptée, soit elles risqueront de se faire distancer par leurs concurrents.

À quel moment l'intelligence artificielle agentique deviendra-t-elle essentielle à la compétitivité des organisations?

Selon vous, à partir de quelle année l'intelligence artificielle agentique deviendra-t-elle essentielle à la survie concurrentielle de votre secteur? (pourcentage de répondants, N = 650)



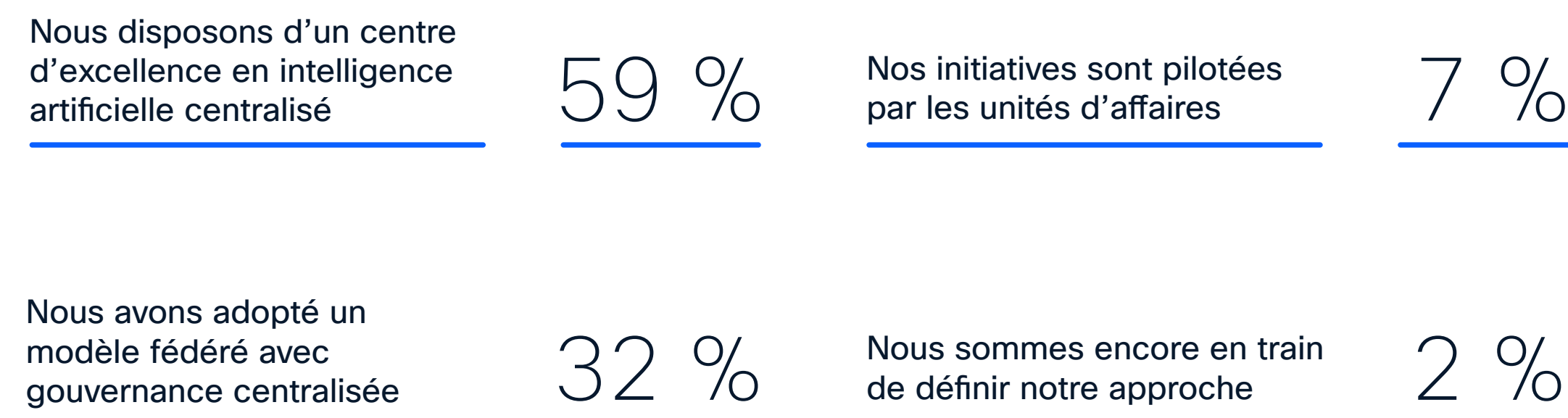
Structurer l'agilité : les organisations centralisent leurs initiatives d'intelligence artificielle pour tirer pleinement parti de l'ère de l'intelligence artificielle agentique

Au début de l'adoption de l'intelligence artificielle agentique, les initiatives étaient largement décentralisées. Les différentes unités expérimentaient de façon autonome, ce qui a mené à une vision fragmentée de ses retombées. Toutefois, à mesure que les organisations passent des projets pilotes aux déploiements à l'échelle de l'entreprise, cette approche montre ses limites. Pour tirer pleinement parti de l'intelligence artificielle agentique, elles doivent adopter une approche plus cohérente en matière de gouvernance.

Aujourd'hui, 91 % des organisations délaissent les expérimentations décentralisées au profit de centres d'excellence en intelligence artificielle centralisés ou de modèles fédérés dotés d'une solide structure de gouvernance. L'émergence de fonctions de direction dédiées à l'intelligence artificielle reflète cette évolution. Ces dirigeants assurent le leadership transversal nécessaire pour faire passer l'organisation de l'expérimentation à la transformation.

Stratégies utilisées pour déployer l'intelligence artificielle agentique à grande échelle

Laquelle des approches suivantes décrit le mieux la stratégie adoptée par votre organisation pour déployer l'intelligence artificielle agentique à grande échelle? (pourcentage de répondants, N = 650)



La course vers l'intelligence artificielle agentique

Parmi les pionniers de la production, la tendance à la centralisation est encore plus marquée : 79 % ont mis en place un centre d'excellence en intelligence artificielle centralisé, comparativement à 55 % des incubateurs.

Trois impératifs motivent cette gouvernance centralisée :

1

Cohérence. Les déploiements décentralisés créent des environnements hétérogènes, caractérisés par des comportements incohérents et des expériences utilisateur fragmentées. Une gouvernance centralisée permet de s'assurer que les agents fonctionnent selon des normes communes.

2

Sécurité. Les systèmes autonomes qui accèdent à des données sensibles présentent des risques importants lorsqu'ils ne sont pas adéquatement encadrés. Les déploiements décentralisés compliquent considérablement l'application uniforme des protocoles de sécurité et des mécanismes d'audit. Une supervision centralisée procure le contrôle et la visibilité nécessaires.

3

Standardisation. Le déploiement de l'intelligence artificielle agentique à grande échelle exige des cadres communs pour le développement, le déploiement et la surveillance. Les équipes centralisées établissent les pratiques exemplaires, maintiennent des composants réutilisables et favorisent l'apprentissage à l'échelle de l'organisation.

Cinquante-cinq pour cent des dirigeants se disent partagés quant aux risques associés aux agents. Ils ne savent pas si les préoccupations liées à la gouvernance devraient ralentir le déploiement de l'intelligence artificielle agentique ou si les gains potentiels justifient d'aller de l'avant malgré tout. Cet équilibre devient de plus en plus difficile à maintenir à mesure que les organisations passent des projets pilotes aux déploiements en production. Pour déployer l'intelligence artificielle agentique à grande échelle, une gouvernance centralisée est essentielle.

La centralisation ne signifie toutefois pas un manque de souplesse. Les modèles fédérés permettent de concilier les deux approches : les équipes centrales établissent les normes, tandis que les unités d'affaires évoluent à l'intérieur de ce cadre. Ces modèles favorisent la transparence des décisions prises par l'intelligence artificielle et renforcent la confiance. Pour les organisations qui fonctionnent encore selon des modèles décentralisés, le rapprochement des initiatives n'est plus facultatif : il constitue désormais une condition essentielle pour croître avec confiance.



Investissements stratégiques : plus du tiers des budgets technologiques est consacré aux initiatives d'intelligence artificielle agentique

Suivez les investissements, et les priorités deviennent évidentes.

En moyenne, les organisations consacrent près de 37 % de leur budget technologique aux initiatives d'intelligence artificielle agentique. Il s'agit d'un signal stratégique majeur qui démontre que l'intelligence artificielle agentique est passée du statut de technologie prometteuse à celui d'investissement incontournable. La plupart des technologies de rupture mobilisent entre 15 % et 25 % des budgets à leur pic d'adoption. Or, l'intelligence artificielle agentique attire déjà une part encore plus importante des investissements alors qu'elle en est toujours aux premières phases de déploiement à l'échelle de l'entreprise. Cela témoigne de la conviction des dirigeants quant à son potentiel de transformation.

La répartition des investissements est tout aussi révélatrice. 44 % des dirigeants indiquent que plus de 20 % des investissements sont consacrés à l'infrastructure réseau fondamentale, à la connectivité et à la sécurité. Ce n'est pas un hasard. Les organisations comprennent que sans une infrastructure résiliente, sécurisée et prête pour l'intelligence artificielle, les investissements dans les plateformes d'intelligence artificielle, l'intégration des données et le développement des talents ne pourront produire les résultats attendus. Les fondations doivent d'abord être solidement établies.



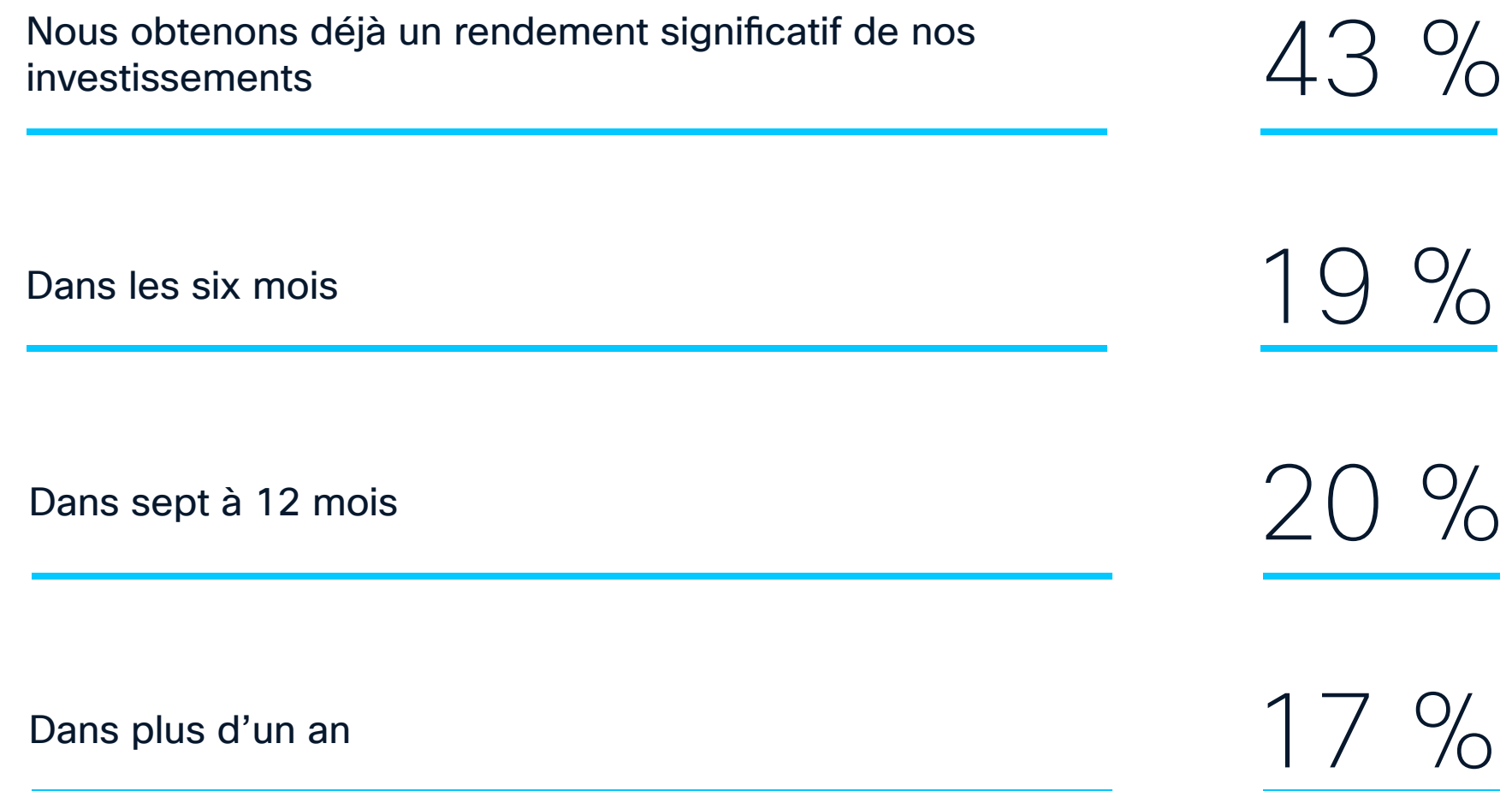
Les entreprises comprennent que l'intelligence artificielle agentique n'est pas seulement une technologie : c'est un catalyseur de transformation des effectifs qui nécessite des investissements simultanés dans l'infrastructure, les données, les talents et la culture.

Les organisations comprennent que l'intelligence artificielle agentique ne se résume pas à une technologie. Elle constitue un levier de transformation de la main-d'œuvre qui exige des investissements simultanés dans l'infrastructure, les données, les talents et la culture organisationnelle.

Les stratégies d'investissement reflètent également des attentes plus mûres. 52 % des pionniers de la production sont fortement convaincus que l'intelligence artificielle agentique pourrait ne pas générer de rendement immédiat, mais qu'elle favorisera le succès à long terme, comparativement à 42 % des incubateurs. Malgré cette vision prudente, 43 % des pionniers de la production constatent déjà un rendement positif de leurs investissements, tandis qu'un autre 39 % s'attendent à en voir les retombées au cours des 12 prochains mois.

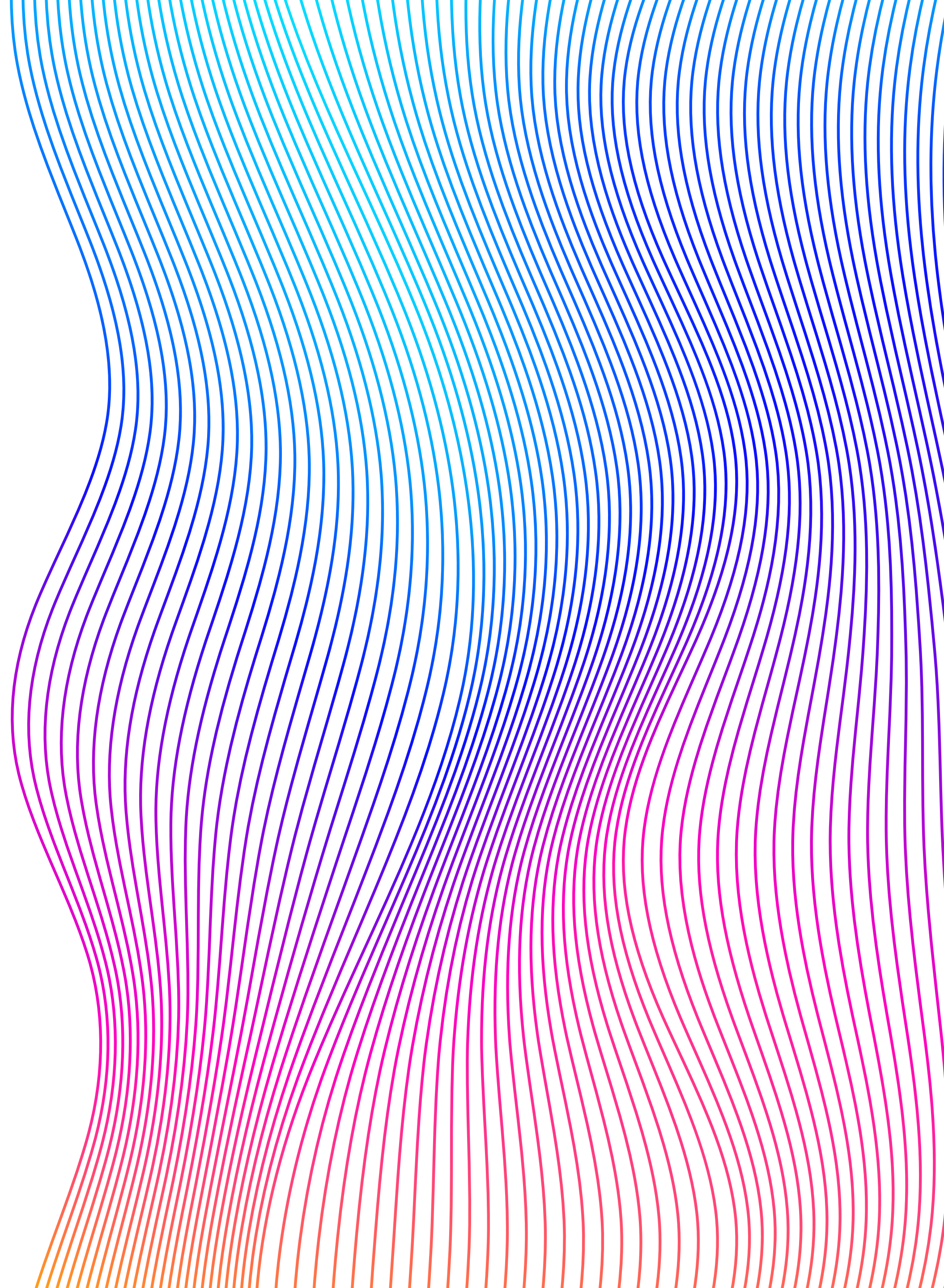
Quand les retombées se concrétisent : les attentes des pionniers de la production à l'égard du rendement des investissements en intelligence artificielle agentique

Dans quel délai prévoyez-vous obtenir un rendement significatif des investissements réalisés dans vos initiatives d'intelligence artificielle agentique? (pourcentage de répondants, N = 123)



Les organisations qui réalisent des investissements importants passent à l'action même si elles ne disposent pas encore de toutes les réponses. Elles avancent avec conviction, car le calcul est simple : dans un marché où 80 % des dirigeants estiment que l'adoption de l'intelligence artificielle agentique sera essentielle à leur survie concurrentielle d'ici la fin de 2027, le coût de l'inaction dépasse désormais la complexité de la transformation. Autre constat révélateur de l'ampleur des changements à venir : une proportion presque équivalente de dirigeants (78 %) estime que la façon dont les organisations de leur secteur exercent leurs activités sera profondément transformée par l'intelligence artificielle agentique au cours des prochaines années.

À la lumière de cette étude, les organisations qui consacrent nettement moins de 35 % de leur budget à l'intelligence artificielle agentique risquent de sous-investir par rapport au marché.



Conclusion : l'heure est à l'action

L'intelligence artificielle agentique est à l'origine de la plus importante transformation de la main-d'œuvre depuis une génération, et le rythme s'accélère. La majorité de la main-d'œuvre collaborera avec des agents d'intelligence artificielle au cours des 24 prochains mois, et 80 % des dirigeants estiment que l'intelligence artificielle agentique sera essentielle à la survie concurrentielle d'ici 2027.

Les discussions portent souvent sur la réinvention des rôles et le perfectionnement des compétences : 65 % des dirigeants prévoient l'émergence de rôles entièrement nouveaux et 64 % s'attendent à une redéfinition importante des responsabilités. Les organisations qui déploient déjà des agents constatent une amélioration de l'efficacité, une meilleure prise de décision et des retombées mesurables.

Les priorités des dirigeants dès maintenant

1

Investir dans l'infrastructure. Les organisations consacrent une part importante de leurs budgets d'intelligence artificielle agentique à l'infrastructure réseau, car la transformation de la main-d'œuvre repose sur celle-ci. Le réseau, sa sécurité et les données qui y circulent constituent le socle sur lequel repose le succès de l'intelligence artificielle agentique.

2

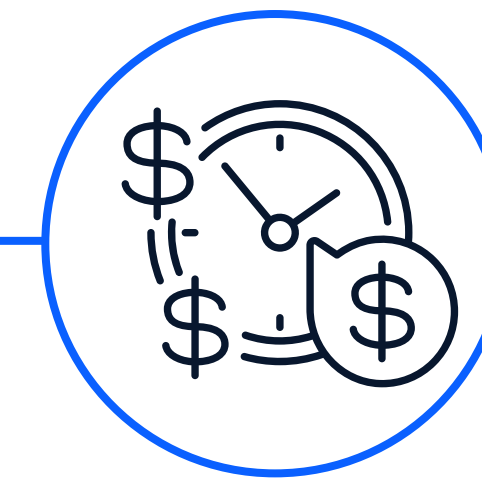
Donner l'impulsion au sommet. L'intelligence artificielle agentique a redéfini les priorités de 87 % des équipes de direction. Elle exige l'engagement de la haute direction et la volonté de repenser en profondeur la façon dont le travail est accompli.

3

Préparer la main-d'œuvre. 60 % des travailleurs ne possèdent pas encore les compétences dont ils auront besoin dans les prochains mois. Les efforts de formation doivent s'intensifier immédiatement. Il s'agit d'un impératif, non d'une option.

4

Centraliser la gouvernance. 91 % des organisations adoptent des centres d'excellence centralisés ou des modèles fédérés afin d'assurer la cohérence, la sécurité et la standardisation, tout en conciliant innovation et contrôle.



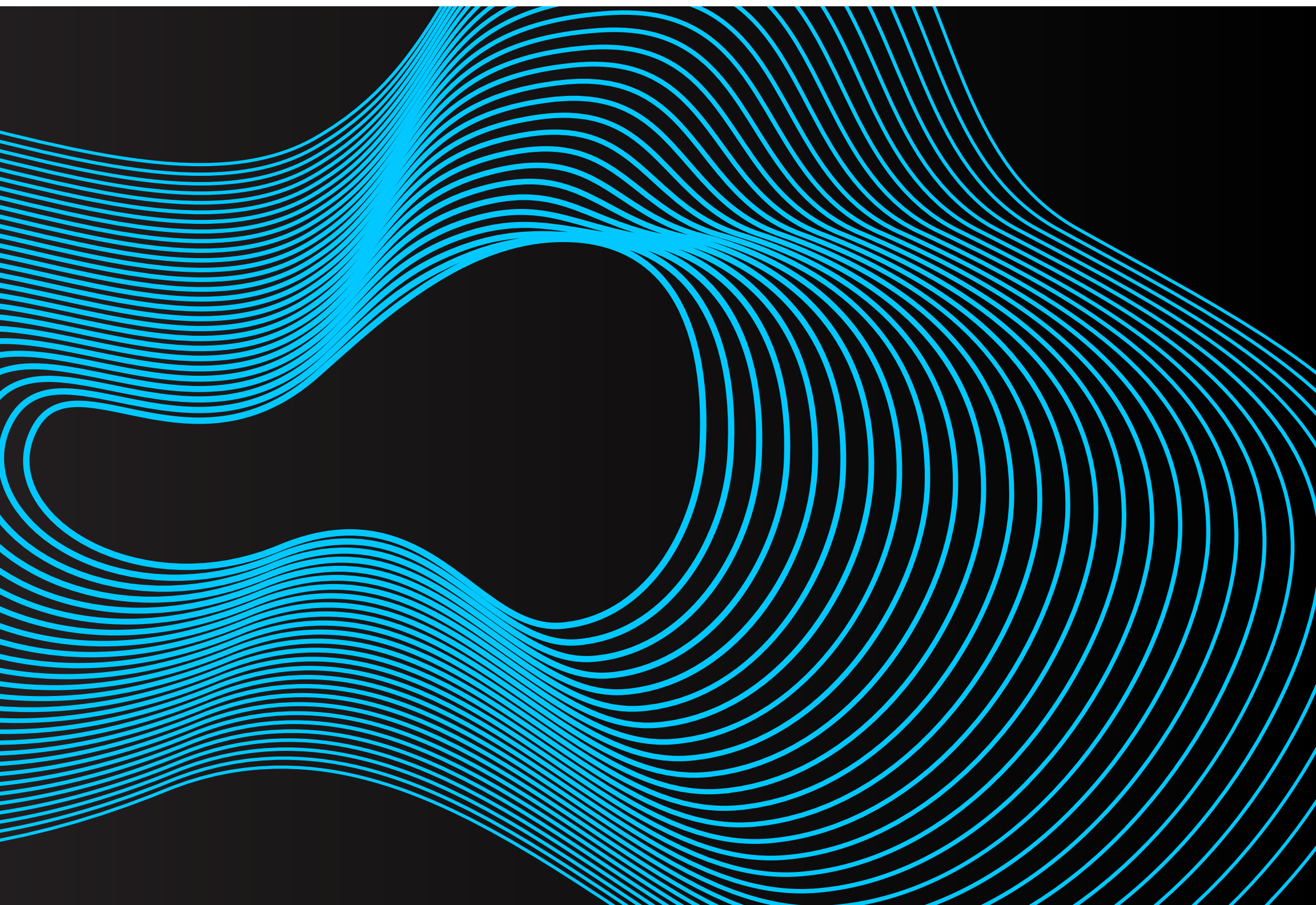
Le coût de l'attentisme

Les pionniers de la production se montrent plus optimistes quant aux retombées, sont plus susceptibles de créer de nouveaux rôles et investissent de façon plus soutenue que les organisations qui sont encore en phase de planification. L'écart entre les chefs de file et les retardataires pourrait se creuser rapidement.

Dans un marché où 80 % des dirigeants estiment que l'intelligence artificielle agentique sera essentielle à la survie concurrentielle d'ici 2027, attendre n'est pas simplement coûteux : cela pourrait devenir un risque majeur.

La question n'est plus de savoir si cette transformation aura lieu. La véritable question est de savoir si votre organisation prendra les devants ou si elle se laissera distancer.

Méthodologie



Cisco a mandaté Omdia pour réaliser un vaste sondage en ligne mené du 19 au 29 septembre 2025. L'étude a été menée auprès de 650 répondants qualifiés issus d'entreprises comptant plus de 1 000 employés aux États-Unis (46 %), au Canada (8 %), au Royaume-Uni (23 %), en Australie et en Nouvelle-Zélande (12 %) ainsi qu'à Singapour (12 %).

Les répondants étaient répartis également entre les dirigeants (CIO, CTO, CISO et directeurs des TI) et les responsables des secteurs d'activité (marketing, finances et exploitation). Tous participaient aux décisions d'achat de technologies et possédaient une connaissance directe des initiatives d'intelligence artificielle agentique de leur organisation. Tous les répondants représentaient des organisations qui utilisent déjà l'intelligence artificielle agentique, l'évaluent dans le cadre de projets pilotes ou prévoient de la mettre à l'essai au cours des 12 prochains mois.

La marge d'erreur est de ± 4 points de pourcentage, avec un niveau de confiance de 95 %.

À propos de Cisco

Cisco fournit l'infrastructure essentielle à l'ère de l'intelligence artificielle. Grâce à sa capacité unique à réunir la puissance du réseau, la sécurité, l'observabilité et la collaboration, Cisco propulse des centres de données prêts pour l'intelligence artificielle, des environnements de travail tournés vers l'avenir et une résilience numérique accrue.

[En savoir plus](#)

