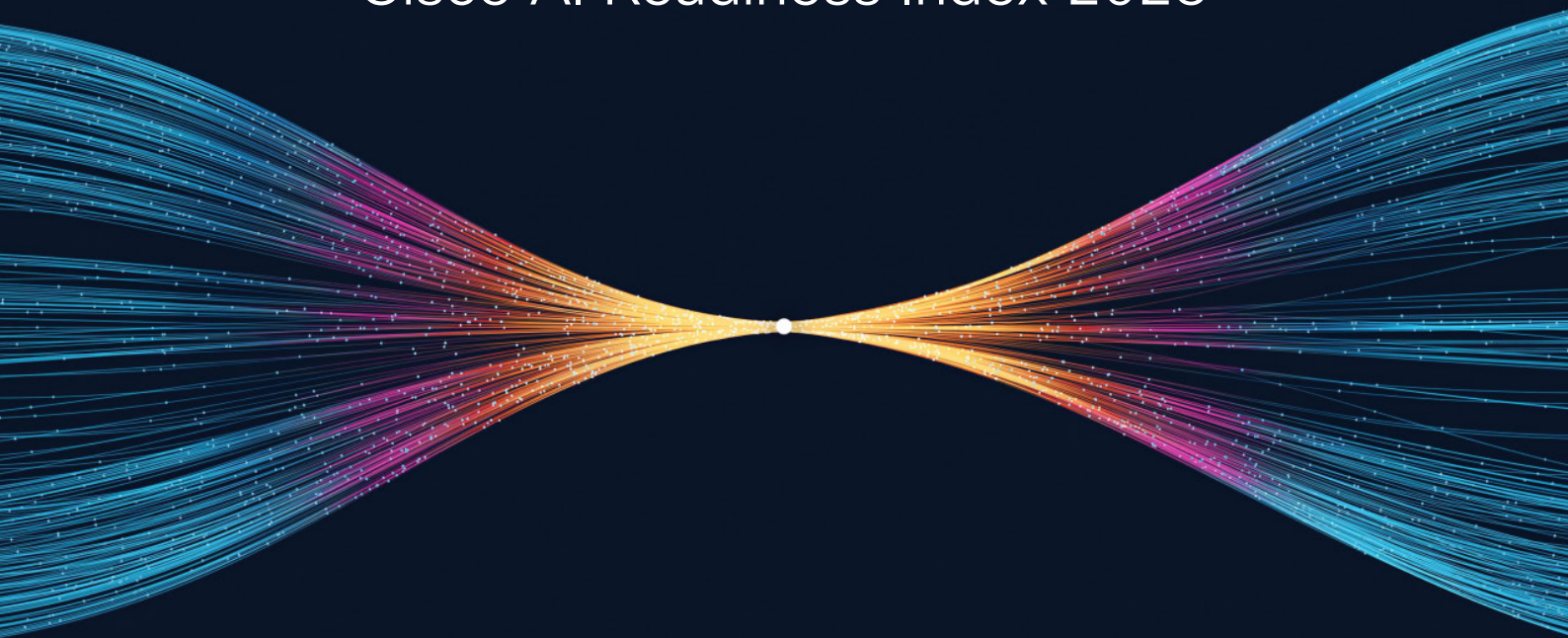




# Prendre conscience de la valeur de l'intelligence artificielle

Cisco AI Readiness Index 2025



# Table des matières

---

- 03 Synopsis
- 04 Survol de la troisième édition : La préparation à l'intelligence artificielle est un parcours, pas une destination
- 06 La plupart recherchent la valeur. Les chefs de file l'ont compris.
- 08 La valeur, c'est l'argent.
- 11 La valeur va au-delà de l'argent
- 15 Les agents de l'intelligence artificielle peuvent nous apporter davantage si nous les développons davantage.
- 18 La dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle représente un risque réel pour la valeur
- 22 Conclusion : Emboîter le pas aux chefs de file
- 26 Méthodologie



# Synopsis

Maintenant à sa troisième année, **Cisco AI Readiness Index** montre que, même si l'ambition continue de croître, un petit groupe d'entreprises cohérent, les « **chefs de file** », surpasse leurs pairs dans tous les domaines liés à la valeur de l'intelligence artificielle. Parmi les entreprises que nous avons interrogées à travers le monde, ces entreprises ont représenté de manière constante entre 13 % et 14 % au cours des trois dernières années. Mais loin de stagner, les chefs de file nous rappellent sans cesse que la préparation n'est pas un accomplissement ponctuel, mais un travail continu nécessaire pour rester compétitif dans un contexte où l'intelligence artificielle ne cesse d'évoluer.



Les chefs de file adoptent une approche disciplinée, au niveau du système, qui équilibre la stratégie, l'infrastructure, les données, la gouvernance, le personnel et la culture. Ils planifient à l'avance, investissent tôt et intègrent l'intelligence artificielle au cœur de leur mode de fonctionnement afin de suivre le rythme de l'évolution accélérée de l'intelligence artificielle et d'offrir une valeur durable.

- **Prêts à créer de la valeur** : Environ trois quarts (77 %) ont finalisé leurs scénarios de l'intelligence artificielle, soit quatre fois plus que la moyenne mondiale parmi les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête.
- **Gestion de la valeur** : Ils sont trois fois plus susceptibles de suivre et de mesurer l'impact de leurs investissements dans l'intelligence artificielle (95 % contre 32 % dans l'ensemble).
- **Réalisation de la valeur** : Les chefs de file sont 1,5 fois plus susceptibles de déclarer des gains en termes de rentabilité, de productivité et d'innovation (90 % et plus contre environ 60 % dans l'ensemble).

## Les agents de l'intelligence artificielle montent les enchères, mais l'ambition dépasse la préparation

L'indice met en évidence une tension entre les 83 % des entreprises qui prévoient de déployer des agents et les pressions croissantes exercées sur les fondations des entreprises qui peinent à s'adapter à la complexité introduite par les agents. Les chefs de file font une fois de plus figure d'exception, la quasi-totalité d'entre eux (98 %) concevant leur infrastructure en fonction des besoins futurs.

### Donner un nom à la pression liée à la préparation

Le rapport introduit également un nouveau concept, celui de « **dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle** », qui correspond à l'évolution moderne de la dette technique et numérique qui a freiné les efforts de transformation antérieurs. C'est souvent l'accumulation silencieuse de compromis, de mises à niveau différées et d'une architecture sous-financée qui devient plus chère à mesure qu'elle est ignorée, ralentissant ainsi l'innovation, gonflant les coûts et compromettant les rendements. L'indice met en évidence certains signes avant-coureurs : la nécessité de mettre à niveau, l'augmentation des coûts, la capacité des GPU, les contraintes budgétaires et les menaces émergentes.

Les chefs de file ne sont pas à l'abri de la dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle, mais ils sont mieux préparés pour agir. Grâce à une gouvernance solide, une vision financière à long terme et une coordination interfonctionnelle, ils disposent de la résilience nécessaire pour aider à résoudre la dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle avant qu'elle ne se transforme en risques plus coûteux.

### Les chefs de file ont fait de leur préparation un avantage concurrentiel.

La préparation à l'intelligence artificielle est devenue le facteur de différenciation ultime, non pas parce qu'elle garantit l'innovation, mais parce qu'elle rend l'innovation reproductible. Au moment où les systèmes agentifs et l'intelligence artificielle autonome poussent les entreprises vers une ère de demande informatique constante, la leçon à tirer de l'indice de préparation à l'intelligence artificielle de cette année est claire : la valeur découle de la préparation. Dans ces conditions, ce sont les entreprises les plus prêtes pour l'intelligence artificielle qui donnent le ton.



# Survol de la troisième édition : La préparation à l'intelligence artificielle est un parcours, pas une destination

Maintenant à sa troisième année, Cisco Readiness Index 2025 montre où en sont les entreprises que nous avons interrogées dans leur parcours vers la préparation à l'intelligence artificielle et ce qu'il leur faut pour rester compétitives.



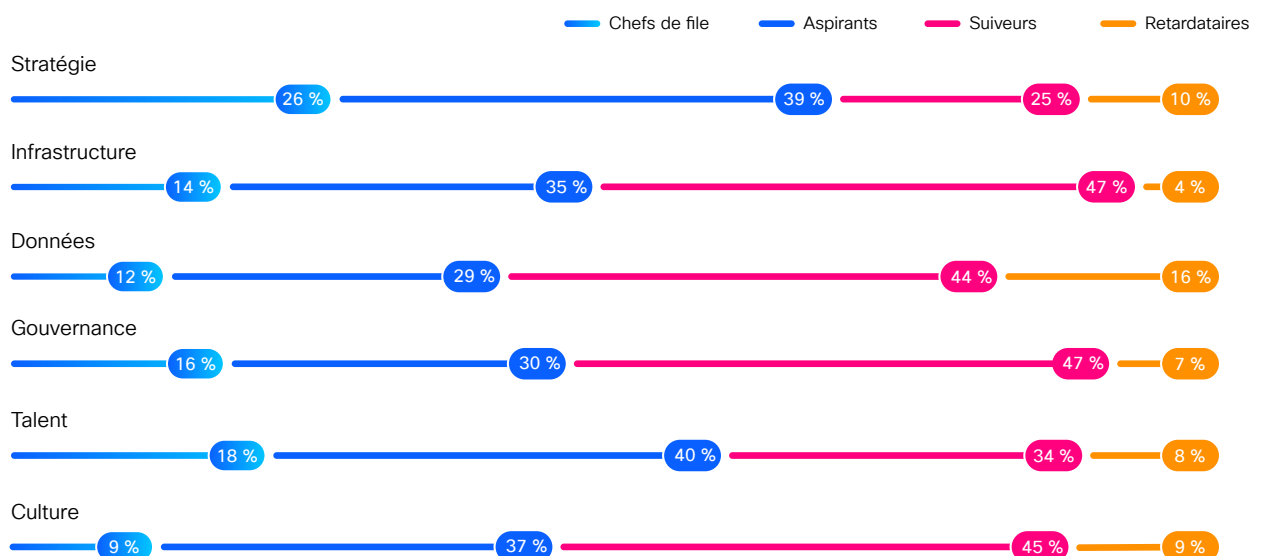
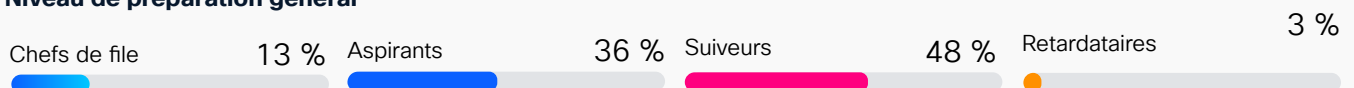
L'indice évalue le niveau de préparation selon six piliers : Stratégie, Infrastructure, Données, Gouvernance, Culture et Talent. En fonction de leurs notes de préparation, les entreprises sont catégorisées en quatre niveaux :

1. Chefs de file (parfaitement préparés)
2. Aspirants (modérément préparés)
3. Suiveurs (préparation limitée)
4. Retardataires (non préparés)

## Un schéma familier avec une touche d'originalité

Malgré des investissements continus et une attention particulière portée à l'intelligence artificielle, le niveau de préparation des responsables interrogés ne parvient pas à suivre la demande croissante. Comparativement au rapport de l'année dernière, les changements dans les quatre catégories de préparation sont minimes. Mais l'indice de cette année s'intéresse de plus près à un groupe restreint mais cohérent d'entreprises, les « pionniers », qui représentent environ 13 % des entreprises interrogées dans le monde au cours des trois dernières années, afin de comprendre comment elles surpassent leurs concurrents dans tous les domaines liés à la valeur de l'intelligence artificielle. Leur avantage durable suggère que c'est leur préparation disciplinée au niveau du système qui équilibre les moteurs stratégiques avec les données et l'infrastructure, les aidant à suivre le rythme de l'évolution accélérée de l'intelligence artificielle et à offrir une valeur réelle et tangible.

### Niveau de préparation général

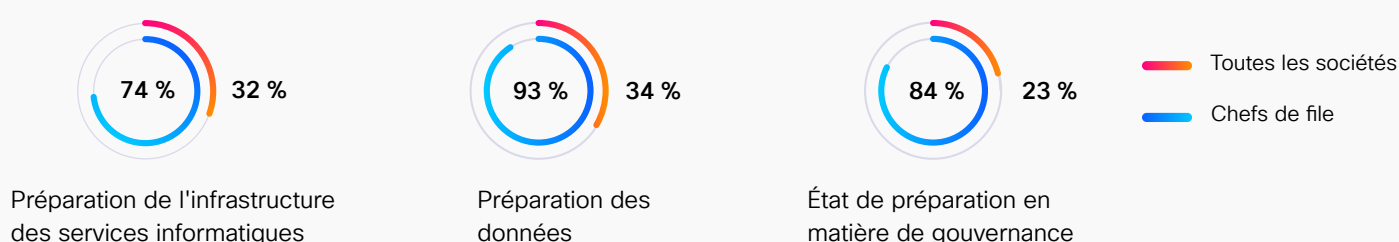




## L'augmentation de la charge de travail met à rude épreuve la préparation, tandis que les ambitions vont bon train.

Comme le modèle se maintient, les enjeux continuent de monter en flèche. L'essor des agents de l'intelligence artificielle marque le début d'une nouvelle ère dans laquelle les entreprises qui adoptent l'intelligence artificielle devront partager leur infrastructure numérique avec des modèles nécessitant d'énormes ressources. Les systèmes doivent désormais fonctionner à une échelle différente et offrir de nouveaux types de valeur. Pourtant, les entreprises restent peu confiantes quant à la capacité de leurs infrastructures à répondre à ces nouvelles exigences. Les charges de travail liées à l'intelligence artificielle devraient connaître une croissance rapide au cours des prochaines années, créant une demande importante sur l'infrastructure des entreprises. **Seulement un tiers des entreprises interrogées (34 %) estiment que leur infrastructure informatique est entièrement adaptable et évolutive pour répondre aux besoins informatiques en constante évolution des projets de l'intelligence artificielle.** Le secteur se développe à un rythme exponentiel que les infrastructures ne sont pas en mesure de suivre.

### Pourcentage d'entreprises se déclarant prêtes à adopter et à exploiter les technologies de l'intelligence artificielle



## La valeur ajoutée est la nouvelle référence

Malgré le manque de préparation de la plupart des entreprises, le débat a évolué. Comme beaucoup de transformations, l'intelligence artificielle est désormais jugée en fonction de la valeur qu'elle peut apporter aux entreprises qui investissent dans cette technologie. L'indice de préparation à l'intelligence artificielle prouve que les entreprises qui restent à la pointe de la préparation peuvent suivre le rythme de l'innovation et traduire l'intelligence artificielle en un impact mesurable : rentabilité, nouvelles sources de revenus et avantage concurrentiel.





# La plupart recherchent la valeur. Les chefs de file l'ont compris.

La question n'est pas de savoir s'il faut investir dans l'intelligence artificielle ou non. Il est plutôt question de savoir à quelle vitesse cet investissement peut générer des gains commerciaux mesurables. Huit entreprises sur dix affirment que l'urgence de démontrer un rendement du capital investi tangible a fortement augmenté au cours des six derniers mois, sous l'impulsion des présidents-directeurs généraux, des directeurs financiers, des responsables des services informatiques et de la pression croissante exercée par la concurrence.

## La réponse à la question sur la valeur reste difficile à cerner pour beaucoup

La majorité des organisations interrogées avancent à l'aveuglette quant à l'efficacité de leurs efforts : seule une entreprise sur trois (32 %) dispose d'un processus permettant de mesurer l'impact de ses initiatives en matière d'intelligence artificielle. La confiance dans la monétisation de l'intelligence artificielle n'est guère meilleure : 34 % se disent très confiants, tandis que 43 % se disent plutôt confiants dans la monétisation de leurs scénarios de l'intelligence artificielle. Sans indicateurs clairs ni stratégie de commercialisation, la valeur stagne entre les phases pilotes et la production.

## De grandes attentes, des fondations fragiles

L'ambition et les investissements dans l'intelligence artificielle s'accroissent également sans que des mécanismes importants soient mis en place pour soutenir la transformation numérique en cours. Près de sept entreprises sur dix (69 %) classent l'intelligence artificielle parmi leurs principales priorités budgétaires en matière de services informatiques, plus de la moitié (58 %) ont une stratégie bien définie et 81 % déclarent avoir désigné un responsable clairement identifié pour l'intelligence artificielle au sein de leur entreprise, démontrant ainsi que la responsabilité et la structure commencent à se mettre en place.

Dans un même temps, seule une entreprise sur trois dispose d'un plan officiel de gestion des changements pour accompagner ses employés dans l'adoption de l'intelligence artificielle. Sans cette planification, les investissements, la stratégie et l'appropriation risquent de ne pas se traduire pleinement en valeur réelle. Les équipes peuvent résister aux nouveaux processus, avoir du mal à intégrer l'intelligence artificielle dans leurs flux de travail ou ne pas parvenir à adopter efficacement les outils, ce qui signifie qu'une grande partie du rendement du capital investi potentiel pourrait rester inexploitée.

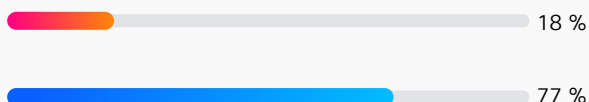


## La préparation est le chemin vers la valeur. La preuve en est les chefs de file.

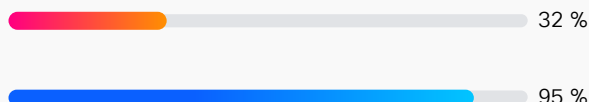
C'est à ce niveau qu'ils se distinguent. Ils considèrent la préparation comme une discipline permanente, ce qui leur permet d'aller plus loin, plus vite. En concevant les infrastructures, la gouvernance, les compétences et les méthodes de travail appropriées, ils développent et déploient l'intelligence artificielle de manière à pouvoir mettre en production ces scénarios, où ils peuvent générer des revenus et avoir un impact plus large.

### Progrès dans l'identification de scénarios pratiques de l'intelligence artificielle

Finalisation des scénarios



Processus permettant de mesurer l'impact des investissements

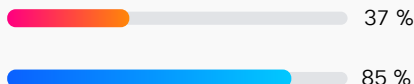


Toutes les sociétés

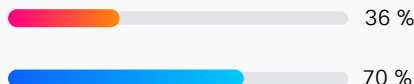
Chefs de file

### Niveaux de confiance dans le déploiement de l'intelligence artificielle pour les scénarios identifiés

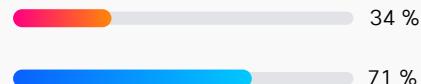
Marché de produits adéquat pour les scénarios



Bien comprendre les risques liés au déploiement de l'intelligence artificielle



Monétiser les scénarios et augmenter les revenus



Toutes les sociétés

Chefs de file

## Une confiance élevée peut se traduire par des rendements plus élevés.

Les chefs de file sont plus susceptibles de déclarer des revenus plus élevés, des économies sur les coûts et une rentabilité globale. Mais l'impact va bien plus loin. Selon des entreprises, l'intelligence artificielle améliore également l'expérience client, stimule la productivité des équipes, automatise les processus et favorise l'innovation, prouvant ainsi que sa valeur réelle réside à la fois dans des résultats mesurables et des avantages stratégiques.

### L'incitation à se préparer à l'intelligence artificielle


Les entreprises qui n'ont pas atteint ce niveau de préparation risquent de passer à côté d'opportunités commerciales, de ralentir leur croissance et de perdre des revenus. Les chefs de file démontrent que la préparation à l'intelligence artificielle est le moteur qui transforme l'ambition en succès mesurable et reproductible. Ceux qui conçoivent l'infrastructure, la gouvernance et les capacités opérationnelles nécessaires pour déployer l'intelligence artificielle évolutive sont ceux qui en tirent le plus de valeur, tandis que les autres risquent d'être laissés pour compte.



# Chapitre 1

## La valeur, c'est l'argent.

---



Les entreprises constatent que lorsque les idées issues de l'intelligence artificielle sortent des laboratoires pour être mises en pratique dans leurs activités quotidiennes, les retombées peuvent être considérables. Ils indiquent que, lorsqu'elle est bien utilisée, l'intelligence artificielle peut réduire les coûts, augmenter les revenus et produire des résultats qui rendent l'investissement difficile à ignorer.

### **La promesse est claire, mais les résultats commencent seulement à se concrétiser.**

La plupart des entreprises constatent déjà des avantages financiers tangibles grâce à leurs investissements dans l'intelligence artificielle. Parmi les entreprises qui ont déployé l'intelligence artificielle jusqu'à présent, près des deux tiers déclarent qu'elle a répondu ou dépassé leurs attentes dans plusieurs domaines : augmentation de la rentabilité, génération de revenus à partir des activités existantes, prise en charge de lancements de nouveaux produits ou de nouveaux services et création de sources de revenus entièrement nouvelles. Plus de la moitié font état de gains importants.

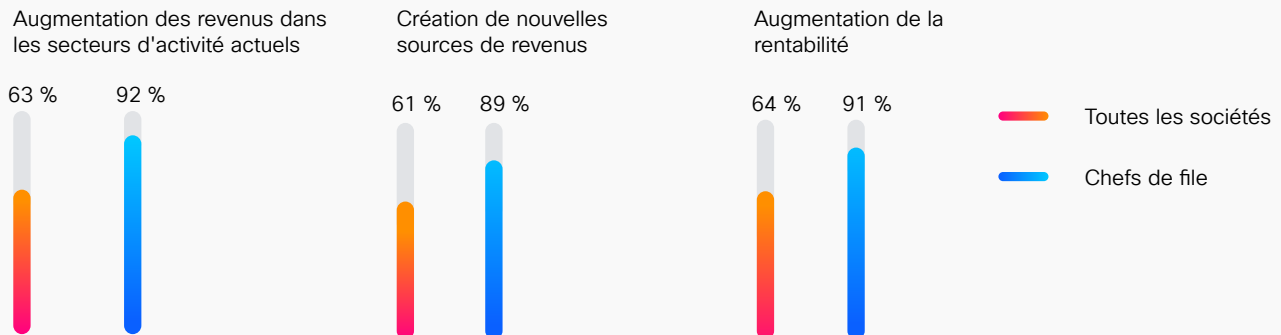
Cette technologie étant encore à ses débuts, on peut dire que ces résultats sont impressionnants. Étant donné que seulement 32 % évaluent systématiquement l'impact des investissements dans l'intelligence artificielle, les gains déclarés sont quantifiés de manière inégale.



## Les chefs de file profitent davantage de leur investissement

Les chefs de file démontrent l'impact financier de l'intelligence artificielle, transformant les projets pilotes en résultats concrets avec une forte augmentation de la rentabilité et du chiffre d'affaires.

### Impact des investissements : attentes satisfaites ou dépassées



### Le moment où la valeur attendue se réalise dépend de l'objectif

Lorsqu'interrogées à propos de leurs attentes au cours des mois à venir, les entreprises placent la croissance en tête de liste. Plus de la moitié (53 %) s'attendent à ce que l'intelligence artificielle les aide à augmenter leurs revenus grâce à de nouvelles fonctionnalités du produit, à la vente incitative ou à la conquête de nouveaux marchés au cours de l'année.

La réduction des coûts, en revanche, est considérée comme un objectif à plus long terme, puisque seulement 37 % des entreprises accordent la priorité aux économies cette année, mais la majorité (51 %) cherche à réaliser des gains d'efficacité opérationnelle dans un délai de 2 à 3 ans. Les gains de temps, mesurés en termes de cycles de production plus rapides ou de mise sur le marché plus rapide, resteront tout aussi importants au cours des 12 prochains mois et des 2 à 3 prochaines années. L'ambition financière est bien définie, mais le calendrier dépend de l'objectif.

Dans l'ensemble, 30 % des entreprises interrogées s'attendent à un rendement du capital investi de 50 à 100 % d'ici l'année prochaine. Parmi les chefs de file, près de la moitié (48 %) anticipent des rendements de cet ordre.



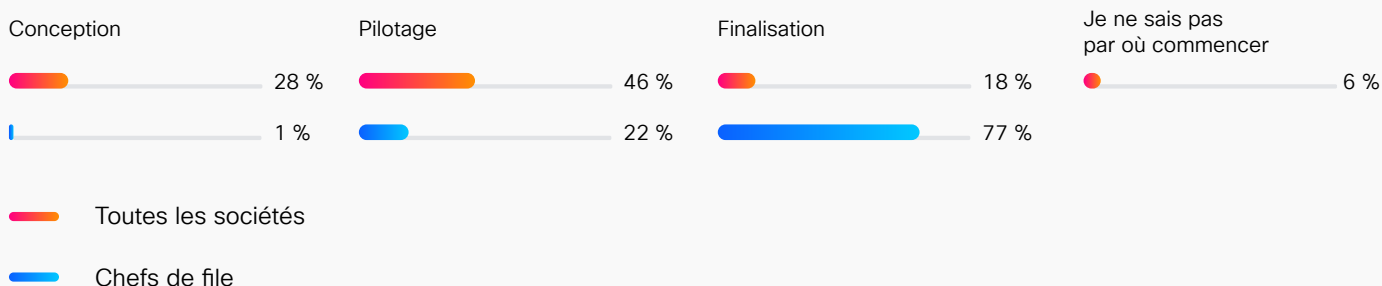
Toutes les sociétés  
30 %



Chefs de file  
48 %



**Même dans les cas où l'intelligence artificielle génère des rendements, la plupart des entreprises en sont encore au stade expérimental.**



### La confiance se construit, mais elle n'est pas universelle

Dans un même temps, les entreprises interrogées continuent d'investir, même en l'absence de cadres de mesure permettant de suivre les progrès réalisés. Près de sept personnes sur dix (69 %) considèrent désormais l'intelligence artificielle comme une priorité budgétaire absolue, et la part de l'intelligence artificielle dans les budgets des services informatiques continue d'augmenter.

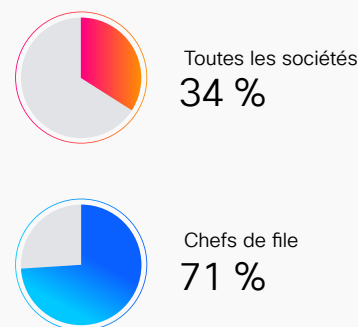
### La valeur financière de l'intelligence artificielle ne fait aucun doute : elle est en pleine évolution.

Nos résultats montrent que l'intelligence artificielle peut être un puissant moteur de croissance, mais qu'elle n'a pas encore donné lieu à des résultats commerciaux reproductibles pour toutes les entreprises interrogées. La plupart privilégie la croissance, considérant les économies de coûts comme un objectif à plus long terme. Le potentiel est réel, mais la discipline nécessaire pour le concrétiser fait encore défaut.

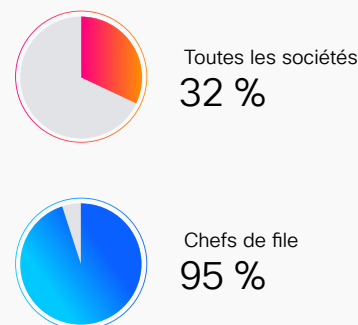
Les chefs de file, qui sont près de quatre fois plus susceptibles d'avoir mis leurs scénarios en production, démontrent que l'intelligence artificielle apporte une réelle valeur ajoutée à l'entreprise, qu'il s'agisse d'une augmentation du chiffre d'affaires ou d'une innovation plus rapide. L'opportunité qui se présente aujourd'hui est d'accélérer la transition entre les projets pilotes et les idées pour aboutir à des résultats prévisibles et reproductibles.

**L'intelligence artificielle seule ne suffit pas à créer de la valeur. Il faut aussi associer une préparation minutieuse. Les chefs de file l'ont déjà intégré.**

### Les chefs de file font preuve d'une plus grande confiance dans la monétisation de l'intelligence artificielle



### Les chefs de file sont plus susceptibles de disposer d'un processus et d'indicateurs clairement définis pour mesurer l'impact de l'intelligence artificielle.





# Chapitre 2

## La valeur va au-delà de l'argent

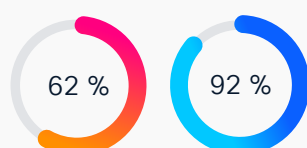
Tous les bénéfices générés par l'intelligence artificielle ne se traduisent pas nécessairement en argent dès le premier jour. Certains des principaux avantages concernent le mode de fonctionnement des entreprises, la manière dont elles servent leurs clients et dont elles exploitent les idées qui leur permettent d'obtenir des gains plus importants au fil du temps. Ces avantages se font déjà sentir, et la plupart des entreprises s'attendent à ce qu'ils s'accroissent dans les mois à venir.

### Les équipes travaillent déjà plus intelligemment et plus rapidement grâce à l'intelligence artificielle.

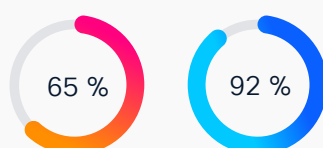
L'intelligence artificielle transforme déjà la façon dont les gens travaillent au quotidien. Que l'intelligence artificielle prenne en charge des tâches répétitives, soutienne des flux de travail spécifiques ou automatise des processus entiers, les entreprises constatent des améliorations tangibles. Une majorité nous indique que l'intelligence artificielle répond ou dépasse les attentes dans ces domaines, les chefs de file devançant tous les autres.

#### L'impact de l'intelligence artificielle sur l'efficacité et la productivité est conforme aux attentes, voire supérieur.

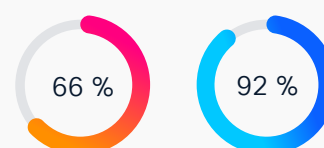
Assistance actuelle des processus



Amélioration de la productivité des machines



Amélioration de l'efficacité et la productivité des équipes



Toutes les sociétés

Chefs de file

Les perspectives sont encore plus prometteuses : au cours des trois prochaines années, presque toutes les entreprises (86 %) s'attendent à ce que les scénarios de l'intelligence artificielle permettent d'améliorer sensiblement la productivité des employés.

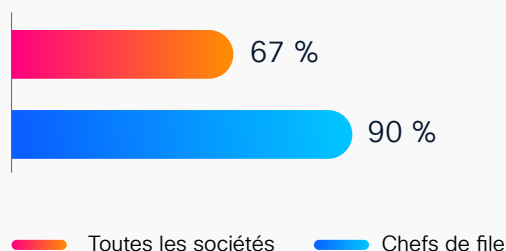
## L'intelligence artificielle redéfinit nos activités

Pour de nombreuses entreprises, l'impact le plus visible de l'intelligence artificielle se fait sentir au niveau de la clientèle.

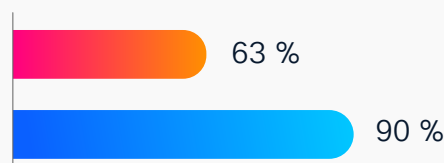
## L'intelligence artificielle est le catalyseur de nouveaux processus, de nouvelles capacités et de nouveaux produits

Le rôle de l'intelligence artificielle ne se limite pas à rendre le travail existant plus efficace, il consiste également à créer des méthodes de travail et d'innovation entièrement nouvelles.

### L'impact de l'intelligence artificielle sur l'expérience client répond aux attentes, voire les dépasse.



### L'impact de l'intelligence artificielle sur les nouveaux processus, les nouvelles capacités et les lancements de produits répond aux attentes, voire les dépasse.



Pour l'avenir, près de la moitié des entreprises interrogées prévoient de nouvelles avancées en matière d'expérience client au cours des 12 prochains mois, confirmant ainsi que la ligne de front reste le lieu où se crée la valeur.

## La plupart des entreprises mesurent la valeur de l'intelligence artificielle en mois, et non en années.

La situation est similaire dans d'autres domaines d'importance stratégique. Plus d'un tiers des entreprises interrogées s'attendent à ce que l'intelligence artificielle améliore la réduction des risques, la conformité et le positionnement de la marque au cours de l'année, avec près de la moitié prévoyant ces gains dans un délai de deux à trois ans. Des progrès similaires sont attendus dans la manière dont les agents de l'intelligence artificielle renforcent et assistent les équipes, soulignant la rapidité avec laquelle les entreprises s'attendent à ce que le changement se produise.

En d'autres termes, l'intelligence artificielle n'est pas une question de retour sur investissement à terme. La plupart des entreprises s'attendent à ce que les 12 à 36 prochains mois constituent une période critique au cours de laquelle la valeur au-delà de l'argent deviendra visible et transformatrice.



# En vedette : La valeur des scénarios

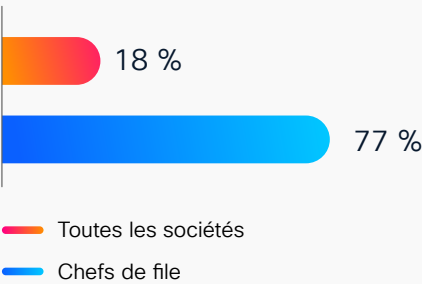
De l'idée à l'action, l'intelligence artificielle produit des résultats concrets dans tous les secteurs. Les entreprises ne se contentent pas de réfléchir à la place que pourrait occuper l'intelligence artificielle. Elles testent activement et finalisent les solutions qui définiront leur croissance.

## La plupart des entreprises ont déjà franchi la ligne de départ

Bien qu'une minorité admette ne pas avoir encore commencé, la plupart des entreprises interrogées ont déjà commencé à définir leur parcours en matière d'intelligence artificielle, 64 % d'entre elles ayant dépassé le stade de la planification conceptuelle.

## Entreprises progressant avec des scénarios finalisés sur l'intelligence artificielle

Ont finalisé leurs scénarios



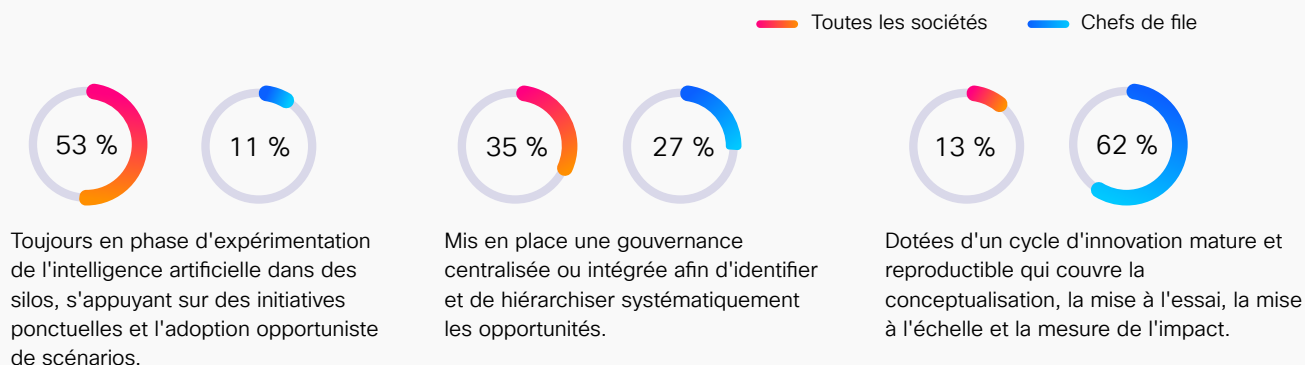
Beaucoup sont encore en train d'affiner leurs stratégies et de poser les fondations, mais les chefs de file se démarquent : la majorité d'entre eux ont dépassé le stade de la conceptualisation et des projets pilotes, et la plupart ont mis en production leurs scénarios de l'intelligence artificielle, où ils peuvent générer une réelle valeur ajoutée.

## La plupart des industries concentrent leurs efforts sur leur efficacité opérationnelle.

	Technologie	Vente au détail	Immobilier	Secteur manufacturier	Santé	Questions financières Services	Éducation	Construction	Entreprise Services	Naturel Ressources
Expérience client et service	48 %	47 %	42 %	44 %	43 %	47 %	45 %	44 %	42 %	44 %
Efficacité opérationnelle et automatisation	55 %	50 %	48 %	57 %	49 %	54 %	48 %	50 %	51 %	53 %
Innovation et amélioration des services liés aux produits	56 %	49 %	44 %	51 %	45 %	48 %	49 %	49 %	47 %	53 %
Cybersécurité	49 %	43 %	44 %	51 %	43 %	47 %	41 %	48 %	41 %	42 %
Gestion des risques et détection de la fraude	44 %	39 %	37 %	42 %	36 %	44 %	36 %	39 %	38 %	48 %
Conformité, supervision et responsabilisation	28 %	21 %	27 %	29 %	22 %	28 %	23 %	29 %	23 %	28 %
Marketing et ventes Optimisation	43 %	47 %	45 %	44 %	40 %	48 %	40 %	40 %	43 %	42 %
Ressources humaines et gestion des effectifs	44 %	42 %	43 %	46 %	44 %	45 %	44 %	45 %	45 %	43 %
Recherche et développement/ Découverte scientifique	45 %	35 %	35 %	47 %	42 %	41 %	45 %	39 %	41 %	42 %



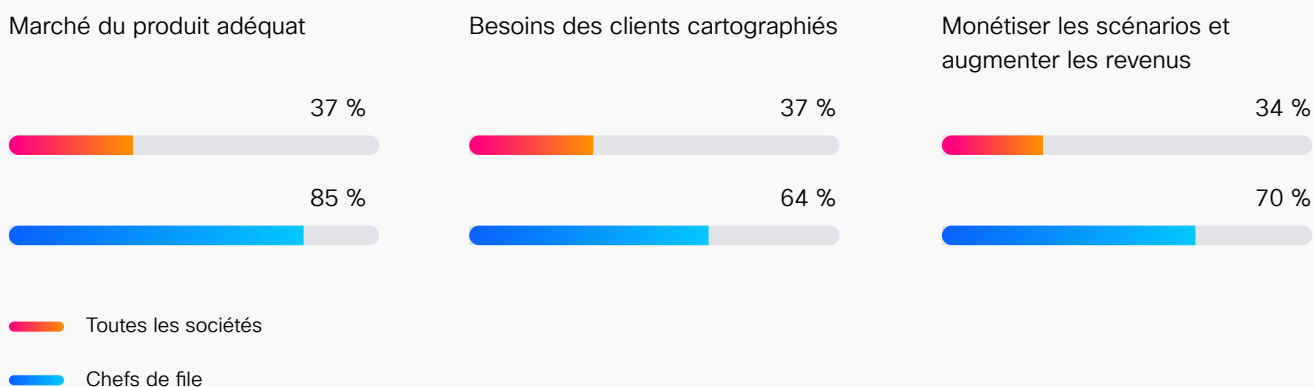
## Comment les entreprises développent leurs scénarios



### Les nouveaux scénarios sont nombreux, mais la confiance n'est pas totalement assurée.

Les entreprises que nous avons interrogées adoptent une approche pragmatique en ce qui concerne l'adoption de l'intelligence artificielle. Au lieu de miser sur une seule avancée décisive, la plupart testent plusieurs scénarios afin d'identifier les domaines dans lesquels l'intelligence artificielle offre les avantages les plus importants. Les applications les plus utilisées aujourd'hui couvrent l'expérience client, la cybersécurité, l'efficacité opérationnelle, le marketing et les ventes, les ressources humaines et l'innovation de produit. Un peu plus de la moitié des entreprises nous indiquent que leurs modèles d'intelligence artificielle prenant en charge leurs scénarios sont précis au moins 75 % du temps. 93 % des chefs de file déclarent les mêmes niveaux de précision.

### Confiance dans la valeur commerciale des scénarios de l'intelligence artificielle



Ce schéma suggère une double réalité. D'une part, la plupart des entreprises interrogées testent et affinent des scénarios de l'intelligence artificielle dans plusieurs fonctions. D'autre part, la confiance et la discipline nécessaires pour transformer les scénarios en résultats sont encore en cours de développement.

### Les agents arrivent. Les entreprises sont-elles prêtes?

Même les scénarios les mieux conçus peuvent rencontrer des difficultés. La stratégie, les cloisonnements, les coûts cachés et bien d'autres facteurs peuvent constituer des obstacles. Mais ces défis ne reflètent pas seulement des obstacles liés à la mise en œuvre. Sans une forte cohésion, une gouvernance efficace et une infrastructure évolutive, même les scénarios les plus prometteurs peuvent avoir du mal à dépasser le stade de la validation de principe et à générer de la valeur à long terme. À mesure que les agents de l'intelligence artificielle commencent à travailler à nos côtés dans le monde numérique, les enjeux ne feront que croître.

# Chapitre 3

## Les agents de l'intelligence artificielle peuvent nous apporter davantage si nous les développons davantage.



### Une intelligence artificielle qui fait des analyse. Et qui prend des décision.

La prochaine génération de l'intelligence artificielle va au-delà des modèles prédictifs et des assistants basés sur le clavier. Les systèmes de l'intelligence artificielle agitive ne se contentent pas de fournir des réponses. Comme le montre le tableau ci-dessous, ils agissent en gérant de manière autonome les tâches, les flux de travail et même les décisions commerciales. Les entreprises s'intéressent déjà à l'intelligence artificielle agitive : 83 % d'entre elles prévoient de développer ou de déployer des agents de l'intelligence artificielle.

### Quel type d'agents les entreprises développent-elles?

Les entreprises s'attendent à ce que l'intelligence artificielle, plutôt que d'être un outil permettant d'obtenir des observations, devienne un partenaire opérationnel qui assiste les équipes, interagit directement avec les clients, détecte les menaces et automatise les processus industriels.

### Principaux scénarios de l'intelligence artificielle agitive

Maintenant

40 %

Ingénierie logicielle autonome : Des agents de l'intelligence artificielle qui écrivent, déboguent, testent et déploient du code avec un minimum d'intervention humaine.

63 %

Ingénierie logicielle autonome : Des agents de l'intelligence artificielle qui écrivent, déboguent, testent et déploient du code avec un minimum d'intervention humaine.

12 prochains mois

46 %

Agents de productivité personnelle et professionnelle : Des assistants personnels de l'intelligence artificielle qui gèrent les emplois du temps, les e-mails et la hiérarchisation des tâches.

45 %

Simulation humaine pour les tests ou la formation : Des agents autonomes dans des environnements virtuels pour les jeux, les tests de produits ou la simulation du comportement des utilisateurs.

Prochains 2 à 3 ans

31 %

Agents de contrôle industriel et robotique : Des systèmes agentifs réels qui contrôlent les drones, les véhicules autonomes ou les robots d'entrepôt.

20 %

Agents de contrôle industriel et robotique : Des systèmes agentifs réels qui contrôlent les drones, les véhicules autonomes ou les robots d'entrepôt.

Toutes les sociétés    Chefs de file

## Tout le monde attend-il vraiment deux à trois ans pour développer des robots?

Même si le contrôle industriel et robotique ne figure pas en tête de liste des scénarios pour les deux prochaines années, cela ne signifie pas pour autant qu'il ne fait pas partie du plan. Au cours des 12 prochains mois, 71 % des entreprises pionnières et 53 % de l'ensemble des entreprises nous indiquent qu'elles développeront ce type de scénarios concrets.

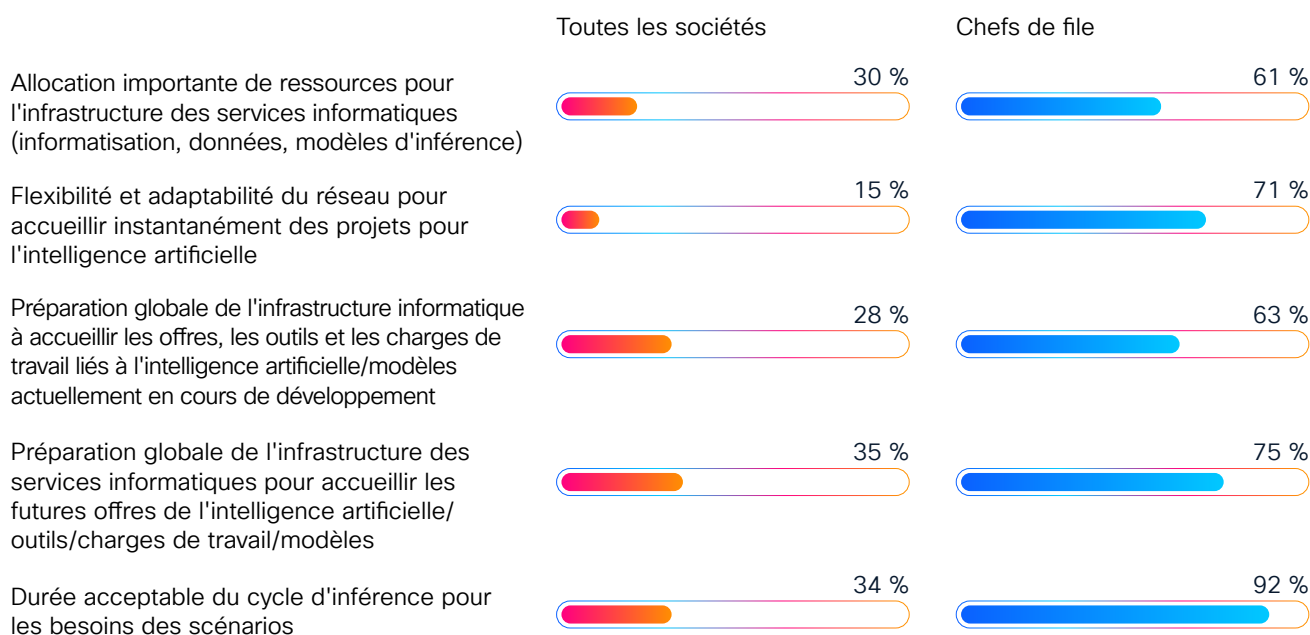
## La charge de travail augmente et les coûts liés à l'ambition se multiplient.

L'augmentation des charges de travail liées à l'intelligence artificielle sollicite déjà fortement les capacités informatiques, et l'intelligence artificielle agentive devrait multiplier cette pression. 62 % des entreprises s'attendent à une augmentation de leur charge de travail de plus de 30 % d'ici deux à trois ans, et un peu plus de la moitié prévoient une augmentation de 1,5 fois d'ici cinq ans. Contrairement à l'automatisation traditionnelle qui se contente de traiter les données, les systèmes agentifs agissent sur celles-ci, ce qui signifie que les réseaux, l'informatisation et le stockage doivent gérer des cycles continus et adaptatifs.

## Les scénarios indiquent un nouveau modèle opérationnel qui place les agents de l'intelligence artificielle aux côtés des humains.

L'enquête montre que les entreprises ne se contentent pas d'expérimenter, elles visent un changement tangible. Près de 40 % des entreprises s'attendent à ce que les agents viennent renforcer ou assister leurs équipes au cours des 12 prochains mois. L'assistance client, la cybersécurité et l'automatisation des processus d'entreprise sont des domaines prioritaires. Cela pourrait impliquer un futur lieu de travail où les agents travailleraient aux côtés des employés, prendraient en charge les tâches répétitives, détecteraient de manière autonome les menaces à la sécurité et ouvriraient la voie à de nouvelles références de productivité.

## Le déficit en infrastructures





## Les failles de sécurité

Au-delà de l'informatisation et de la réseautique, la question de la sécurité et du contrôle demeure. Moins d'un tiers (31 %) des entreprises interrogées déclarent être parfaitement équipées pour contrôler et sécuriser les systèmes de l'intelligence artificielle agitive, tandis que 72 % se disent au moins modérément préparées. Étant donné que la plupart des personnes interrogées prévoient de déployer des agents de l'intelligence artificielle qui agiront de manière autonome et se connecteront à d'autres applications d'entreprise, les enjeux sont importants. Un agent mal aligné ou compromis présente à la fois un risque pour les données et un risque opérationnel.

## Le déficit en matière de planification des effectifs

Si les entreprises sont optimistes quant au déploiement d'agents, seules 32 % d'entre elles déclarent avoir déjà identifié les tâches humaines qui seront prises en charge par l'intelligence artificielle et en avoir tenu compte dans la planification de leurs effectifs. Ce manque de clarté risque de laisser les entreprises démunies, tant pour la requalification que pour la création de rôles entièrement nouveaux en matière de gouvernance, de supervision et de sécurité de l'intelligence artificielle.

**Les entreprises se précipitent vers un avenir où les agents joueront un rôle prépondérant. Ils ont besoin d'infrastructures plus solides dans ce contexte.**

Dans l'ensemble, les données révèlent une contradiction entre les ambitions et les infrastructures. Les entreprises savent que leurs infrastructures ne sont pas prêtes à faire face à l'augmentation des charges de travail, elles reconnaissent que leurs mesures de sécurité sont encore fragiles et que leurs plans en matière de main-d'œuvre ne sont pas en phase avec la technologie. Malgré ces conditions difficiles, ils continuent d'orienter leurs actions vers l'avant.

Si les entreprises réalisent leur ambition, le monde sera très différent d'ici quelques années, car des entreprises intégreront des agents dans la structure du travail, de l'industrie et même de la prise de décision.

Pour y parvenir, ils doivent d'abord consolider leur réseau fédérateur invisible : **réseaux, informatisation, gestion des données et sécurité.**





# Chapitre 4

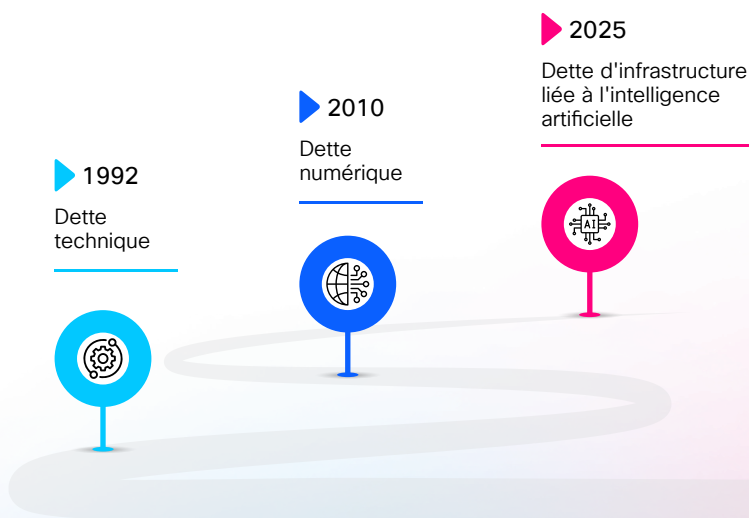
## La dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle représente un risque réel pour la valeur

### Qu'est-ce que la dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle?

Une avancée technologique peut laisser derrière elle une série de raccourcis, de compromis et de sous-investissements qui deviennent ensuite des goulots d'étranglement. Dans le monde des logiciels, ce phénomène est connu sous le nom de dette technique : il s'agit de code écrit rapidement pour respecter les délais, qui finit par ralentir l'innovation. À l'ère de l'intelligence artificielle, un phénomène similaire apparaît : la dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle.

La dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle est l'accumulation de lacunes, de compromis, de raccourcis et de retards en matière d'informatisation, de réseautique, de gestion des données, de sécurité et de talents qui s'aggravent à mesure que les entreprises se précipitent pour déployer l'intelligence artificielle.

Mais comme le montre l'histoire de la dette technique, ce qui semble être un compromis acceptable dans les premières phases peut se transformer en un frein systémique. Étant donné que 83 % des entreprises interrogées prévoient de déployer des agents de l'intelligence artificielle, que les charges de travail augmentent et que les niveaux de préparation stagnent, la dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle pourrait rapidement devenir un obstacle invisible empêchant les entreprises de réaliser la valeur escomptée.

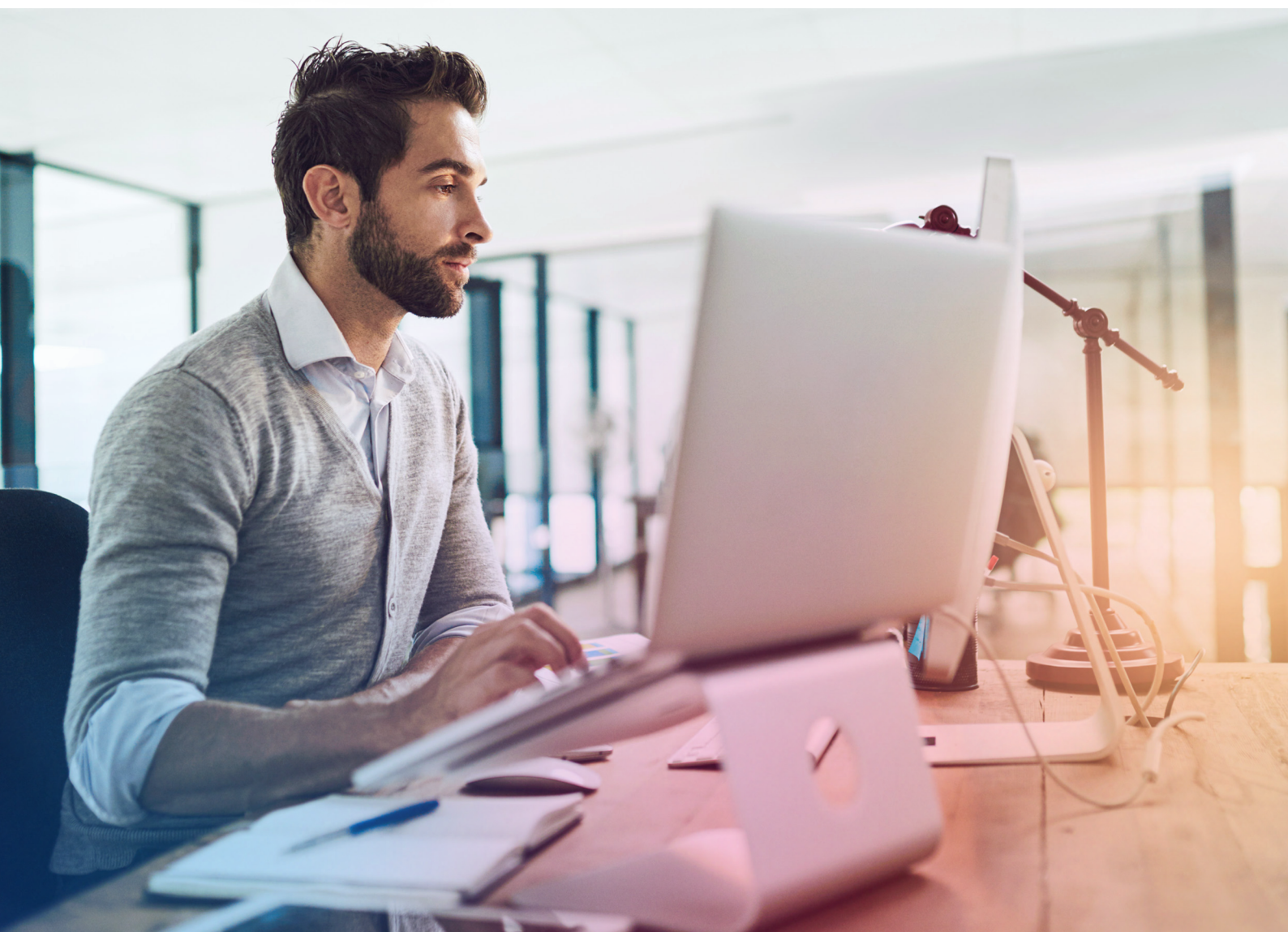




## Les raisons pour lesquelles ce n'est pas nécessairement un problème (pour l'instant)

La pression pour prouver que l'impact financier de l'intelligence artificielle s'intensifie. Les parties prenantes, des conseils d'administration aux unités commerciales, s'attendent à des résultats visibles et rapides. En conséquence, les entreprises concentrent leurs efforts sur la commercialisation des scénarios et la démonstration de leur rentabilité.

Cet optimisme crée un tampon. Les dirigeants dans le déploiement de l'intelligence artificielle peuvent mettre en avant des projets pilotes qui produisent des résultats, motivent les employés et renforcent la satisfaction des clients. Toutefois, dans la précipitation à mettre en œuvre ces solutions, des étapes cruciales telles que la modernisation des infrastructures, le renforcement de la gouvernance ou la résolution des failles de sécurité peuvent être ignorées ou reportées. Si ces raccourcis peuvent sembler inoffensifs pour les entreprises au premier abord, ils risquent de s'accumuler sous forme de dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle, ce qui pourrait ralentir l'innovation et limiter la réalisation de la valeur à long terme.



## Qu'est-ce que la dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle?

Premièrement, elle ne se présente pas à la moindre défaillance. Au contraire, elle s'accumule selon des schémas précis. Les chefs de file ne sont pas non plus à l'abri de la dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle.

La liste suivante présente les signes avant-coureurs signalés par les entreprises que nous avons interrogées :

Toutes les sociétés Chefs de file

### Augmentation des coûts

L'intelligence artificielle devient de plus en plus coûteuse par rapport à la valeur qu'elle apporte. Les chefs de file doivent également faire face à des coûts informatiques élevés, qui augmentent à mesure qu'ils développent des déploiements avancés.

Classification des coûts informatiques élevés comme un obstacle majeur au rendement du capital investi (RCI)



Coûts imprévisibles liés à l'infrastructure hybride



Les attentes en matière de rémunération de l'intelligence artificielle dépassent les budgets prévus



### Pression sur les ressources

Le manque de talents et d'infrastructures ralentit l'adoption de l'intelligence artificielle. Les chefs de file disposent d'infrastructures plus robustes et de réseaux intégrés, ce qui réduit les goulots d'étranglement.

Disposer d'une infrastructure GPU robuste pour les charges de travail actuelles et futures



Disposer de réseaux entièrement intégrés pour prendre en charge les déploiements de l'intelligence artificielle



Les pénuries de talents sont particulièrement criantes dans les domaines de la gestion des infrastructures, de la cybersécurité pour l'intelligence artificielle et des outils et technologies de l'intelligence artificielle.



### Charges de travail croissantes

L'augmentation des charges de travail liées à l'intelligence artificielle devrait mettre à rude épreuve les infrastructures de toutes les entreprises. Les chefs de file sont mieux préparés, mais prévoient tout de même des augmentations significatives, soulignant la nécessité d'investir en permanence dans la préparation.

Prévoir une augmentation de la charge de travail de plus de 30 % au cours des 2 ou 3 prochaines années



### Retards récurrents

La plupart des entreprises ont du mal à faire passer leurs projets du stade pilote à celui de la production. Les chefs de file déploient plus rapidement leurs solutions, connaissent moins de retards procéduraux et font des mises à jour quasi instantanées pour beaucoup.

Les déploiements sont réalisés à une vitesse et à une échelle suffisantes



Mises à jour quasi instantanées sans aucun temps d'arrêt



Longs cycles d'approvisionnement ou de prise de décision



### Lacunes en matière de préparation

Les systèmes obsolètes et les données fragmentées entravent l'évolutivité. Les chefs de file bénéficient d'une infrastructure évolutive et de données centralisées, ce qui facilite les déploiements.

Reconnaître que l'infrastructure ne peut pas prendre en charge les déploiements à grande échelle



Performances réseau optimales : Problèmes minimaux et adaptés aux charges de travail de l'intelligence artificielle les plus exigeantes



Centralisation complètes des données internes en vue de faciliter l'accès aux initiatives de l'intelligence artificielle

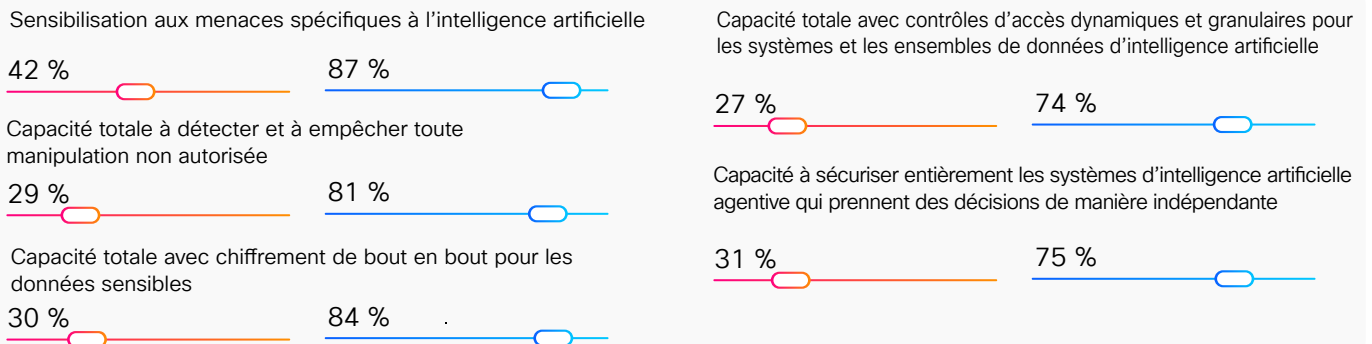


## La sécurité est le domaine dans lequel la dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle peut devenir dangereuse

Alors que les ambitions et les charges de travail augmentent rapidement, la sécurité reste un aspect essentiel, souvent sous-estimé, de la préparation à l'intelligence artificielle. L'indice montre que seulement 31 % des entreprises se sentent pleinement capables de sécuriser les systèmes de l'intelligence artificielle agentive, et moins de la moitié se sentent en confiance pour protéger les données sensibles ou empêcher les accès non autorisés. Sans une sécurité robuste intégrée à l'infrastructure, chaque nouveau déploiement de l'intelligence artificielle peut ajouter des risques, exposant potentiellement les entreprises à des violations de données, des manquements à la conformité ou des perturbations opérationnelles.

### Risques de sécurité émergents

Les défis liés à la sécurité et à la conformité sont courants et peuvent aggraver la dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle. Les chefs de file sont mieux équipés, car dispose de systèmes de détection des menaces, des contrôles d'accès et un chiffrement plus efficaces.



Les entreprises prennent des mesures. La sécurité arrive en tête des priorités en matière d'infrastructure de l'intelligence artificielle : 55 % des entreprises interrogées accordent la priorité à la protection des modèles et des données contre la falsification, tandis que 51 % se concentrent sur le recrutement des talents adéquats pour gérer les menaces de cybersécurité spécifiques à l'intelligence artificielle. Elle apparaît systématiquement comme une priorité absolue et un obstacle majeur, ce qui montre clairement que les dirigeants reconnaissent l'importance cruciale d'intégrer la sécurité dans la stratégie, plutôt que de l'ajouter après coup.

### La dette liée à l'infrastructure de l'intelligence artificielle pourrait devenir une crise.

Si la sensibilisation est la première étape, une planification et des investissements réfléchis constituent les deuxièmes étapes essentielles. La conversation sur la dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle doit commencer tôt, les entreprises devant surveiller activement les premiers signes avant-coureurs. Il s'agit d'indices essentiels permettant de détecter les dettes cachées qui, si elles ne sont pas contrôlées, pourraient empêcher les entreprises de tirer parti des avantages transformateurs qu'elles recherchent.



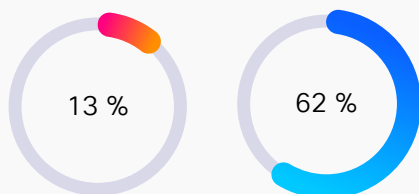
# Conclusion :

## Emboîter le pas aux chefs de file

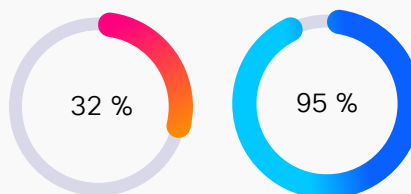
Dans le paysage de l'intelligence artificielle pour les entreprises, nombreux sont les chefs de file qui parlent de valeur. Ce sont les 13 % des entreprises interrogées dans le monde qui sont pleinement prêtes pour l'intelligence artificielle et qui en tirent parti. Voici ce qui les différencie des autres personnes que nous avons interrogées.

### Ils sont plus disciplinés.

Processus d'innovation mature et reproductible pour générer, piloter et déployer à grande échelle des scénarios liés à l'intelligence artificielle



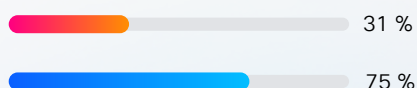
Processus permettant de mesurer l'impact de l'intelligence artificielle à l'aide d'indicateurs clairement définis



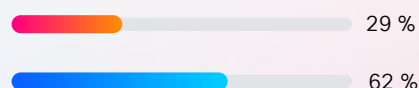
— Toutes les sociétés  
— Chefs de file

### Plus sécurisé...

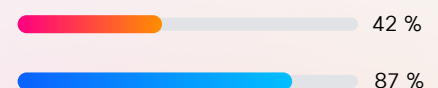
Entièrement équipé pour contrôler et sécuriser les agents de l'intelligence artificielle



Intégration complète de l'intelligence artificielle dans les systèmes de sécurité et d'identité

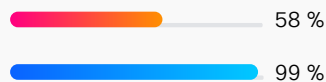


Pleinement conscient des menaces spécifiques à l'intelligence artificielle et ML

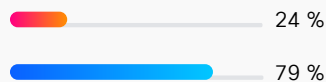


## Doté d'une résilience stratégique accrue pour agir sur la dette d'infrastructure liée à l'intelligence artificielle

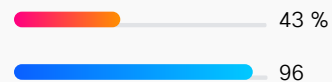
Stratégie pour l'intelligence artificielle bien définie



L'intelligence artificielle est la priorité budgétaire absolue, avec des fonds supplémentaires disponibles.



Stratégie financière à court et à long terme mise en place pour financer les initiatives pour l'intelligence artificielle



Toutes les sociétés

Chefs de file

## Se traduit par une action plus claire

Scénarios terminés



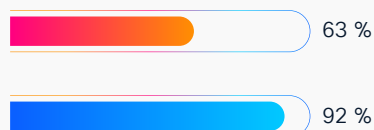
Toutes les sociétés  
18 %



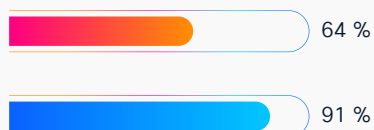
Chefs de file  
77 %

## Des résultats plus solides.

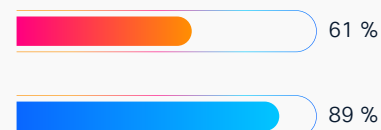
Revenus accrus



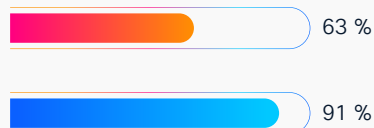
Rentabilité améliorée



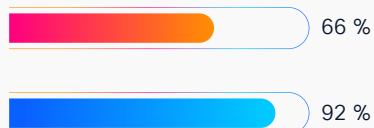
Découverte de nouvelles sources de revenus



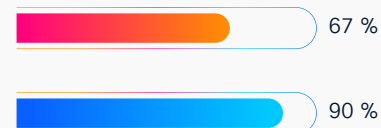
Lancement de nouveaux produits et de nouveaux services



Augmentation de la productivité de l'équipe



Amélioration de l'expérience client

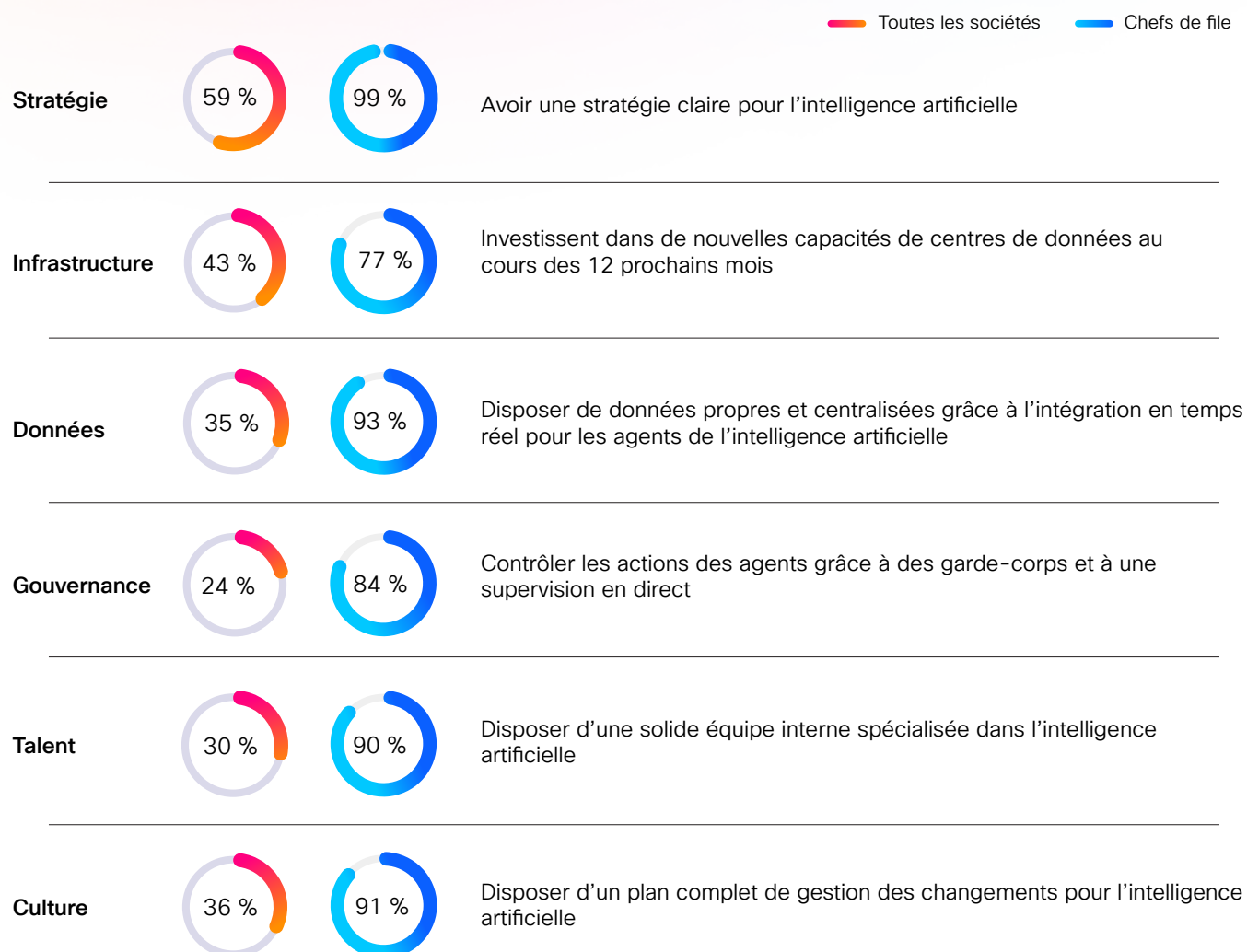


Toutes les sociétés

Chefs de file

La valeur ne provient pas du hasard. Elle découle de la préparation.

Les chefs de file investissent systématiquement dans les six piliers de la préparation à l'intelligence artificielle. Voici un exemple illustrant comment ils procèdent pour chacun des piliers :





## Emboîter le pas aux chefs de file

Comme le montre l'indice, les entreprises qui adoptent une approche holistique en matière de préparation à l'intelligence artificielle sont plus susceptibles de récolter les fruits de ces investissements. En suivant l'exemple des chefs de file et en établissant des fondations solides, les entreprises peuvent transformer leurs ambitions associées à l'intelligence artificielle en résultats tangibles et durables, garantissant ainsi que chaque investissement, chaque scénario et chaque agent de l'intelligence artificielle a un impact maximal.



### Planifier et agir avec clarté

Les chefs de file ont une stratégie pour l'intelligence artificielle. Ils agissent en conséquence. Des priorités claires permettent de passer moins de temps sur les projets pilotes et d'avancer plus rapidement dans les scénarios concrets.



### Investir tôt dans les infrastructures

Les chefs de file renforcent leur capacité à évoluer dès le départ plutôt que d'attendre les goulots d'étranglement. Grâce à cette préparation, l'intelligence artificielle devient un catalyseur et non plus un obstacle.



### Considérez les données comme une discipline, pas comme un obstacle

Leurs données sont propres, centralisées et prêtes à être intégrées, ce qui évite à l'intelligence artificielle d'être perturbée par des silos ou des correctifs disparates.



### Faire évoluer la transformation, pas seulement la technologie

La gestion des changements est intégrée, ce qui permet d'impliquer les collaborateurs. Les chefs de file reconnaissent que l'assistance totale transforme l'ambition en action et en valeur.



### Mettre les garde-fous pour équilibrer l'innovation

Les chefs de file misent sur les agents, la croissance et les nouveaux scénarios, mais en mettant en place la gouvernance, la sécurité et la supervision. C'est cet équilibre qui permet de maintenir une valeur évolutive et responsable pour eux.

# Méthodologie

Cette étude s'appuie sur les observations de 8 039 cadres supérieurs chargés de l'intégration et du déploiement de l'intelligence artificielle dans des entreprises comptant 500 employés ou plus. Les répondants représentent 30 marchés à travers l'Asie-Pacifique, le Japon et la Grande Chine, l'Amérique du Nord; l'Amérique latine; et l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique, incluant l'Australie, le Brésil, le Canada, la Chine continentale, la France, l'Allemagne, Hong Kong, l'Inde, l'Indonésie, l'Italie, le Japon, la Malaisie, le Mexique, les Pays-Bas, la Nouvelle-Zélande, les Philippines, la Pologne, Singapour, l'Arabie saoudite, l'Afrique du Sud, la Corée du Sud, l'Espagne, la Suède, la Suisse, Taïwan, la Thaïlande, les Émirats arabes unis, le Royaume-Uni, les États-Unis et le Vietnam.

Cisco AI Readiness Index évalue les entreprises selon six piliers de préparation (Stratégie, Infrastructure, Données, Gouvernance, Talent et Culture) mesurés à l'aide de 49 indicateurs. Chaque indicateur a été pondéré en fonction de son importance pour la préparation. Les notes ont été attribuées en fonction du niveau de déploiement : 25 à 50 % pour un déploiement partiel, 100 % pour un déploiement complet. Les notes de chaque pilier ont ensuite été combinés afin de calculer une note globale de préparation à l'intelligence artificielle pour chaque organisation. Les pondérations des piliers sont les suivantes : Stratégie (15 %), Infrastructure (25 %), Données (20 %), Gouvernance (15 %), Talent (15 %) et Culture (10 %).

Les répondants provenaient de 26 secteurs d'activité, notamment les services aux entreprises, les services financiers, le secteur de la santé, la fabrication, le commerce de détail, les services technologiques et les médias et communications.

Avec un échantillon mondial de cette ampleur, les résultats sont statistiquement significatifs à environ plus de 1 % avec un niveau de confiance de 95 %. Les différences de 2 % ou plus d'une année après l'autre représentent un changement réel.

La recherche a été menée dans le cadre d'un sondage en ligne à double insu en août 2025, et l'analyse a été réalisée par un tiers indépendant, Satori Experience.

- Australie
- Brésil
- Canada
- Chine continentale
- France
- Allemagne
- Hong Kong
- Inde
- Indonésie
- Italie
- Japon
- Malaisie
- Mexique
- Pays-Bas
- Nouvelle-Zélande
- Les Philippines
- Pologne
- Singapour
- Arabie Saoudite
- Afrique du Sud
- Corée du Sud
- Espagne
- Suède
- Suisse
- Taïwan
- Thaïlande
- Émirats arabes unis
- Royaume-Uni
- États-Unis
- Vietnam



**Siège social aux États-Unis**

Cisco Systems, Inc.  
San Jose, Californie

**Siège social Asie-Pacifique**

Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapour

**Siège social en Europe**

Cisco Systems International BV Amsterdam  
Pays-Bas

---

Cisco possède plus de 200 bureaux dans le monde. Les adresses et les numéros de téléphone sont disponibles sur le site web de Cisco à l'adresse <https://www.cisco.com/go/offices>

Cisco et le logo Cisco sont des marques déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour consulter la liste des marques déposées de Cisco, rendez-vous sur [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Les autres marques de commerce mentionnées appartiennent à leur détenteur respectif. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et une autre entreprise. (1110R)