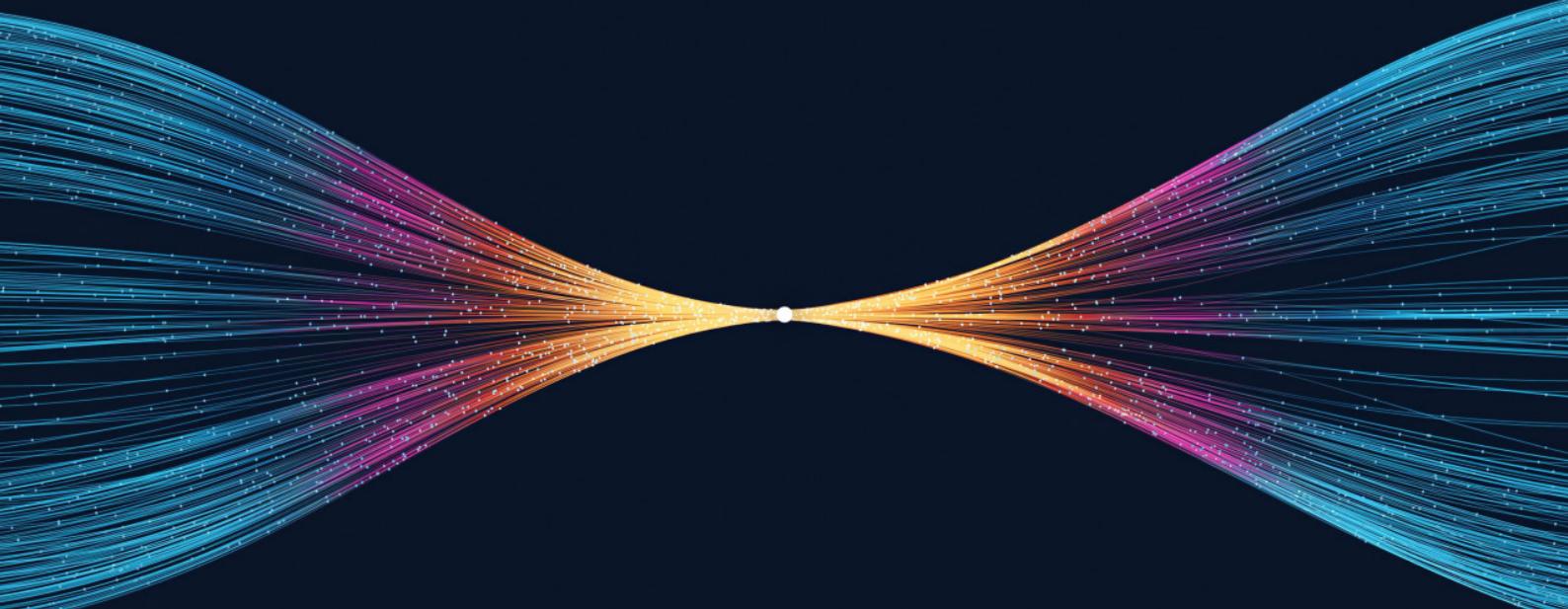




Exploiter tout le potentiel de l'IA

Indice Cisco 2025 de préparation à l'IA



Sommaire

- 03 Synthèse
- 04 Dans cette troisième édition, la préparation à l'IA est un parcours, pas un aboutissement
- 06 Là où beaucoup cherchent à créer de la valeur, les pionniers la concrétisent
- 08 Quand la valeur se traduit en performance financière
- 11 Quand la valeur dépasse la performance financière
- 15 Les agents d'IA exigent des fondations à la hauteur
- 18 La dette d'infrastructure IA, un risque réel pour la création de valeur
- 22 Suivre l'exemple des pionniers
- 26 Méthodologie



Synthèse

Pour sa troisième édition, l'**Indice Cisco de préparation à l'IA** montre que, si l'ambition continue de s'accélérer, un groupe restreint mais constant d'entreprises – **les pionniers** – devance nettement le reste du marché en matière de création de valeur liée à l'IA. Ces pionniers représentent de manière constante 13 % à 14 % des entreprises interrogées dans le monde depuis trois ans. Ils illustrent clairement le fait que la préparation à l'IA n'est pas un acquis ponctuel, mais une dynamique continue pour rester compétitif à mesure que la technologie évolue.



Les pionniers adoptent une approche rigoureuse et globale, qui équilibre stratégie, infrastructure, données, gouvernance, talents et culture. Ils anticipent, investissent tôt et intègrent l'IA au cœur de leurs opérations afin de suivre le rythme de son évolution et de générer une valeur durable.

- **Valeur préparée** : environ trois quarts (77 %) des entreprises pionnières ont finalisé leurs cas d'usage IA, un niveau quatre fois supérieur à la moyenne mondiale des entreprises interrogées.
- **Valeur pilotée** : elles sont trois fois plus susceptibles de suivre et de mesurer l'impact de leurs investissements en IA (95 %, contre 32 % au global).
- **Valeur concrétisée** : les pionniers sont 1,5 fois plus susceptibles d'enregistrer des gains en matière de rentabilité, de productivité et d'innovation (plus de 90 %, contre environ 60 % au global).

Les agents d'IA font monter les exigences, mais la préparation ne suit pas le rythme de l'ambition

L'Indice met en lumière une tension entre les 83 % d'entreprises qui envisagent de déployer des agents et des infrastructures de plus en plus sollicitées, qui peinent à évoluer face à la complexité liée aux agents. Les pionniers font une nouvelle fois exception : 98 % d'entre eux conçoivent leur infrastructure en anticipant les besoins futurs.

Identifier les freins à la préparation

Le rapport introduit également un nouveau concept, celui de la **dette d'infrastructure IA**, l'évolution contemporaine de la dette technique et numérique qui a freiné bien des transformations précédentes. Il s'agit de l'accumulation souvent silencieuse de compromis, de mises à niveau repoussées et d'architectures sous-financées, dont le coût augmente à mesure qu'ils sont ignorés. À terme, ces choix ralentissent l'innovation, font grimper les coûts et réduisent le retour sur investissement. L'Indice met en évidence plusieurs signaux d'alerte précoce : la nécessité de moderniser les infrastructures, la hausse des coûts, les limites de capacité des GPU, les contraintes budgétaires et l'émergence de nouvelles menaces.

Les pionniers ne sont pas à l'abri de la dette d'infrastructure IA, mais ils sont mieux positionnés pour y faire face. Grâce à une gouvernance solide, à une anticipation financière et à une coordination transversale efficace, ils disposent de la résilience nécessaire pour maîtriser cette dette d'infrastructure avant qu'elle n'entraîne des risques plus coûteux.

Les pionniers ont fait de la préparation à l'IA un avantage concurrentiel décisif

La préparation à l'IA s'impose comme un facteur de différenciation majeur, non pas parce qu'elle garantit l'innovation, mais parce qu'elle la rend reproductible. Alors que les systèmes agentiques et l'IA autonome entraînent les entreprises dans une ère de besoins informatiques continus, le message clé de l'édition de cette année de l'Indice Cisco de préparation à l'IA est clair : la création de valeur découle de la préparation. Et ce sont les entreprises les mieux préparées à l'IA qui donnent le la.

Dans cette troisième édition, la préparation à l'IA est un parcours, pas un aboutissement

Pour sa troisième édition, l'Indice Cisco 2025 de préparation à l'IA montre où en sont les entreprises interrogées dans leur parcours de préparation à l'IA, ainsi que les leviers nécessaires pour préserver leur compétitivité.

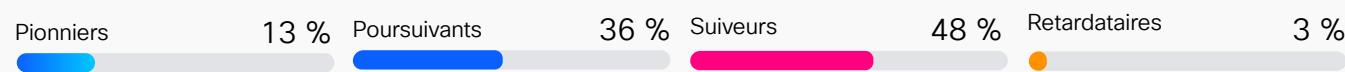
L'Indice mesure le niveau de préparation à l'IA des entreprises à travers six piliers : la stratégie, l'infrastructure, les données, la gouvernance, les talents et la culture de l'entreprise. Sur la base de leurs scores de préparation, les entreprises sont classées en quatre niveaux :

- 1. Pionniers (pleinement préparés)
- 2. Poursuivants (modérément préparés)
- 3. Suiveurs (peu préparés)
- 4. Retardataires (non préparés)

Un schéma connu, mais nuancé

Malgré des investissements soutenus et une attention accrue portée à l'IA, le niveau de préparation des entreprises interrogées ne parvient pas à suivre la demande. Par rapport à l'édition précédente, les évolutions entre les quatre catégories de préparation restent limitées. Cette année, l'Indice se concentre sur un groupe restreint mais constant 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 se distinguent de leurs homologues en matière de création de valeur liée à l'IA. La pérennité de leur avantage suggère que c'est leur niveau de préparation, rigoureux et global, conciliant les priorités stratégiques avec les données et l'infrastructure, qui leur permet d'accompagner l'évolution rapide de l'IA tout en générant une valeur tangible.

Niveau de préparation global



Legend: Pionniers (blue), Poursuivants (blue), Suiveurs (pink), Retardataires (orange)

Stratégie



Infrastructure



Données



Gouvernance



Collaborateurs



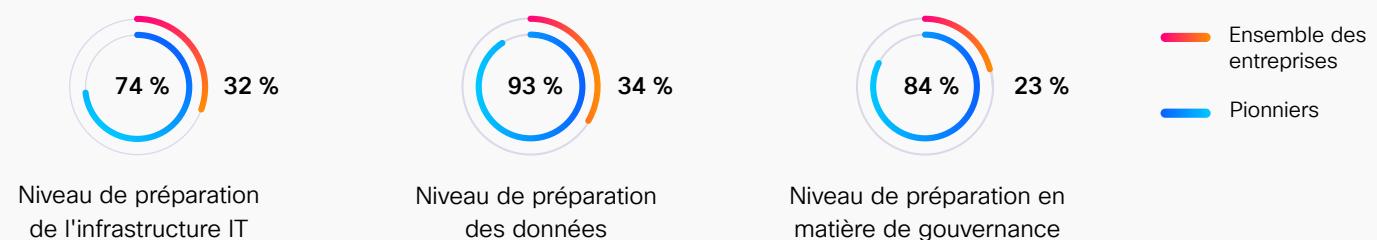
Culture



Des workloads en expansion, et un écart croissant entre ambition et préparation

À mesure que cette dynamique se confirme, les enjeux continuent de s'intensifier. L'essor des agents d'IA ouvre une nouvelle ère dans laquelle les entreprises qui adoptent l'IA devront partager leur infrastructure numérique avec des modèles très gourmands en ressources. Les systèmes doivent désormais changer d'échelle et générer de nouvelles formes de valeur. Pourtant, les entreprises restent peu confiantes quant à la capacité de leur infrastructure à répondre à ces nouvelles exigences. Les workloads d'IA devraient croître rapidement au cours des prochaines années, exerçant une pression significative sur les infrastructures d'entreprise. **Seule une entreprise sur trois parmi celles interrogées (34 %) estime que son infrastructure IT est suffisamment adaptable et évolutive pour répondre aux besoins informatiques en constante évolution des projets d'IA.** Le secteur évolue rapidement, mais les infrastructures ne suivent pas.

Pourcentage d'entreprises se déclarant fortement ou pleinement prêtes à adopter et exploiter les technologies d'IA



La valeur obtenue devient la nouvelle référence

Malgré un manque de préparation pour la majorité des entreprises, le discours a évolué. Comme beaucoup de transformations, l'IA est désormais jugée sur la valeur qu'elle apporte aux entreprises qui y investissent. L'Indice Cisco de préparation à l'IA montre que les entreprises qui maintiennent un haut niveau de préparation sont en mesure de suivre le rythme de l'innovation et d'obtenir des résultats mesurables : rentabilité, nouvelles sources de revenus et avantage concurrentiel.



Là où beaucoup cherchent à créer de la valeur, les pionniers la concrétisent

La question n'est plus de savoir s'il faut investir dans l'IA, mais à quelle vitesse cet investissement peut générer des gains mesurables pour l'entreprise. Huit entreprises sur dix indiquent que l'urgence de démontrer un retour sur investissement tangible s'est fortement accrue au cours des six derniers mois, sous l'impulsion des PDG, des directeurs financiers, des responsables IT et d'une pression concurrentielle croissante.

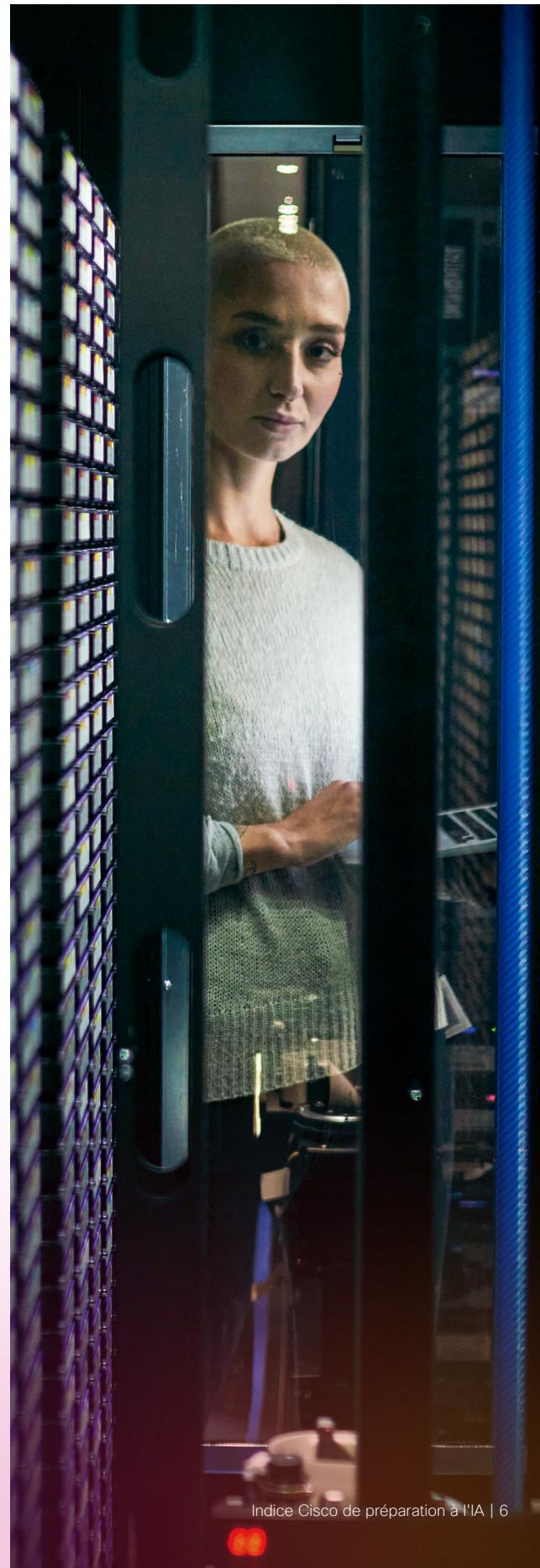
Une création de valeur encore largement non mesurée

La majorité des entreprises interrogées avancent à l'aveugle quant aux résultats de leurs efforts : seule une entreprise sur trois (32 %) dispose d'un processus pour mesurer l'impact de ses initiatives en matière d'IA. La confiance dans la capacité à monétiser l'IA n'est guère plus élevée : 34 % des entreprises se disent très confiantes, tandis que 43 % se déclarent modérément confiantes quant à la monétisation de leurs cas d'usage de l'IA. En l'absence d'indicateurs clairs et de trajectoires de mise sur le marché, la création de valeur reste bloquée entre les phases de pilote et de mise en production.

Des attentes élevées, des fondations fragiles

L'ambition et les investissements dans l'IA s'accélèrent également, sans que des mécanismes essentiels soient en place pour soutenir la transformation numérique en cours. Près de sept entreprises sur dix (69 %) classent l'IA parmi leurs priorités budgétaires IT, plus de la moitié (58 %) disposent d'une stratégie clairement définie, et 81 % identifient un responsable clairement désigné pour l'IA au sein de l'entreprise, illustrant l'émergence d'une gouvernance plus claire et de cadres structurés.

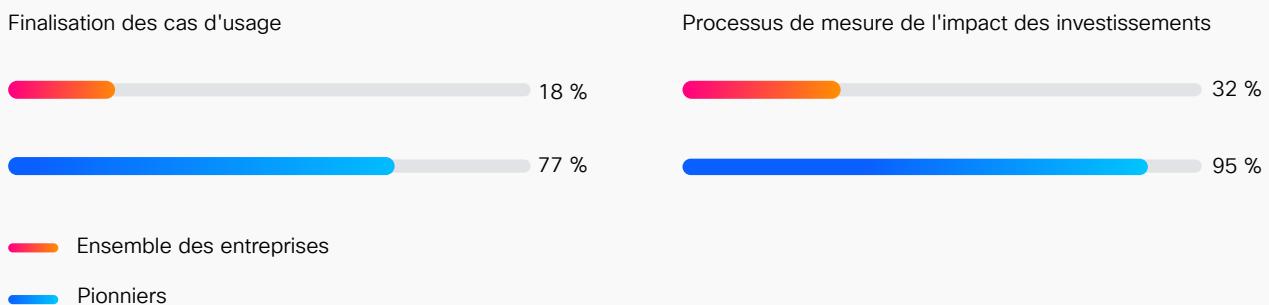
Dans le même temps, seule une entreprise sur trois dispose d'un plan formel de gestion du changement pour accompagner les équipes dans l'adoption de l'IA. Sans cette planification, les investissements, la stratégie et la gouvernance peinent à se traduire en valeur concrète. Les équipes peuvent se montrer réticentes face à de nouveaux processus, avoir du mal à intégrer l'IA dans leurs pratiques ou à s'approprier les outils, laissant ainsi inexploitée une large part du potentiel de retour sur investissement.



La préparation est le chemin vers la création de valeur. Les pionniers en apportent la preuve.

C'est là que les pionniers se distinguent. Ils considèrent la préparation comme une discipline continue, ce qui leur permet d'aller plus loin, plus vite. En mettant en place les infrastructures, la gouvernance, les compétences et les modes de fonctionnement adaptés, ils développent et déploient l'IA de manière à faire passer les cas d'usage en production, où ils peuvent générer du chiffre d'affaires et avoir davantage d'impact.

Avancées dans l'identification des cas d'usage IA



Niveaux de confiance dans le déploiement de l'IA pour les cas d'usage identifiés



Un niveau de confiance élevé peut amener de meilleurs résultats

Les pionniers constatent plus souvent une hausse du chiffre d'affaires, une réduction des coûts et une amélioration de la rentabilité globale. Mais l'impact ne se limite pas aux résultats financiers. Les entreprises indiquent que l'IA améliore également l'expérience client, renforce la productivité des équipes, automatise les processus et stimule l'innovation, démontrant que la valeur réelle repose à la fois sur des résultats mesurables et des avantages stratégiques.

Les motivations de la préparation à l'IA

Les entreprises qui n'ont pas atteint ce niveau de préparation risquent de passer à côté d'opportunités de marché, de freiner leur croissance et de ne pas concrétiser tout leur potentiel de chiffre d'affaires. Les pionniers montrent que la préparation à l'IA est le moteur qui transforme l'ambition en succès mesurable et reproduit. Les entreprises qui se dotent des infrastructures, de la gouvernance et des capacités opérationnelles nécessaires pour déployer l'IA à grande échelle génèrent le plus de valeur, tandis que les autres risquent de se laisser distancer.

Chapitre 1

Quand la valeur se traduit en performance financière

Les entreprises constatent que lorsque les initiatives d'IA sortent du laboratoire pour s'intégrer aux activités quotidiennes, les retours peuvent être considérables. Elles indiquent que, lorsqu'elle est mise en œuvre efficacement, l'IA peut réduire les coûts, accroître le chiffre d'affaires et produire des résultats qui justifient pleinement l'investissement.



La promesse est claire, mais les résultats restent en cours de concrétisation

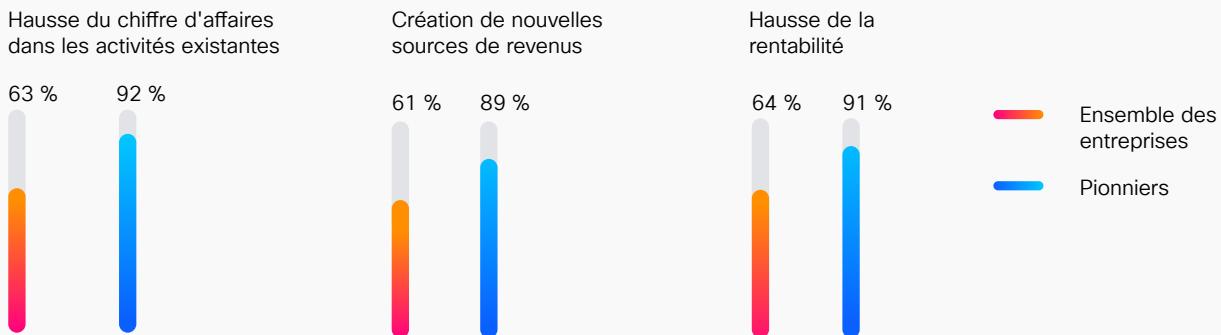
La majorité des entreprises constatent déjà des bénéfices financiers tangibles issus de leurs investissements en IA. Parmi les entreprises ayant déjà déployé l'IA, près de deux tiers indiquent qu'elle a répondu aux attentes, voire les a dépassées, dans plusieurs domaines : amélioration de la rentabilité, génération de chiffre d'affaires dans les activités existantes, soutien au lancement de nouveaux produits ou services et création de nouvelles sources de revenus. Plus de la moitié signalent des gains significatifs.

Pour une technologie encore à ses débuts, c'est un démarrage impressionnant. Mais alors que seules 32 % des entreprises évaluent systématiquement l'impact de leurs investissements en IA, les gains déclarés restent inégalement quantifiés.

Les pionniers rentabilisent mieux leurs investissements

Les pionniers montrent comment l'IA génère des résultats financiers concrets, en transformant les projets pilotes en gains de rentabilité et de chiffre d'affaires.

Impact des investissements : à la hauteur des attentes, voire au-delà

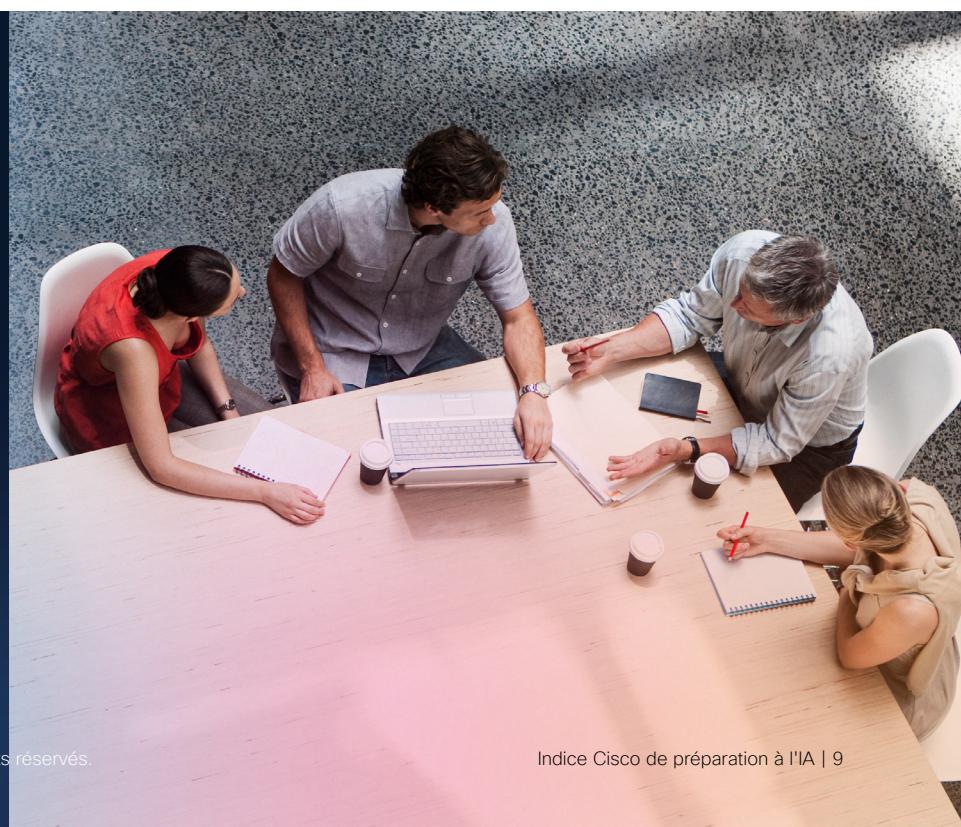


Les horizons de valeur varient en fonction des objectifs

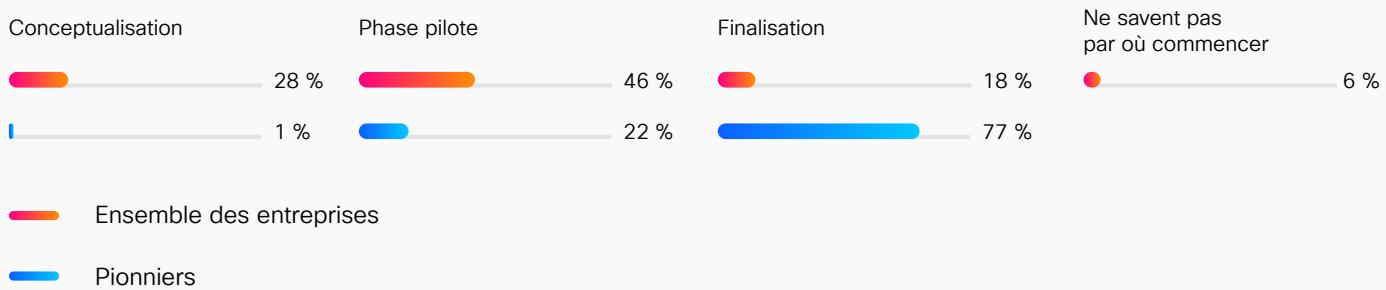
Interrogées sur ce qu'elles espèrent observer dans les mois à venir, les entreprises placent la croissance en tête de leurs priorités. Plus de la moitié d'entre elles (53 %) s'attendent à ce que l'IA les aide à développer leur chiffre d'affaires au cours de l'année, grâce à de nouvelles fonctionnalités produit, à des ventes additionnelles ou à l'entrée sur de nouveaux marchés.

La réduction des coûts, en revanche, s'inscrit davantage dans le temps : seuls 37 % la priorisent cette année, tandis que la majorité (51 %) anticipe des gains d'efficacité opérationnelle d'ici deux à trois ans. Les gains de temps, mesurés par des cycles de développement plus courts ou une mise sur le marché plus rapide, demeurent un enjeu constant, tant à horizon des 12 prochains mois que sur la période de deux à trois ans. L'ambition financière est bien présente, mais son horizon dépend de l'objectif poursuivi.

Globalement, 30 % des entreprises interrogées anticipent un ROI de 50 à 100 % d'ici un an. Parmi les pionniers, près de la moitié (48 %) prévoient de tels résultats.



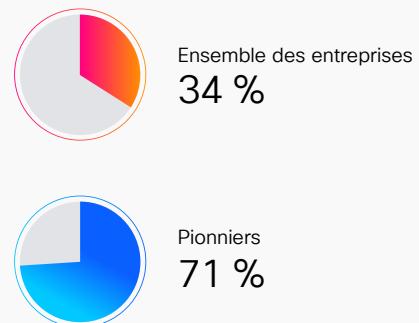
Même lorsque l'IA génère des retours, la plupart des entreprises en sont encore au stade de l'expérimentation.



La confiance progresse, mais elle n'est pas généralisée

Dans le même temps, les entreprises interrogées continuent d'investir, même en l'absence de cadres de mesure permettant de suivre les progrès. Près de sept entreprises sur dix (69 %) classent désormais l'IA parmi leurs principales priorités budgétaires, et la part de l'IA dans les budgets IT continue de progresser.

Les pionniers affichent une confiance plus élevée dans la monétisation de l'IA

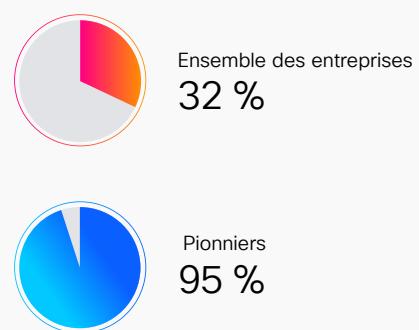


La valeur financière de l'IA n'est plus à démontrer, et elle est désormais en train de se matérialiser

Nos résultats montrent que l'IA peut constituer un puissant moteur de croissance, mais qu'elle n'est pas encore devenue un levier de performance reproductible pour l'ensemble des entreprises interrogées. La plupart privilégient d'abord la croissance, les économies s'inscrivant davantage dans un horizon plus long. Si le potentiel est réel, la discipline nécessaire pour l'ancrer durablement fait encore défaut.

Les pionniers, presque quatre fois plus susceptibles d'avoir fait passer leurs cas d'usage en production, montrent que l'IA génère une valeur métier concrète, notamment en augmentant le chiffre d'affaires et en accélérant l'innovation. L'enjeu consiste désormais à accélérer la transformation des projets pilotes et des idées en résultats prévisibles et reproductibles.

Les pionniers sont plus susceptibles de disposer d'un processus et d'indicateurs clairement définis pour mesurer l'impact de l'IA



L'IA, à elle seule, ne suffit pas toujours à créer de la valeur. En revanche, la préparation à l'IA le permet. Et les pionniers en apportent la preuve.

Chapitre 2

Quand la valeur dépasse la performance financière

Tous les retours sur investissement liés à l'IA ne se matérialisent pas immédiatement en trésorerie. Certains des bénéfices les plus importants résident dans la manière dont les entreprises opèrent, servent leurs clients et font émerger des idées qui génèrent, à terme, des gains plus importants. Ces avantages se font déjà sentir, et la majorité des entreprises s'attendent à ce qu'ils s'accélèrent dans les mois à venir.

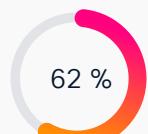


Les équipes sont déjà plus agiles et rapides grâce à l'IA

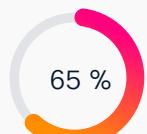
L'IA transforme déjà la manière dont les collaborateurs travaillent au quotidien. Qu'il s'agisse de prendre en charge des tâches répétitives, de soutenir des workflows spécifiques ou d'automatiser des processus entiers, les entreprises constatent des améliorations tangibles. Une majorité d'entre elles indiquent que l'IA répond aux attentes, voire les dépasse, dans ces domaines, les pionniers se distinguant une nouvelle fois du reste des entreprises.

L'impact de l'IA sur l'efficacité et la productivité répond aux attentes, voire les dépasse

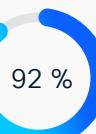
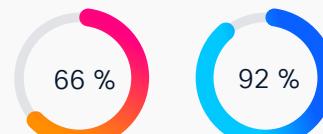
Amélioration des processus existants



Amélioration de la productivité des machines



Amélioration de l'efficacité et de la productivité des équipes



— Ensemble des entreprises

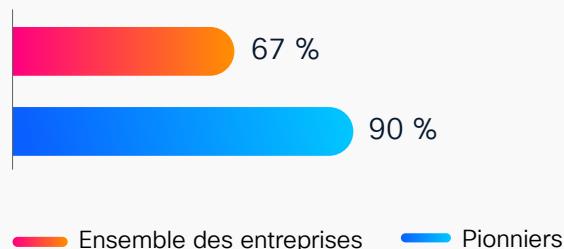
— Pionniers

Les perspectives sont encore plus favorables : au cours des trois années à venir, la quasi-totalité des entreprises (86 %) s'attend à ce que les cas d'usage de l'IA génèrent des gains de productivité perceptibles pour les collaborateurs.

L'IA redéfinit les interactions avec les clients

Pour de nombreuses entreprises, l'impact le plus visible de l'IA se manifeste côté client.

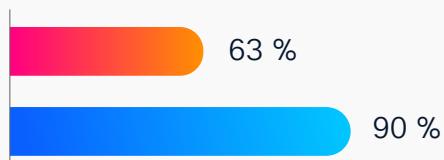
L'impact de l'IA sur l'expérience client répond aux attentes, voire les dépasse.



Elle alimente l'émergence de nouveaux processus, fonctionnalités et produits

Le rôle de l'IA ne se limite pas à rendre les modes de travail existants plus efficaces : elle ouvre également la voie à des modes de fonctionnement et d'innovation entièrement nouveaux.

L'impact de l'IA sur les nouveaux processus, fonctionnalités et lancements de produits répond aux attentes, voire les dépasse.



Dans les 12 prochains mois, près de la moitié des entreprises interrogées anticipent de nouvelles avancées en matière d'expérience client, confirmant que la création de valeur se joue avant tout au contact des clients.

La plupart des entreprises mesurent la valeur de l'IA en mois, et non en années

Le constat est similaire dans d'autres domaines d'importance stratégique. Plus d'un tiers des entreprises interrogées s'attendent à ce que l'IA améliore la gestion des risques, la conformité et le positionnement de la marque au cours de l'année, près de la moitié anticipant ces gains sur un horizon de deux à trois ans. Des avancées comparables sont attendues dans la manière dont les agents d'IA viennent renforcer et assister les équipes, illustrant la rapidité avec laquelle les entreprises envisagent ces évolutions.

Autrement dit, l'IA ne s'inscrit pas dans une promesse lointaine. Pour la majorité des entreprises, les 12 à 36 prochains mois constituent la période clé au cours de laquelle une valeur dépassant la seule dimension financière commencera à se manifester et à transformer durablement les pratiques.



Focus :

La valeur des cas d'usage

Des idées à l'action, l'IA génère des résultats concrets dans l'ensemble des secteurs. Les entreprises ne se contentent plus d'envisager où l'IA pourrait s'intégrer : elles pilotent activement et finalisent les solutions qui façoneront leur prochaine phase de croissance.

La majorité des entreprises a dépassé le stade initial

Si une minorité reconnaît ne pas avoir encore démarré, la plupart des entreprises interrogées ont déjà engagé leur trajectoire en matière d'IA, et 64 % sont allées au-delà de la phase de réflexion conceptuelle.

Beaucoup continuent d'affiner leurs stratégies et de poser les fondations nécessaires, mais les pionniers se distinguent nettement. La majorité a dépassé le stade de la conceptualisation et des projets pilotes, et fait passer les cas d'usage de l'IA en production, là où ils peuvent générer une valeur réelle.

La plupart des secteurs concentrent leurs efforts sur l'efficacité opérationnelle

	Technologie	Commerce	Immobilier	Production industrielle	Santé	Services financiers	Enseignement	Construction	Services aux entreprises	Ressources naturelles
Expérience et service client	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 produits et services	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 des fraudes	44 %	39 %	37 %	42 %	36 %	44 %	36 %	39 %	38 %	48 %
Conformité, supervision et mise en application	28 %	21 %	27 %	29 %	22 %	28 %	23 %	29 %	23 %	28 %
Optimisation du marketing et des ventes	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 %
R&D / Découverte scientifique	45 %	35 %	35 %	47 %	42 %	41 %	45 %	39 %	41 %	42 %

Avancement des entreprises dans la finalisation des cas d'usage de l'IA

Ont finalisé leurs cas d'usage



Comment les entreprises développent leurs cas d'usage



Les cas d'usage émergents se multiplient, mais la confiance reste mesurée

Les entreprises interrogées adoptent une approche pragmatique de l'IA. Plutôt que de miser sur une avancée unique, la plupart testent plusieurs cas d'usage afin d'identifier ceux pour lesquels l'IA apporte le plus d'avantages. Les principales applications actuelles couvrent l'expérience client, la cybersécurité, l'efficacité opérationnelle, le marketing, les ventes, les ressources humaines ainsi que l'innovation produit. Un peu plus de la moitié des entreprises indiquent que les modèles d'IA soutenant leurs cas d'usage atteignent un niveau de précision d'au moins 75 %. 93 % des pionniers constatent le même niveau de précision.

Confiance dans la valeur commerciale des cas d'usage IA



Ce constat met en évidence une double réalité. D'un côté, la majorité des entreprises interrogées testent et affinent des cas d'usage IA à différents niveaux. De l'autre, la confiance et la discipline nécessaires pour transformer ces cas d'usage en résultats concrets sont encore en développement.

Les agents arrivent. Mais les entreprises sont-elles prêtes ?

Même les cas d'usage les mieux conçus peuvent se heurter à des obstacles. Stratégie, silos, coûts cachés et autres obstacles peuvent freiner leur déploiement. Mais ces difficultés vont au-delà de simples enjeux d'exécution. Sans alignement fort, sans gouvernance solide et sans infrastructure évolutive, même des cas d'usage prometteurs peinent à dépasser le stade de la démonstration de faisabilité et à générer une valeur durable. Et à mesure que les agents d'IA commencent à opérer aux côtés des équipes dans l'environnement numérique, les enjeux sont appelés à s'intensifier encore davantage.

Chapitre 3

Les agents d'IA exigent des fondations à la hauteur



Une IA qui analyse, puis passe à l'action.

La prochaine vague de l'IA dépasse les modèles prédictifs et les assistants conversationnels. Les systèmes d'IA agentique ne se contentent pas de fournir des réponses : comme l'illustre le graphique ci-dessous, ils agissent de manière autonome en prenant en charge des tâches, des workflows et même des décisions métier. Les entreprises se projettent déjà dans cette évolution : 83 % prévoient de développer ou de déployer des agents d'IA.

Quels types d'agents les entreprises développent-elles ?

Plutôt que de rester un simple outil d'analyse, l'IA est appelée à devenir un partenaire opérationnel, capable d'assister les équipes, d'interagir directement avec les clients, de détecter les menaces et d'automatiser des processus industriels.

Principaux cas d'usage de l'IA agentique

Aujourd'hui

40 %

Ingénierie logicielle autonome : des agents d'IA capables d'écrire, de déboguer, de tester et de déployer du code avec une intervention humaine minimale.

63 %

Ingénierie logicielle autonome : des agents d'IA capables d'écrire, de déboguer, de tester et de déployer du code avec une intervention humaine minimale.

D'ici 12 mois

46 %

Agents de productivité personnelle et professionnelle : des assistants d'IA capables de gérer les agendas, les e-mails et la priorisation des tâches.

45 %

Agents simulant des comportements humains pour les tests ou la formation : des agents autonomes opérant dans des environnements virtuels, utilisés pour les jeux, les tests de produits ou la simulation des comportements des utilisateurs.

D'ici deux à trois ans

31 %

Agents de contrôle industriel et robotique : des systèmes d'IA agentique opérant dans le monde réel pour piloter des drones, des véhicules autonomes ou des robots d'entrepôt.

20 %

Agents de contrôle industriel et robotique : des systèmes d'IA agentique opérant dans le monde réel pour piloter des drones, des véhicules autonomes ou des robots d'entrepôt.

— Ensemble des entreprises — Pionniers

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

Même si les cas d'usage liés au contrôle industriel et à la robotique ne figureront pas en tête des priorités avant encore quelques années, cela ne signifie pas qu'ils sont absents des feuilles de route. Au cours des 12 prochains mois, 71 % des pionniers et 53 % de l'ensemble des entreprises indiquent qu'ils prévoient de développer ce type de cas d'usage agentiques ancrés dans le monde réel.

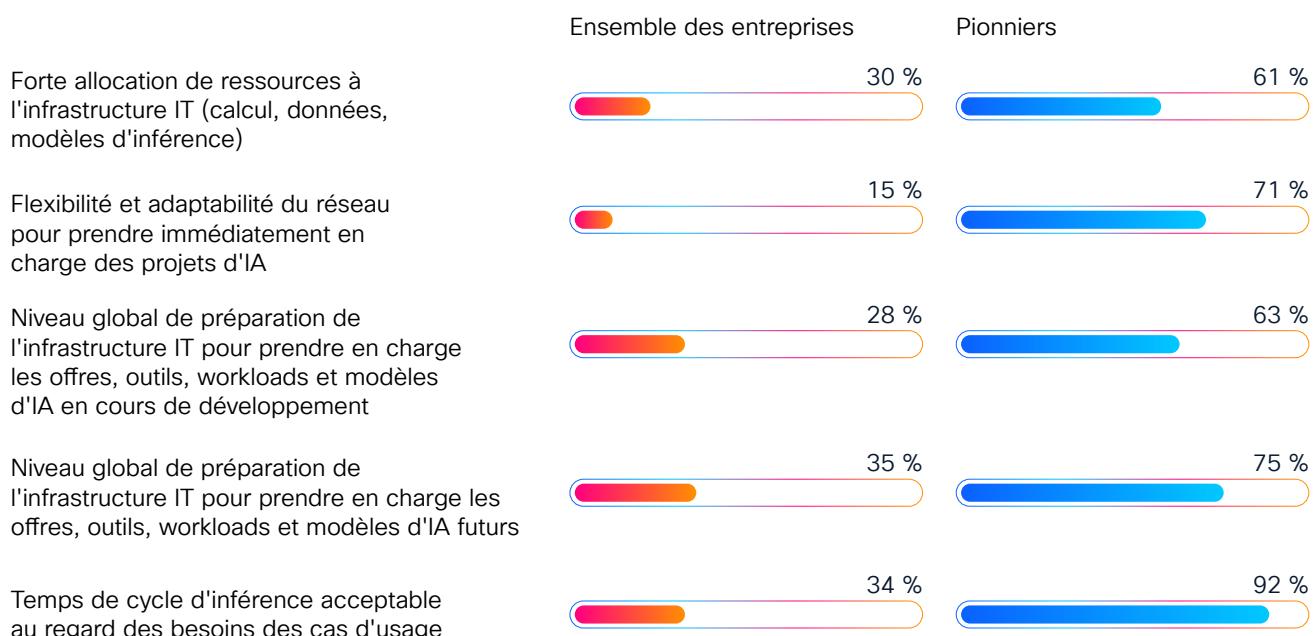
La hausse des workloads et le coût croissant de l'ambition

La montée en puissance des workloads d'IA met déjà à l'épreuve les capacités IT, et l'IA agentique devrait encore accentuer cette pression. 62 % des entreprises s'attendent à une augmentation des workloads de plus de 30 % d'ici deux à trois ans, et un peu plus de la moitié anticipent une multiplication par 1,5 de leur nombre au cours des cinq prochaines années. Contrairement à l'automatisation traditionnelle, qui se limite au traitement des données, les systèmes agentiques agissent sur ces données, ce qui impose aux réseaux, aux capacités de calcul et au stockage de supporter des cycles continus et adaptatifs.

Les cas d'usage façonnent un nouveau modèle opérationnel, où les agents d'IA travaillent aux côtés des humains

L'enquête montre que les entreprises ne se contentent pas d'expérimenter : elles visent des transformations concrètes. Près de 40 % des entreprises s'attendent à ce que des agents viennent renforcer ou assister leurs équipes au cours des 12 prochains mois. L'assistance client, la cybersécurité et l'automatisation des processus métier figurent parmi les principaux domaines d'intérêt. Cela pourrait préfigurer un environnement de travail dans lequel les agents opèrent aux côtés des collaborateurs, prennent le relais sur les tâches répétitives, détectent de manière autonome les menaces de sécurité et ouvrent de nouveaux seuils de productivité.

Le défi des infrastructures



Le défi de la sécurité

Au-delà des capacités de calcul et des réseaux, la question de la sécurité et du contrôle demeure. Moins d'un tiers (31 %) des entreprises interrogées indiquent être pleinement équipées pour contrôler et sécuriser des systèmes d'IA agentique, un chiffre qui atteint 72 % lorsqu'on inclut celles se déclarant au moins modérément préparées. Étant donné que la majorité des répondants prévoit de déployer des agents d'IA capables d'agir de manière autonome et de se connecter à d'autres applications métiers, les enjeux sont élevés. Un agent mal aligné ou compromis représente à la fois un risque pour les données et pour l'activité.

Le défi de la planification des effectifs

Si les entreprises se montrent confiantes quant au déploiement d'agents, seules 32 % indiquent avoir déjà identifié les tâches humaines qui seront prises en charge par l'IA et intégré cet élément dans la planification de leurs effectifs. Ce manque de clarté pourrait compromettre leur niveau de préparation, tant pour la requalification des compétences que pour la création de nouveaux rôles dédiés à la gouvernance, à la supervision et à la sécurité de l'IA.

Les entreprises se projettent rapidement vers un avenir agentique. Mais elles ont besoin d'infrastructures plus solides.

Pris dans leur ensemble, les résultats mettent en évidence une contradiction entre l'ambition et l'infrastructure. Les entreprises savent que leurs infrastructures ne sont pas prêtes à absorber la montée en charge des workloads. Elles reconnaissent aussi que leurs mesures de sécurité restent fragiles et que leurs plans de gestion des effectifs ne sont pas alignés avec la technologie. Pourtant, elles poursuivent leur trajectoire.

Si les entreprises concrétisent leurs ambitions, le paysage sera profondément transformé d'ici quelques années, avec des agents intégrés au cœur des opérations, des activités industrielles et même des processus de décision.

Mais elles doivent d'abord consolider l'ossature invisible : les **réseaux, les capacités de calcul, la gestion des données et la sécurité**.



Chapitre 4

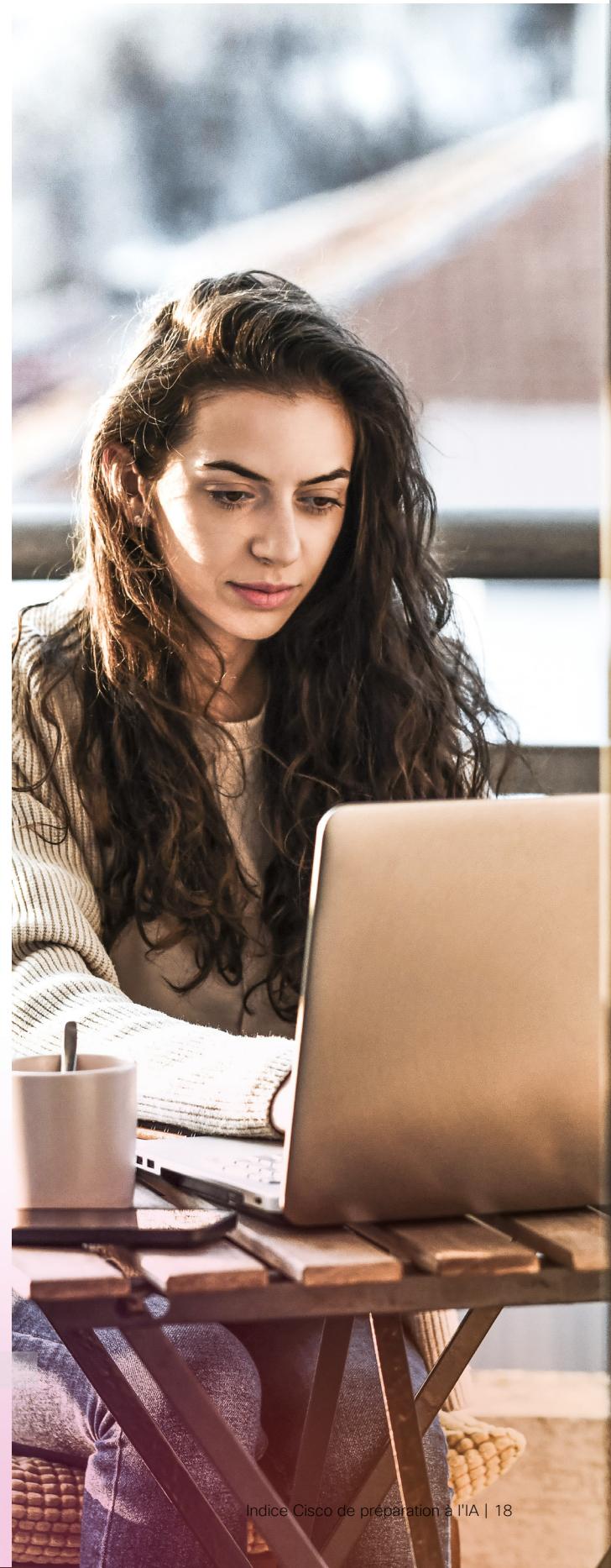
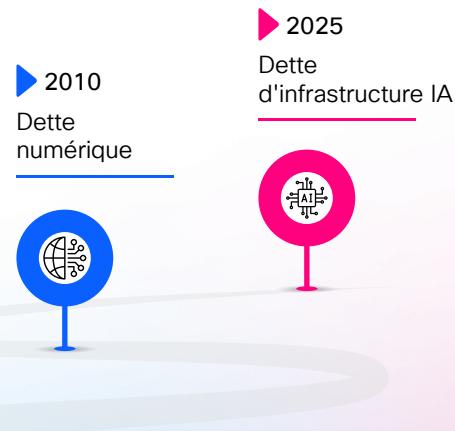
La dette d'infrastructure IA, un risque réel pour la création de valeur

Qu'est-ce que la dette d'infrastructure IA ?

Chaque vague technologique laisse souvent derrière elle une succession de raccourcis, de compromis et de sous-investissements qui finissent par devenir des goulets d'étranglement. Dans le monde du logiciel, ce phénomène est connu sous le nom de dette technique : du code développé rapidement pour respecter des délais, mais qui finit par freiner l'innovation. À l'ère de l'IA, une dynamique comparable émerge : la dette d'infrastructure IA.

La dette d'infrastructure IA correspond à l'accumulation de lacunes, d'arbitrages, de raccourcis et de retards en matière de calcul, de réseau, de gestion des données, de sécurité et de compétences, qui s'amplifient à mesure que les entreprises se précipitent pour déployer l'IA.

Or, comme l'a montré l'expérience de la dette technique, ce qui peut sembler être un compromis acceptable dans les premières phases peut rapidement se transformer en frein structurel. Alors que 83 % des entreprises interrogées prévoient de déployer des agents d'IA, que les workloads augmentent et que les niveaux de préparation stagnent, la dette d'infrastructure IA pourrait rapidement devenir le goulet d'étranglement silencieux qui empêche les entreprises d'obtenir la valeur qu'elles en attendent.



Pourquoi ce n'est pas forcément un problème (pour l'instant)

La pression pour démontrer l'impact financier de l'IA s'intensifie. Des conseils d'administration aux équipes métier, les parties prenantes attendent des retours visibles, rapidement. Les entreprises concentrent donc leurs efforts sur la mise sur le marché des cas d'usage et la démonstration de résultats.

Cet optimisme joue un rôle d'amortisseur. Les entreprises les plus avancées dans le déploiement de l'IA peuvent s'appuyer sur des projets pilotes probants, des collaborateurs engagés et des clients plus satisfaits. Mais dans cette course à la mise en œuvre, des étapes clés, comme la modernisation des infrastructures, le renforcement de la gouvernance ou la prise en compte des enjeux de sécurité, peuvent être mises de côté ou repoussées. Si ces raccourcis peuvent sembler sans conséquence à court terme, ils risquent de s'accumuler sous forme de dette d'infrastructure IA qui peut alors freiner l'innovation et limiter la création de valeur à long terme.



À quoi ressemble la dette d'infrastructure IA ?

Tout d'abord, elle ne se manifeste pas par une défaillance unique. Elle s'installe progressivement, sous forme de signaux récurrents. Et même les pionniers ne sont pas à l'abri de la dette d'infrastructure IA.

Voici les premiers signaux d'alerte observés dans les entreprises interrogées :

Ensemble des entreprises Pionniers

Hausse des coûts

Le coût de l'IA augmente plus vite que la valeur qu'elle délivre. Les pionniers sont eux aussi confrontés à des coûts de calcul élevés, qui augmentent à mesure qu'ils déploient des usages plus avancés à grande échelle.

Les coûts de calcul élevés sont considérés comme un frein majeur au retour sur investissement

54 %  58 % 

Coûts imprévisibles des infrastructures hybrides

51 %  55 % 

Les attentes de rémunération liées à l'IA dépassent les budgets disponibles

72 %  84 % 

Retards récurrents

La plupart des entreprises peinent à faire passer leurs projets du stade pilote à la production. Les pionniers déploient à plus grande échelle plus rapidement, avec moins de délais liés aux processus et, pour beaucoup, des mises à jour quasi immédiates.

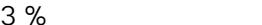
Les déploiements s'effectuent à une vitesse et à une échelle suffisantes

41 %  97 % 

Mises à jour quasi instantanées sans interruption de service

12 %  38 % 

Cycles d'approvisionnement ou de décision longs

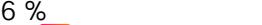
23 %  34 % 

Pression sur les ressources

Les lacunes en matière de talents et d'infrastructure freinent l'adoption de l'IA.

Les pionniers disposent d'infrastructures plus robustes et de réseaux intégrés, ce qui réduit les goulots d'étranglement.

Disposent d'une infrastructure de processeurs graphiques robuste, adaptée aux workloads actuels et futurs

26 %  62 % 

Disposent de réseaux pleinement intégrés pour soutenir les déploiements d'IA

34 %  79 % 

Les pénuries de talents sont les plus marquées dans la gestion des infrastructures, la cybersécurité de l'IA et les outils et technologies d'IA

60 %  ~65 % 

Lacunes de préparation

Des systèmes obsolètes et des données fragmentées freinent l'évolution des déploiements. Les pionniers bénéficient d'infrastructures évolutives et de données centralisées, ce qui permet des déploiements plus fluides.

Reconnaissent que l'infrastructure ne peut pas prendre en charge des déploiements à grande échelle

28 %  41 % 

Performances réseau optimales : problèmes minimes et conception adaptée aux workloads d'IA les plus exigeants

22 %  81 % 

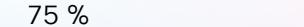
Disposent de données internes entièrement centralisées, facilitant l'accès aux projets d'IA

19 %  76 % 

Workloads en hausse

L'essor des workloads d'IA devrait mettre les infrastructures sous tension dans l'ensemble des entreprises. Les pionniers sont mieux préparés, mais anticipent néanmoins des hausses significatives, ce qui met en évidence la nécessité d'investir en continu dans la préparation.

Anticipent une hausse des workloads de plus de 30 % au cours des 2 à 3 prochaines années

63 %  75 % 

Anticipent une hausse des workloads de plus de 50 % au cours des 3 à 5 prochaines années

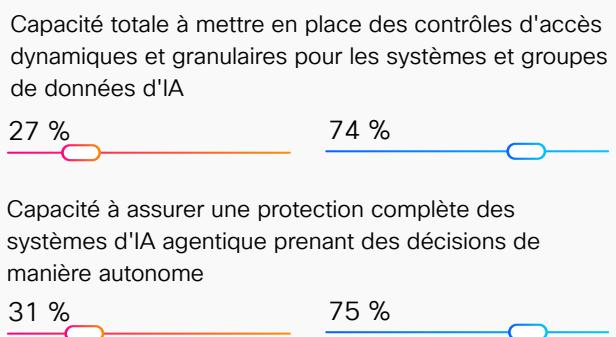
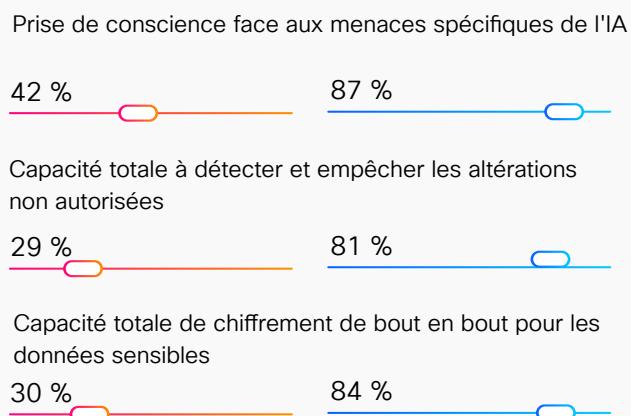
51 %  69 % 

La sécurité, principal facteur de risque de la dette d'infrastructure IA

Alors que l'ambition et les workloads augmentent rapidement, la sécurité demeure un pilier critique, et souvent sous-estimé, de la préparation à l'IA. L'Indice montre que seules 31 % des entreprises estiment être pleinement en mesure de sécuriser des systèmes d'IA agentique, et que moins de la moitié se disent confiantes dans leur capacité à protéger les données sensibles ou à prévenir les accès non autorisés. Sans une sécurité robuste intégrée à l'infrastructure, chaque nouveau déploiement d'IA peut accroître le niveau de risque, exposant potentiellement les entreprises à des violations de données, à des manquements en matière de conformité ou à des perturbations opérationnelles.

Risques de sécurité émergents

Les défis liés à la sécurité et à la conformité sont fréquents et peuvent alimenter la dette d'infrastructure IA. Les pionniers sont mieux équipés, avec des capacités renforcées de détection des menaces, des contrôles d'accès plus stricts et des mécanismes de chiffrement plus avancés.



Les entreprises passent à l'action. La sécurité arrive en tête des priorités en matière d'infrastructure IA : 55 % des entreprises interrogées donnent la priorité à la protection des modèles et des données contre les altérations, tandis que 51 % se concentrent sur le recrutement des talents nécessaires pour faire face aux menaces de cybersécurité propres à l'IA. Elle apparaît de manière récurrente à la fois comme une priorité majeure et comme un frein important, un signal clair que les dirigeants reconnaissent l'importance critique d'intégrer la sécurité au cœur de la stratégie, plutôt que de l'ajouter a posteriori.

La dette d'infrastructure IA peut être maîtrisée avant de devenir critique

Si la prise de conscience constitue une première étape, une planification rigoureuse et des investissements ciblés sont tout aussi essentiels. Le débat autour de la dette d'infrastructure IA doit s'ouvrir tôt et s'appuyer sur un suivi actif des premiers signaux d'alerte. Autant d'indices précieux d'une dette latente qui, si elle n'est pas maîtrisée, pourrait rendre inaccessibles les gains de transformation que les entreprises cherchent à concrétiser.

Conclusion :

Suivre l'exemple des pionniers

Au sujet de l'IA, la création de valeur est largement évoquée, mais seuls les pionniers (les 13 % d'entreprises interrogées pleinement prêtes pour l'IA à l'échelle mondiale) parviennent réellement à la générer. Voici ce qui les distingue des autres entreprises interrogées.

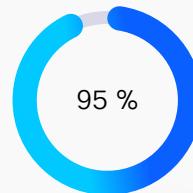
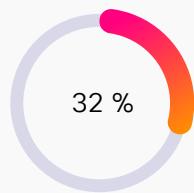


Ils font preuve de davantage de discipline

Processus d'innovation mature et reproduit pour concevoir, piloter et déployer à grande échelle des cas d'usage IA



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



Ensemble des entreprises
Pionniers

Ils sont plus sécurisés

Entièrement équipés pour contrôler et sécuriser les agents d'IA



IA entièrement intégrée aux systèmes de sécurité et de gestion des identités



Pleinement conscients des menaces spécifiques de l'IA et de l'apprentissage automatique



Avec une résilience stratégique accrue pour traiter la dette d'infrastructure IA

Stratégie d'IA clairement définie

 58 %

 99 %

— Ensemble des entreprises
— Pionniers

L'IA constitue la première priorité budgétaire, avec des financements supplémentaires disponibles

 24 %

 79 %

Stratégie financière à court et long terme en place pour financer les initiatives d'IA

 43 %

 96 %

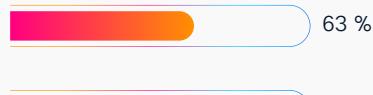
Ce qui se traduit par des actions plus claires

Cas d'usage finalisés

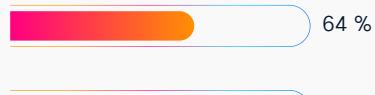


Et des résultats plus solides

Hausse du chiffre d'affaires



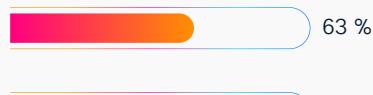
Meilleure rentabilité



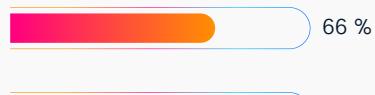
Nouvelles sources de revenus



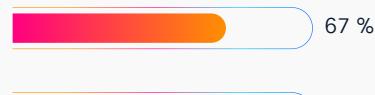
Lancement de nouveaux produits et services



Équipes plus productives



Meilleure expérience client

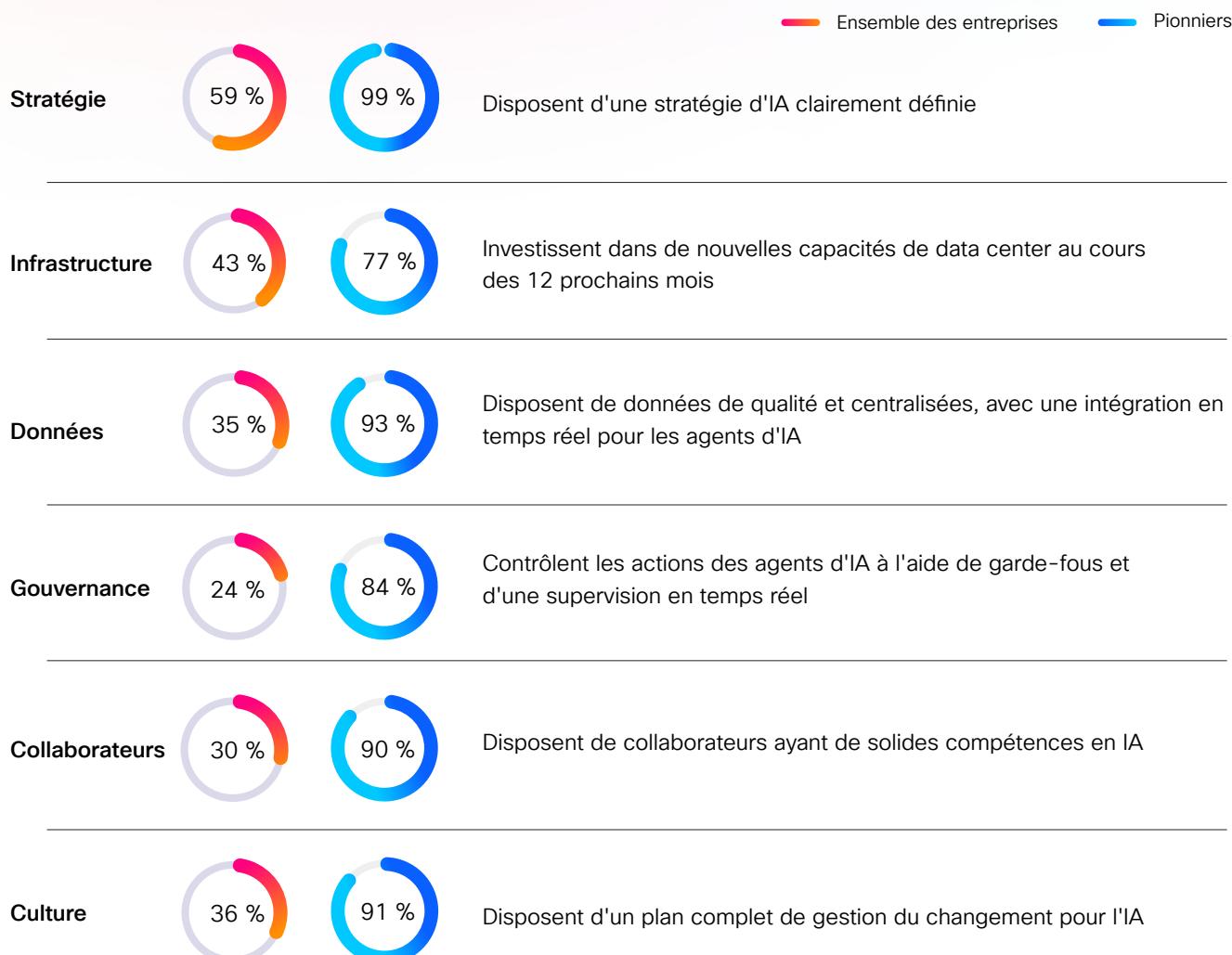


— Ensemble des entreprises

— Pionniers

Mais la valeur ne se crée pas par hasard. Elle découle du niveau de préparation.

Les pionniers investissent de manière constante dans les six piliers de la préparation à l'IA. Voici un exemple concret de la manière dont ils se distinguent sur chacun de ces piliers :



Suivre l'exemple des pionniers

Comme le montre l'Indice, les entreprises qui adoptent une approche globale de la préparation à l'IA sont plus susceptibles de tirer pleinement parti de leurs investissements. En s'inspirant de l'exemple des pionniers et en construisant des bases solides, elles peuvent transformer leurs ambitions en matière d'IA en résultats concrets et durables, en veillant à ce que chaque investissement, cas d'usage et agent d'IA génère un impact maximal.



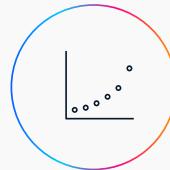
Planifier et agir avec clarté

Les pionniers disposent d'une stratégie pour l'IA et ils la mettent en œuvre. Des priorités clairement définies permettent de limiter le temps consacré aux phases pilotes et de déployer plus rapidement des cas d'usage concrets.



Investir tôt dans l'infrastructure

Plutôt que de réagir aux goulets d'étranglement, ils font le choix dès le départ d'une conception évolutive. Grâce à cette préparation, l'IA devient un levier, et non une contrainte.



Considérer les données comme un pilier structurant, et non comme un frein

Leurs données sont qualitatives, centralisées et prêtes à être intégrées, ce qui évite que l'IA ne soit freinée par des silos ou des correctifs ponctuels.



Piloter la transformation, et pas seulement la technologie

La gestion du changement est intégrée dès le départ, ce qui permet d'embarquer directement les équipes dans le projet. Les pionniers reconnaissent qu'un accompagnement complet transforme les ambitions en actions concrètes et en création de valeur.



Trouver l'équilibre entre innovation et garde-fous

Les pionniers adoptent les agents d'IA, la croissance et de nouveaux cas d'usage, tout en mettant en place des mécanismes de gouvernance, de sécurité et de supervision. Cet équilibre leur permet de créer une valeur à la fois évolutive et responsable.

Méthodologie

Cette étude s'appuie sur les enseignements recueillis auprès de 8 039 dirigeants et cadres dirigeants en charge de l'intégration et du déploiement de l'IA au sein d'entreprises de 500 employés ou plus. Les répondants couvrent 30 marchés répartis en Asie-Pacifique, au Japon et en Grande Chine ; en Amérique du Nord ; en Amérique latine ; ainsi qu'en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique. Les pays représentés incluent notamment 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.

L'Indice Cisco de préparation à l'IA évalue les entreprises au regard de six piliers (stratégie, infrastructure, données, gouvernance, talents et culture) à partir de 49 indicateurs. Chaque indicateur est pondéré selon son importance pour le niveau de préparation. Les scores sont attribués en fonction du degré de déploiement : 25 à 50 % pour un déploiement partiel et 100 % pour un déploiement complet. Les scores par pilier sont ensuite agrégés afin de calculer un score global de préparation à l'IA pour chaque entreprise. Les pondérations appliquées sont les suivantes : stratégie (15 %), infrastructure (25 %), données (20 %), gouvernance (15 %), talents (15 %) et culture (10 %).

Les répondants représentent 26 secteurs d'activité, dont les services aux entreprises, les services financiers, la santé, la production industrielle, le commerce, les services technologiques ou encore les médias et communications.

Compte tenu de la taille de l'échantillon mondial, les résultats sont statistiquement significatifs à environ $\pm 1\%$ avec un niveau de confiance de 95 %. Des écarts d'au moins 2 % d'une année sur l'autre correspondent à une évolution réelle.

L'étude a été menée au moyen d'une enquête en ligne en double aveugle 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
- 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 José, Californie

Siège social Asie-Pacifique

Cisco Systems (États-Unis) Pte. Ltd.
Singapour

Siège social en Europe

Cisco Systems International BV, Amsterdam
Pays-Bas

Cisco compte plus de 200 bureaux à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et numéros de fax sont répertoriés sur le site web de Cisco, à l'adresse www.cisco.com/go/offices.

Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales ou déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour consulter la liste des marques commerciales Cisco, rendez-vous à l'adresse www.cisco.com/go/trademarks.

Les autres marques commerciales mentionnées dans ce document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1110R)