



Note de décision sur l'IA : Guide de la transformation pionnière

Les dernières analyses issues des recherches de Microsoft, des conseils de dirigeants et des recommandations pratiques pour devenir une entreprise pionnière



Table des matières

CLIQUEZ POUR ACCÉDER DIRECTEMENT À CHAQUE ÉLÉMENT

Préface de Brad Smith, vice-président et président de Microsoft	3	Chapitre 2 : Mettre à l'échelle Faire progresser l'IA dans toute l'organisation	14	Chapitre 3 : Instaurer la confiance Comment la responsabilité et la sécurité favorisent l'innovation pionnière	27	Chapitre 4 : Passer à l'action Comment mettre en œuvre votre stratégie pionnière	36
Introduction : Bienvenue dans l'ère pionnière	4	Renforcer l'expérience des collaborateurs	16	Observabilité et gouvernance	28	Les 24 prochains mois	37
Chapitre 1 : Définir Ce que les dirigeants doivent savoir dès maintenant sur la transformation pionnière	6	<i>Ce que les dirigeants doivent maîtriser pour déployer l'IA à grande échelle en interne</i> – Nathalie D'Hers	17	Sécurité Zero Trust	28	Création d'agents : Feuille de route sur 120 jours	38
Explication : Entreprises pionnières et agents	7	✓ <u>Plan d'action : Créer une culture d'apprentissage de l'IA</u>	18	<i>Déployer les agents à grande échelle en toute sécurité</i> – Vasu Jakkal	29	Conclusion	39
Preuve de valeur métier	9	Réinventer l'engagement client	19	✓ <u>Plan d'action : Exigences en matière de souveraineté numérique</u>	30		
<i>De la transformation par l'IA à la transformation pionnière</i> – Judson Althoff	10	Transformer les processus métier	21	Responsabilité et diffusion	31		
Mettre à l'échelle : Opportunités et défis	12	<i>Pourquoi les processus, et non les outils, constituent le principal goulot d'étranglement</i> – Jared Spataro	22	<i>La durabilité est un impératif de leadership à l'ère de l'IA</i> – Melanie Nakagawa	32		
<i>De l'adoption de l'IA à sa mise en œuvre</i> – Alysa Taylor	13	✓ <u>Plan d'action : Préparer votre organisation</u>	22	L'avenir des systèmes agentiques	33		
		✓ <u>Plan d'action : Formuler des requêtes plus intelligemment</u>	23	<i>Concevoir pour l'intention, l'autonomie et la responsabilité dans un monde d'agents</i> – Kevin Scott	34		
		Accélérer l'innovation	23	✓ <u>Plan d'action : Définir les résultats</u>	34		
		<i>Le travail est collaboratif. L'IA doit l'être aussi</i> – Jaime Teevan	25	L'écosystème IA de Microsoft	35		
		✓ <u>Plan d'action : Mettre en œuvre votre stratégie pionnière</u>	26				

Préface

L'intelligence artificielle transforme l'économie mondiale et la manière dont les organisations fonctionnent, à une vitesse et à une échelle remarquables. Au cours de l'année écoulée, l'IA a quitté le stade de l'expérimentation pour exercer un impact concret dans de nombreux secteurs à travers le monde. Parallèlement, un fossé clair apparaît entre les organisations qui testent des cas d'utilisation isolés de l'IA et les entreprises pionnières qui repensent les flux de travail essentiels, la prise de décision et la gouvernance afin d'appliquer l'IA de manière responsable à grande échelle. La différence ne se définit plus par l'accès à la technologie, mais par la rigueur opérationnelle nécessaire pour transformer l'innovation en valeur métier durable.

Nous entrons dans ce que nous appelons l'ère de la transformation pionnière.

Il ne s'agit pas simplement de la prochaine étape de l'adoption de la technologie. La transformation pionnière marque un

moment clé pour le leadership, invitant les organisations à repenser en profondeur la manière dont les personnes, les processus et les décisions s'articulent. Les organisations qui réussiront investiront non seulement dans la technologie, mais aussi dans les compétences, la culture et les pratiques de leadership nécessaires pour accompagner le changement dans toute l'entreprise.

À mesure que l'IA devient plus performante et s'intègre plus profondément dans le travail quotidien, les dirigeants ont la responsabilité de veiller à ce que l'intelligence soit largement diffusée pour élargir les opportunités, plutôt que concentrée au point de les restreindre. Ils doivent également considérer la sécurité, la gouvernance et la responsabilité comme une condition essentielle au progrès, et non comme une réflexion après coup.

Brad Smith, vice-président et président de Microsoft

[Lire d'autres articles de Brad ici.](#)

« La transformation pionnière ne consiste pas seulement à déployer des outils d'IA, elle vise aussi à permettre aux dirigeants de repenser la manière dont les personnes, les processus et les décisions s'articulent. »



Guide de la transformation pionnière

Cette Note de décision sur l'IA vise à aider les dirigeants à traverser ce moment clé pour le leadership. Elle rassemble des analyses, des exemples concrets et des perspectives issues de Microsoft pour montrer ce qu'il faut pour passer des projets pilotes à la production, et de l'expérimentation à un impact réel. Ce guide ne prescrit pas de voie unique à suivre, car il n'en existe pas. L'objectif est d'aider les dirigeants à comprendre l'état d'esprit, les disciplines et les choix qui définissent les transformations pionnières réussies.

Il existe une réelle opportunité de tirer parti des agents pour un impact immédiat et mesurable. Grâce à un leadership réfléchi et à un engagement en faveur d'une innovation responsable, l'IA peut devenir une force essentielle capable d'amplifier le potentiel humain, de renforcer les organisations et de contribuer à un progrès économique et sociétal plus large. Les choix que feront les dirigeants aujourd'hui façonneront non seulement la trajectoire de leurs organisations, mais aussi l'évolution même du travail dans les années à venir.



Introduction

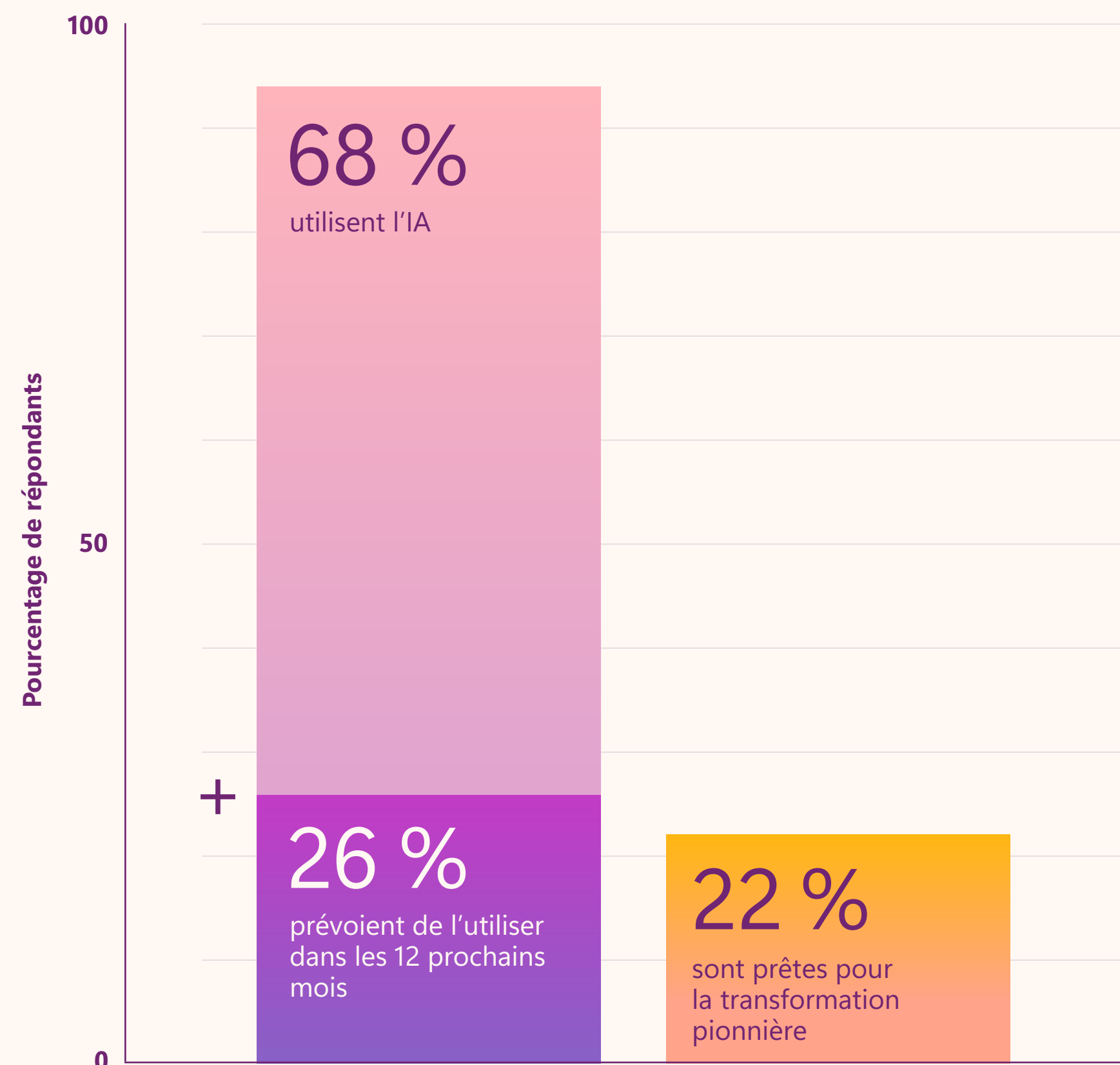
Bienvenue dans l'ère pionnière

Aujourd'hui, 68 % des entreprises utilisent l'IA, et 26 % prévoient de l'utiliser au cours des 12 prochains mois, selon une [étude mondiale d'IDC](#). Mais la transformation pionnière commence lorsque l'IA dépasse le stade des projets pilotes isolés et devient partie intégrante du fonctionnement des équipes, des flux de travail et des décisions à l'échelle de l'entreprise. C'est cette évolution qui permet aux organisations d'amplifier leur impact et de créer de nouvelles sources de valeur.

Pourtant, un écart persiste au niveau du leadership. Si 68 % des entreprises utilisent l'IA, seulement 22 % sont prêtes pour la transformation pionnière, c'est-à-dire qu'elles obtiennent un impact mesurable et avancent rapidement. Ce guide fournit aux dirigeants les ressources nécessaires pour combler cet écart, en leur apportant la clarté, la confiance et les orientations pratiques nécessaires pour transformer l'ambition liée à l'IA en impact réel.



94 % des organisations utilisent ou prévoient d'utiliser l'IA.
Mais seulement 22 % sont véritablement prêtes pour la transformation pionnière.



Source : IDC InfoBrief, sponsorisé par Microsoft, [What every company can learn from Frontier firms leading the AI revolution, #US53838325](#), novembre 2025

Une boîte à outils pour les dirigeants

Ce guide ne présente pas les derniers outils ou modèles d'IA. Il se concentre plutôt sur les fondations que les dirigeants doivent mettre en place pour permettre à leurs organisations de s'adapter en continu et de manière responsable à mesure que l'IA évolue. Exploiter pleinement le potentiel de cette technologie exigera d'associer l'ambition humaine au niveau de préparation, aux garde-fous et à la gouvernance nécessaires pour évoluer.

Au-delà d'illustrer ce qui est possible, ce guide aide les dirigeants à transformer leur propre ambition en actions concrètes. Les dirigeants qui s'appuieront sur ses enseignements découvriront comment la transformation pionnière peut prendre forme dans des organisations réelles, au service du travail, des clients et de l'innovation.

Chapitre 1

Ce que les dirigeants doivent savoir *dès maintenant* sur la transformation pionnière

L'adoption de l'IA n'est plus le facteur de différenciation : le véritable enjeu est désormais la mise à l'échelle. L'IA doit s'inscrire dans le flux de l'ambition humaine, avec la confiance au cœur de son déploiement. Elle doit également être omniprésente et accessible à tous, dans toutes les fonctions. Les organisations qui réussiront la prochaine phase ne seront pas celles qui se contentent d'expérimenter à la pointe de l'innovation, mais celles qui intègrent l'IA au cœur de leurs opérations avec rigueur et intention. C'est le moment où l'IA cesse d'être une expérience et devient une décision stratégique.



Qu'est-ce qui définit une entreprise pionnière ?

Les entreprises pionnières peuvent être de tout type, des startups disruptives aux marques historiques. Leur point commun est de cultiver une culture capable de s'adapter et prête à adopter de nouvelles façons de travailler. Elles placent l'IA au cœur de leur activité, en combinant expertise humaine, données, technologie et gouvernance pour stimuler une innovation portée par l'IA. Ce faisant, elles peuvent évoluer plus rapidement, opérer avec plus d'agilité et débloquer une réelle valeur commerciale. Ces organisations intègrent l'IA à travers :

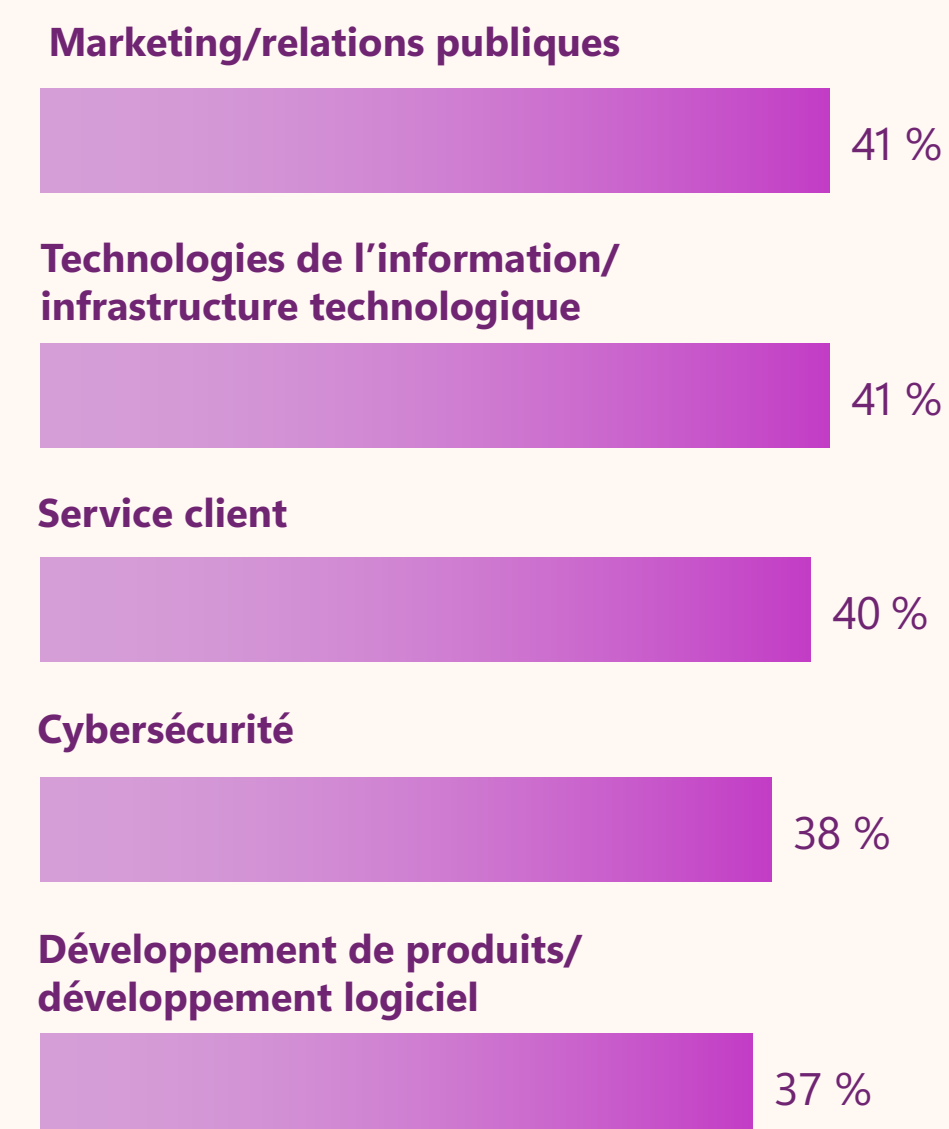
- **Les personnes** : en dotant les collaborateurs d'assistants IA, d'agents et de nouvelles compétences
- **Les processus** : en repensant les flux de travail avec une automatisation et une intelligence intégrées
- **Les décisions** : en permettant une prise de décision stratégique en temps réel grâce aux données et aux analyses prédictives

Parmi les entreprises pionnières interrogées, plus de 70 % utilisent déjà l'IA dans le service client, le marketing, l'informatique, le développement de produits et la cybersécurité. (Pour l'ensemble des répondants à l'enquête, les taux dans ces domaines étaient inférieurs de 29 % à 33 %.) Les entreprises pionnières exploitent le potentiel de transformation de la technologie, tout en maintenant l'ambition humaine et l'intégration interfonctionnelle au cœur de leurs décisions et processus.

Ce type d'adaptabilité nécessite un apprentissage continu dans toute l'organisation. Comment les entreprises pionnières devraient-elles envisager le développement des compétences ? Découvrez des conseils pratiques sur la création d'une culture d'apprentissage de l'IA dans le **chapitre 2**.



Organisations utilisant actuellement l'IA



Source : IDC InfoBrief, sponsorisé par Microsoft, [What every company can learn from Frontier firms leading the AI revolution, #US53838325](#), novembre 2025

Comment les agents modifient-ils l'équation de l'IA ?

Les agents sont des systèmes basés sur l'IA conçus pour atteindre un objectif défini. Ils peuvent planifier les différentes étapes, utiliser des outils et des données autorisés, et fonctionner dans des cadres définis, allant de la suggestion des prochaines actions à l'exécution de tâches avec le niveau de supervision approprié.

Les agents peuvent :

- **Automatiser des tâches, notamment en simplifiant les travaux répétitifs et routiniers.** Par exemple, ils peuvent automatiser les demandes des clients via des chatbots, gérer la planification et traiter des transactions.
- **Analyser des données pour identifier des tendances et des modèles.** Les agents peuvent traiter les retours clients, les performances commerciales et les signaux du marché afin d'identifier des tendances et d'aider les équipes à prendre des décisions plus rapides et mieux éclairées.
- **Aider à la prise de décision grâce aux données et aux algorithmes.** Les agents peuvent hiérarchiser les tâches, recommander des actions ou même agir de manière autonome, par exemple en optimisant les niveaux de stock sur la base des prévisions de ventes.
- **S'améliorer grâce aux retours et aux itérations.** Grâce à la supervision et aux retours des utilisateurs, il est possible d'affiner les agents afin qu'ils deviennent plus précis, plus utiles et mieux alignés sur les politiques au fil du temps.



Ce que font les entreprises pionnières, et ce qu'elles ne font pas

Ce que font les entreprises pionnières :

- 1. Elles intègrent l'IA dans les systèmes centraux** plutôt que de la traiter comme un outil distinct.
- 2. Elles se concentrent sur des cas d'usage à fort impact soigneusement sélectionnés**, afin de concentrer les investissements sur ce qui fera réellement progresser l'entreprise.
- 3. Elles considèrent l'IA comme une capacité partagée à l'échelle de l'entreprise**, afin que les initiatives en matière d'IA soient alignées dans l'ensemble des fonctions.
- 4. Elles réinvestissent les gains d'efficacité dans l'innovation**, en allouant le temps libéré à des activités à plus forte valeur ajoutée.
- 5. Elles instaurent dès le départ la confiance, la gouvernance et l'observabilité**, afin de permettre à l'IA de se déployer à grande échelle de manière responsable et maîtrisée.

Ce que les entreprises pionnières ne font pas :

- 1. Limiter l'expérimentation à des projets pilotes isolés.** Elles intègrent plutôt l'IA dans les processus essentiels et les modèles opérationnels.
- 2. Traiter l'IA comme un simple projet informatique ou un poste isolé**, au lieu de la considérer comme une capacité métier.
- 3. Optimiser uniquement les gains de productivité à court terme.**
- 4. Déployer l'IA sans responsabilité claire, sans gouvernance ni redevabilité.**
- 5. Supposer que la transformation se produit automatiquement.** L'IA crée de la valeur uniquement lorsqu'elle est accompagnée d'un leadership intentionnel, d'un changement culturel et de nouvelles façons de travailler.

Ce qui rend ces distinctions urgentes, c'est que le marché est entré dans une nouvelle phase. L'adoption de l'IA est désormais largement répandue, mais la capacité à la déployer à grande échelle pour générer un impact métier durable ne l'est pas.

Les dirigeants peuvent entamer leur parcours pionnier en utilisant l'IA comme partenaire de réflexion : pour clarifier les priorités, mettre en évidence les risques, explorer les options et les compromis, et tester la solidité de leurs décisions. Pour obtenir des exemples, consultez la section « Stratégies de rédaction de requêtes intelligentes » du **chapitre 2**.



La valeur métier de la transformation pionnière

Plus des deux tiers (68 %) des entreprises utilisent désormais l'IA. Ce qui distingue certaines d'entre elles, c'est la manière dont elles l'utilisent. Les entreprises pionnières enregistrent des retours trois fois supérieurs à ceux des adoptants tardifs, en tirant parti de la technologie pour gagner en efficacité, prendre des décisions en temps opportun et s'adapter à l'évolution des marchés.

Déployer l'IA dans toute l'entreprise

- Les entreprises pionnières utilisent l'IA dans sept fonctions de l'entreprise, en moyenne.

Créer de la valeur spécifique à chaque secteur

- 67 % des entreprises pionnières monétisent des cas d'usage de l'IA spécifiques à leur secteur.

Développer des solutions d'IA sur mesure

- 58 % des entreprises pionnières utilisent l'IA personnalisée, et 77 % déclarent qu'elles prévoient de le faire dans les 24 prochains mois.

Les agents sont désormais le principal facteur de différenciation

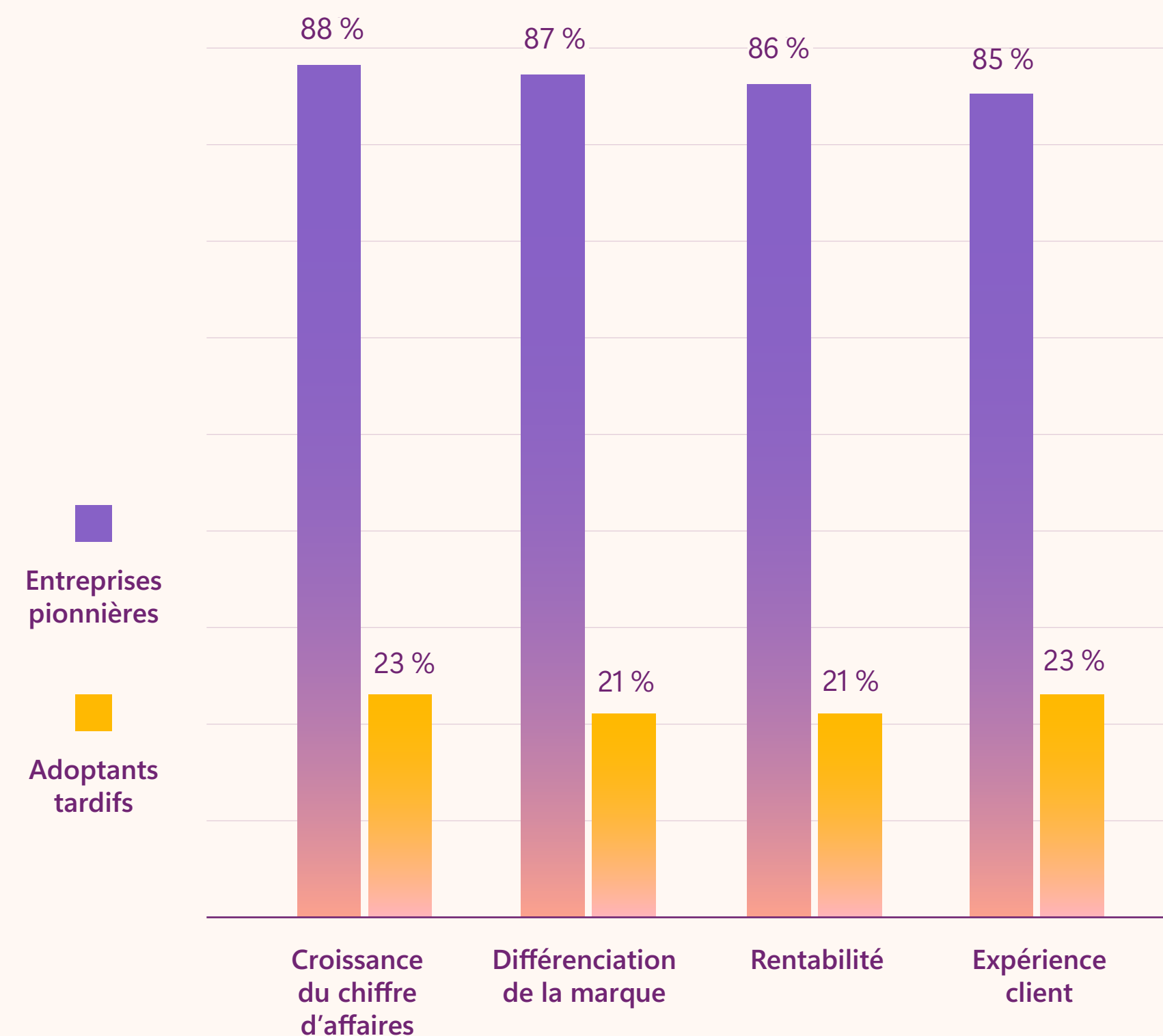
- On estime que le nombre d'entreprises utilisant des agents d'IA triplera au cours des deux prochaines années.

Les budgets et les sources de financement de l'IA augmentent

- Plus de 70 % des organisations prévoient d'augmenter leurs budgets d'IA.



Alors que les organisations plus lentes à adopter l'IA constatent des retours limités ou incertains, celles qui investissent plus tôt et de manière plus délibérée dans les capacités d'IA observent déjà des améliorations en matière de croissance, de différenciation de marque, d'efficacité des coûts et d'expérience client.



Source : IDC InfoBrief, sponsorisé par Microsoft, [What every company can learn from Frontier firms leading the AI revolution, #US53838325, novembre 2025](#)

Parole de dirigeant

Judson Althoff

PDG de la division commerciale
de Microsoft

Un moment charnière : le passage de la transformation par l'IA à la transformation pionnière



« Les deux éléments les plus importants de la transformation pionnière sont l'intelligence et la confiance. »

La transformation pionnière est une réinvention globale de l'entreprise, qui aligne l'IA sur l'ambition humaine afin de réaliser les plus grandes aspirations d'une organisation et son potentiel de croissance. Elle constitue la prochaine évolution de la transformation par l'IA : il ne s'agit plus seulement d'améliorer l'efficacité et la productivité, mais d'aller plus loin au service de l'humanité. Nous devons démocratiser l'intelligence afin de libérer la créativité, l'innovation et la croissance pour les organisations et les individus à travers le monde.

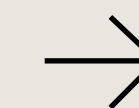
Certain débattent aujourd'hui des ingrédients les plus importants de l'IA. Est-ce le modèle ? Est-ce le matériel ? Chez Microsoft, nous pensons que les deux éléments les plus essentiels de la transformation pionnière sont l'intelligence et la confiance. Les organisations doivent exploiter leur propre intelligence métier lorsqu'elles développent des agents et des

solutions, et tous les artefacts d'IA, à travers l'ensemble de la pile technologique, doivent être observés, gérés et sécurisés afin de garantir qu'ils produisent les résultats attendus. Microsoft est particulièrement bien positionné pour offrir ces deux éléments à l'échelle mondiale. Nous ne faisons pas qu'imaginer l'avenir de l'IA : nous donnons aux organisations du monde entier les moyens de le construire.

[Lire d'autres articles de Judson ici.](#)

Les dirigeants doivent comprendre comment la transformation pionnière peut :

1. Enrichir l'expérience des employés
2. Réinventer l'engagement client
3. Transformer les processus métier
4. Accélérer l'innovation



Pour savoir ce qu'il faut pour mettre chacune de ces approches en œuvre, [voir le chapitre 2.](#)

Témoignage
client

La transformation par l'IA en action : AT&T

Une approche pionnière de l'IA d'entreprise a établi une nouvelle référence en matière d'innovation et de fiabilité, réduisant de 33 % le temps de résolution du service client

AT&T devait moderniser la gestion de la relation client et les processus internes pour gérer des millions d'interactions chaque jour, réduire les délais de résolution et garantir la conformité à l'aide de solutions IA évolutives et sécurisées. En déployant Microsoft Foundry, Azure OpenAI dans Modèles Foundry, Azure Kubernetes Service (AKS), Azure API Management, Azure Cosmos DB et Azure Storage, AT&T a construit un cadre d'IA hautement sécurisé et évolutif qui a rationalisé le service client et amélioré la conformité.

« Avec Microsoft, nous avons déployé 71 solutions d'IA générative uniques au service de plus de 100 000 employés – chacune d'entre elles étant gouvernée, fiable et générant un retour sur investissement », déclare Mark Austin, vice-président science des données chez AT&T. L'entreprise a réduit le temps de résolution du service client de 33 % et a économisé des millions par an grâce à une efficacité et une gouvernance améliorées.

Lire l'étude de cas
complète

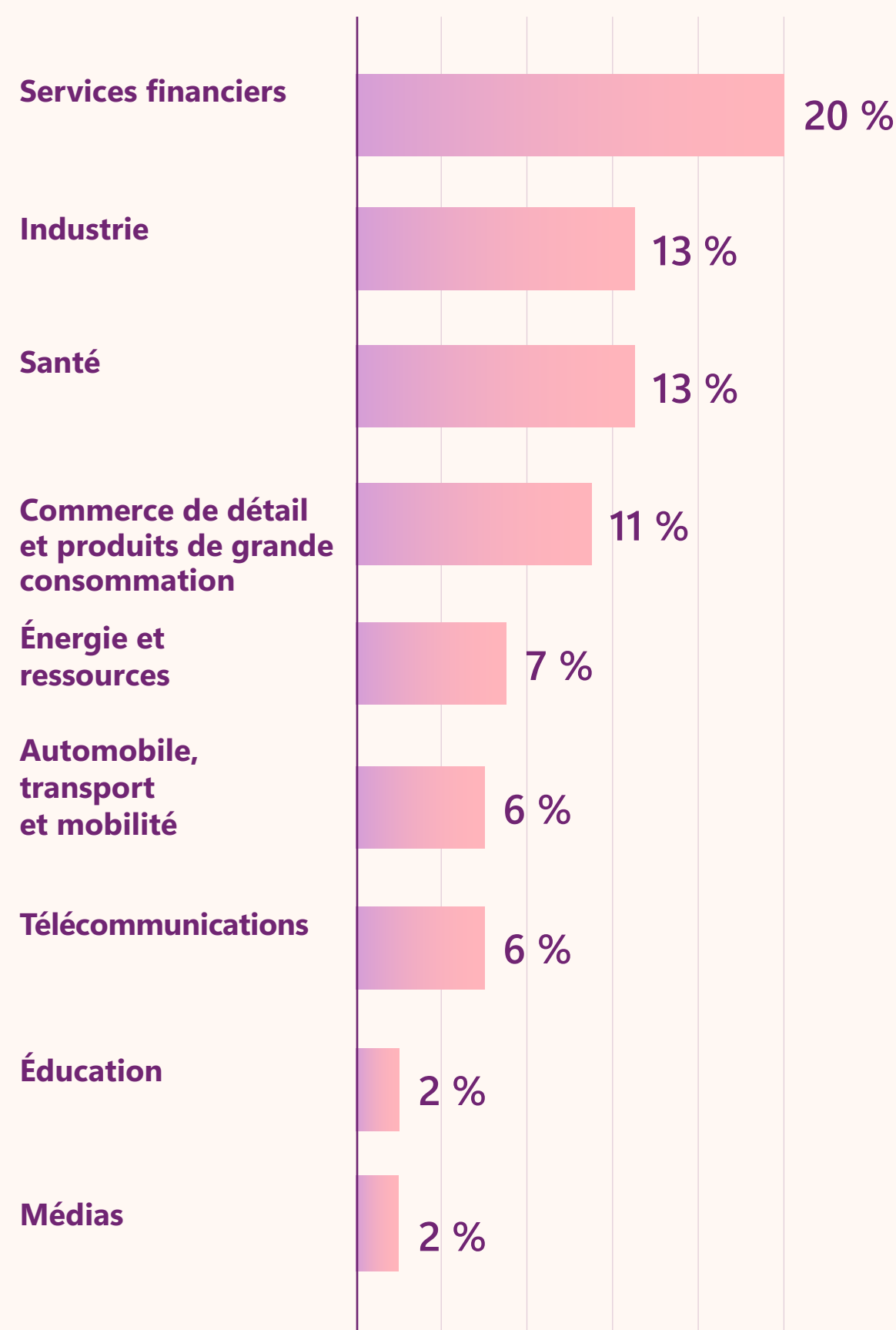
Signaux du marché : comment l'ère pionnière prend déjà forme

Dans tous les secteurs, les organisations s'appuient sur des agents intelligents pour rendre les flux de travail plus autonomes. La transformation menée par les départements progresse : **44 % des organisations déclarant que les responsables métiers ont la responsabilité totale ou partagée des budgets consacrés à l'IA**, ce qui témoigne d'un passage d'une phase d'expérimentation centralisée à une mise en œuvre portée par les fonctions métier.

L'accélération au niveau de l'industrie se produit également rapidement. Les plus fortes concentrations d'entreprises pionnières se trouvent dans les services financiers (20 %), l'industrie (13 %), la santé (13 %) et le commerce de détail et produits de grande consommation (11 %) : des secteurs où la complexité, la conformité et les pressions en matière d'innovation se recoupent. Cette dynamique crée une pression – non seulement pour adopter l'IA, mais aussi pour la rendre opérationnelle à grande échelle.



Les études montrent que certains secteurs ouvrent la voie en matière de transformation pionnière.



Source : IDC InfoBrief, sponsorisé par Microsoft, [What every company can learn from Frontier firms leading the AI revolution, #US53838325, novembre 2025](#)

Pourquoi la mise à l'échelle constitue à la fois un avantage concurrentiel et un défi

Des recherches récentes, qui mettent en évidence l'élan autour de l'adoption de l'IA, soulignent également les frictions auxquelles certaines organisations sont confrontées lorsqu'elles envisagent une mise à l'échelle. Selon le [Rapport annuel de l'Indice des tendances du travail, 2025](#), pas moins de 46 % des dirigeants déclarent utiliser l'IA et des agents pour automatiser des flux de travail ou des processus, et presque toutes les organisations ont déclaré avoir des difficultés à étendre et à opérationnaliser l'IA.

Les obstacles les plus persistants à la mise à l'échelle de l'IA sont les suivants :

- **Intégration** : Lorsque les solutions d'IA sont cloisonnées en dehors des systèmes centraux et des workflows, il est difficile d'intégrer l'intelligence là où le travail se produit réellement et d'obtenir un impact commercial durable.
- **Gouvernance** : Les organisations peuvent manquer de cadres clairs pour la responsabilité, la surveillance et l'utilisation responsable. Cela ralentit la prise de décision et limite la confiance lors de la mise à l'échelle de l'IA.
- **Conformité** : L'évolution des exigences réglementaires et de protection des données crée des incertitudes, notamment lorsque l'IA

est déployée dans plusieurs régions, fonctions et cas d'usage sensibles.

- **Alignement** : En l'absence de priorités communes et d'une coordination interfonctionnelle, les initiatives IA restent fragmentées et ne parviennent pas à créer de réelle valeur.

Les entreprises pionnières ne peuvent pas contourner ces défis. Elles doivent mettre en place la discipline opérationnelle nécessaire pour les surmonter.

Dans le même temps, un changement significatif est en cours : **les décideurs métier ne sont plus de simples sponsors éloignés des initiatives d'IA**. Ils deviennent plus compétents techniquement, plus impliqués sur le terrain et davantage responsables des résultats. Lorsque les décideurs métier participent activement à l'élaboration de la stratégie, évaluent le retour sur investissement (ROI) et co-pilotent la mise en œuvre, les organisations sont mieux positionnées pour intégrer l'IA dans les workflows essentiels et transformer l'élan initial en avantage durable.

Ce qu'il faut retenir : un nouvel impératif pour les organisations

Les dirigeants doivent passer d'améliorations progressives à une véritable réinvention de l'entreprise. Le simple fait d'adopter l'IA ne suffit pas. **Un engagement réel en faveur d'une véritable préparation à l'IA déterminera quelles organisations prendront la tête, lesquelles suivront et lesquelles resteront à la traîne.** Ce qui distingue désormais les leaders, c'est leur capacité à déployer la création de valeur à grande échelle, de manière intentionnelle et stratégique.

Ce qui distingue les organisations qui déploient l'IA à grande échelle, c'est la clarté des résultats recherchés, et non la simple adoption. Pour des conseils pratiques, découvrez comment définir les résultats à atteindre à l'ère des entreprises pionnières dans le [chapitre 3](#).



Parole de dirigeant

Alysa Taylor

Directrice marketing et commerciale du cloud et de l'IA

Le marché est passé de l'adoption de l'IA à sa mise en œuvre



« Les leaders de la transformation pionnière comprennent comment l'IA peut développer le chiffre d'affaires, attirer plus de clients, restructurer les processus et optimiser l'efficacité opérationnelle à long terme. »

Le marché a franchi un seuil. Selon [une étude d'IDC](#), l'impact économique mondial de l'IA atteindra 22,3 trillions de dollars d'ici 2030. L'adoption de l'IA est généralisée, et les décideurs cherchent de plus en plus à convertir les investissements en IA en valeur mesurable. Tout cela indique que nous entrons dans une nouvelle phase : celle des entreprises pionnières.

Qu'est-ce qui distingue les entreprises pionnières ?

Elles sont prêtes à passer à l'échelle.

Soixante-seize pour cent des entreprises pionnières décrivent leur adoption de l'IA comme étant en phase de mise à l'échelle, c'est-à-dire générant une valeur constante à l'échelle de l'organisation.

Elles adoptent une approche très opérationnelle.

Les décideurs métier sont plus à l'aise techniquement et plus impliqués

que jamais. Ils ne comptent pas sur les équipes informatiques ou les spécialistes de l'IA. Au contraire, ils participent activement à l'élaboration de la stratégie, évaluent le retour sur investissement (ROI) et pilotent les discussions autour de l'IA.

Elles adoptent une vision à long terme.

Les premiers gains de productivité liés à l'IA sont désormais attendus. En effet, 59 % des entreprises pionnières indiquent que leurs cas d'utilisation axés sur la productivité contribuent à accroître le chiffre d'affaires, et 61 % déclarent qu'ils permettent de réduire les coûts. Mais les leaders pionniers vont au-delà de ces gains d'efficacité à court terme. Ils comprennent que l'IA peut aussi contribuer à stimuler les revenus, attirer davantage de clients, repenser les processus et améliorer l'efficacité opérationnelle sur le long terme. La question est clairement passée de « pouvons-nous utiliser l'IA ? » à « comment faire en sorte que l'IA crée de la valeur à grande échelle ? »

Elles intègrent l'IA au cœur de leur activité.

Les organisations performantes abordent l'IA comme une capacité stratégique essentielle, intégrée aux flux de travail et aux processus décisionnels, et non comme un ensemble d'outils déconnectés. Lorsque l'IA fait partie de l'infrastructure, les organisations découvrent de nouvelles capacités et accélèrent considérablement leur développement.

Ce qui attend les entreprises pionnières

Les dirigeants font face à un choix à court terme : poursuivre l'expérimentation progressive ou s'engager dans une transformation pionnière à l'échelle de l'entreprise. Ceux qui agissent de manière décisive gagneront de l'élan et construiront un avantage concurrentiel durable.

[Lire d'autres articles d'Alysa ici.](#)

Chapitre 2

Faire progresser l'IA dans votre organisation : la transformation pionnière

Plus des deux tiers des entreprises déclarent prévoir d'augmenter leurs investissements dans l'IA au cours des 24 prochains mois. Mais les organisations qui mènent la transformation pionnière ne se contentent pas d'adopter des outils : elles mettent en place les conditions nécessaires pour permettre à l'ensemble de l'entreprise de prospérer.



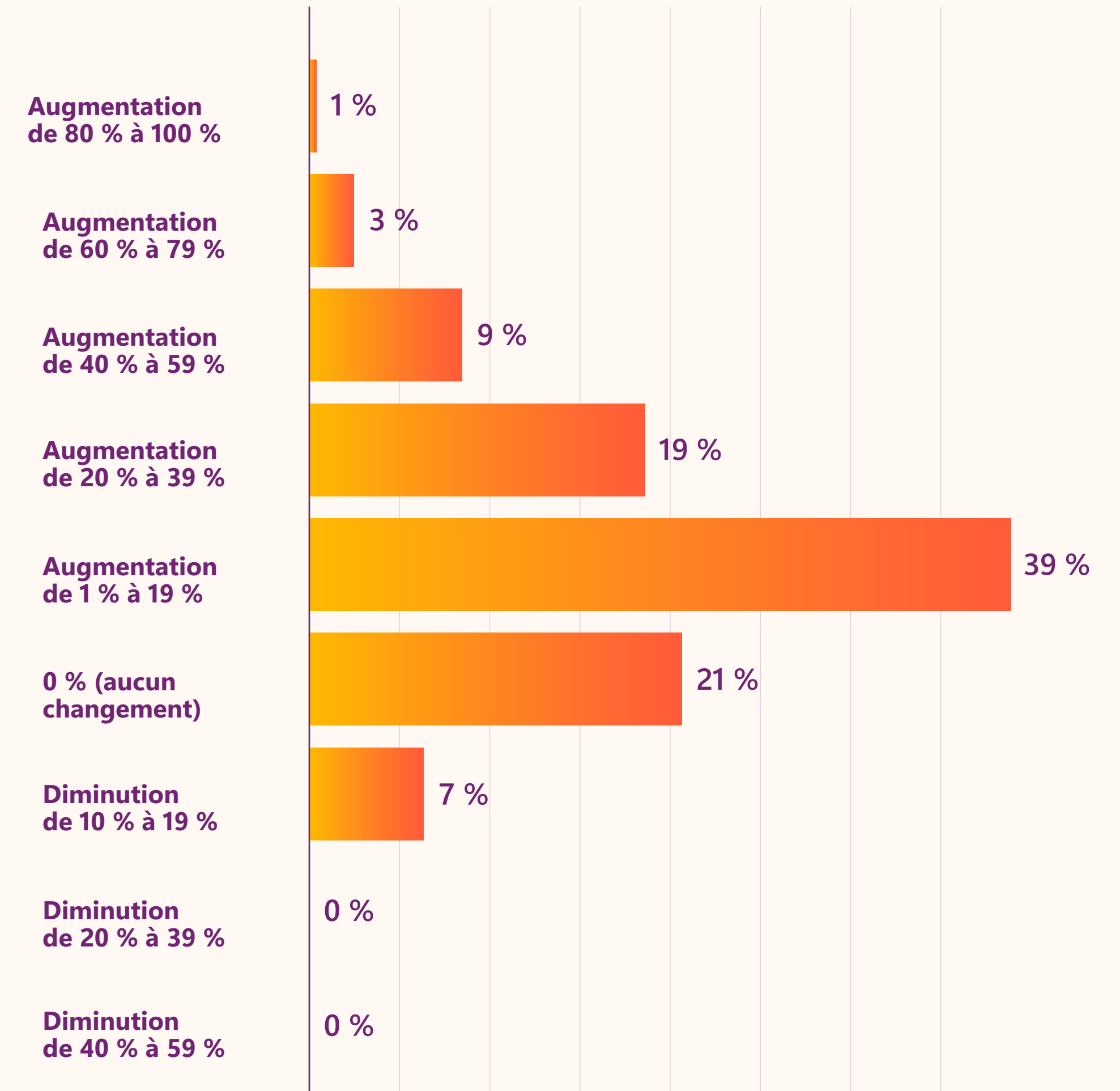
Les entreprises pionnières partagent trois principes fondamentaux dans leur approche de l'IA. Ensemble, elles permettent de renforcer la résilience, l'agilité, l'impact et d'engager une véritable transformation :

- **L'IA intégrée au cœur de l'ambition humaine** : Les entreprises pionnières intègrent directement l'IA de confiance dans les outils, les workflows et la prise de décision. Quand l'IA est automatiquement présente dans tout ce que l'équipe utilise, elle amplifie la créativité, le jugement et l'efficacité.
- **Innovation omniprésente** : Les entreprises pionnières démocratisent la création, réduisent les barrières technologiques et donnent aux collaborateurs, à tous les niveaux, les moyens de créer des agents et des solutions. Cela instaure un état d'esprit de créateur (et une culture de l'innovation) dans l'ensemble de l'organisation.

- **Observabilité à tous les niveaux** : À mesure que l'IA se déploie à grande échelle, la visibilité, la sécurité, le contrôle, la mesure et la confiance deviennent de plus en plus importants. Il est crucial de disposer d'une observabilité, c'est-à-dire d'être en mesure de surveiller le comportement de l'IA et de comprendre pourquoi elle se comporte de cette façon. Les entreprises pionnières suivent chaque interaction, évaluent la qualité des réponses, signalent les anomalies et s'efforcent d'améliorer en continu leurs systèmes.

Ces principes prennent forme à travers quatre domaines. Dans ce chapitre, nous explorerons comment les entreprises pionnières appliquent une stratégie d'IA fondée sur ces principes pour enrichir l'expérience des employés, réinventer l'engagement client, transformer les processus métier et accélérer l'innovation.

Plus de 70 % des organisations prévoient d'augmenter leurs investissements dans l'intelligence artificielle au cours des deux prochaines années



Source : IDC InfoBrief, sponsorisé par Microsoft, [What every company can learn from Frontier firms leading the AI revolution, #US53838325](#), novembre 2025



Enrichir l'expérience des employés

Lorsque les employés automatisent les tâches répétitives et utilisent l'IA pour connecter leurs outils et leurs données au sein de workflows intelligents, ils réduisent leur charge cognitive et récupèrent du temps pour se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Ils deviennent ainsi des versions plus efficaces et plus productives d'eux-mêmes. Cela transforme également le rôle des employés : ils passent d'opérateurs à créateurs, de personnes enfermées dans des tâches routinières et des processus répétitifs à des collaborateurs capables de réfléchir, d'innover et de concevoir de nouvelles solutions.

À quoi cela peut-il ressembler en pratique ?

Intégration intelligente

L'intégration assistée par l'IA guide les nouveaux employés dans leur formation et leurs premières tâches grâce à un accompagnement personnalisé. [Consultez cette étude de cas](#) pour découvrir comment Epiq utilise Microsoft Copilot Studio et d'autres Power Platform Tools pour économiser environ 2 000 heures de travail d'intégration chaque mois et plus de 500 000 USD par an.

Automatisation intuitive

Les employés utilisent l'IA pour accélérer les processus, automatiser les tâches et améliorer les temps de réponse. [Consultez cet exemple](#) pour voir comment le service postal français, La Poste, explore le potentiel de Microsoft 365 Copilot dans 15 fonctions clés, afin de stimuler la créativité, renforcer la conformité aux règles et aux processus, gagner du temps et contribuer au bien-être des employés.

Intégration de l'IA

Les employés délèguent à des agents des tâches courantes comme la prise de notes ou l'organisation de réunions. [Consultez cette étude de cas](#) pour découvrir comment Danone a déployé Microsoft 365 Copilot et des agents autonomes pour automatiser les processus RH et de la commande à l'encaissement, et ainsi réduire les erreurs manuelles, accélérer le traitement des commandes, diminuer les litiges de facturation et améliorer la trésorerie.



Témoignage client

La transformation par l'IA en action : Games Global

Économiser plus de 22 000 heures par an grâce à des flux de travail automatisés

Games Global voulait rationaliser ses opérations quotidiennes en remplaçant les processus manuels par l'automatisation. Les approbations, les audits et les rapports reposaient sur des chaînes d'e-mails et des feuilles de calcul, ce qui ralentissait les équipes et limitait l'efficacité. L'entreprise a organisé deux ateliers au cours desquels les employés ont été formés à créer de véritables automatisations à l'aide de Microsoft Power Platform et de Copilot Studio.

« Nous avons économisé 22 370 heures par an grâce aux flux de travail automatisés que nous avons créés lors de nos deux ateliers. Grâce à Microsoft Power Platform et Copilot Studio, nous pouvons consacrer davantage d'efforts à l'innovation, à l'engagement client et aux projets stratégiques », explique Jen Cohen, directrice des systèmes d'information chez Games Global. « La suppression des frictions inutiles en interne nous permet de fournir de meilleurs services en externe. C'est là que réside la véritable valeur. »

[Lire l'étude de cas complète](#)

Parole de dirigeant

Nathalie D'Hers

Vice-présidente principale,
Expérience des employés

Ce que les dirigeants doivent maîtriser pour déployer l'IA à grande échelle en interne



« La mise à l'échelle de l'IA repose moins sur le déploiement d'outils que sur la préparation des collaborateurs. »

Alors que les organisations cherchent les moyens les plus efficaces d'accompagner leurs équipes dans l'adoption de l'IA, les dirigeants doivent adopter une approche holistique pour transformer l'expérience des collaborateurs. Au fond, cela signifie utiliser des solutions d'IA qui offrent des interactions personnalisées et fluides tout au long de la journée de travail, tout en favorisant une culture fondée sur la confiance. Chez Microsoft, nous utilisons une feuille de route complète de l'expérience employé, couvrant l'ensemble du parcours allant de l'embauche au départ à la retraite, afin de prioriser nos investissements et de nous assurer que nous développons des solutions générant le plus grand impact.

Réinventer la manière de travailler des collaborateurs

La mise à l'échelle de l'IA repose moins sur le déploiement d'outils que sur la préparation des collaborateurs. Une culture d'entreprise

fondée sur un état d'esprit tourné vers la croissance est plus importante que jamais. Nous explorons non seulement ce que signifie adopter un apprentissage continu, mais aussi comment nous défaire des modes de travail traditionnels, en trouvant l'équilibre entre les deux à mesure que nous repensons les processus depuis leurs fondations. Le changement de plateforme induit par l'IA exige que nous allions au-delà de simples améliorations progressives dans notre manière de travailler, en incitant les équipes à repenser en profondeur les processus pour un monde qui nécessite des approches radicalement nouvelles.

Les éléments clés du succès de l'IA

Les organisations qui réussissent cette transition réfléchissent à la façon dont elles intègrent des pratiques d'IA responsables, favorisent le développement des compétences des managers et assurent

une communication claire, aidant ainsi les employés à faire confiance à l'IA et à comprendre comment exploiter les opportunités qu'elle crée pour leur travail. Le fait de mesurer de manière intentionnelle des signaux précoces (tels que l'adoption, le ressenti des collaborateurs et l'amélioration des processus) aide les dirigeants à affiner leurs approches et à étendre le succès avec rapidité et agilité.

Alors que nous dirigeons la transformation de l'IA, il est essentiel de mettre les employés au centre de nos actions, en leur fournissant les solutions dont ils ont besoin pour être productifs, en offrant des opportunités de développement de compétences qui les préparent à évoluer dans un environnement de travail axé sur l'IA, et en leur donnant les moyens de réimaginer et de remodeler leurs rôles grâce à l'IA.

[Lire d'autres articles de Nathalie ici.](#)



Plan d'action

Créer une culture d'apprentissage de l'IA

Cinq éléments clés pour favoriser un état d'esprit pionnier

À mesure que l'IA s'intègre dans les différents services, équipes et processus, la montée en compétences ne peut plus être considérée comme une formation ponctuelle. Les organisations pionnières abordent l'apprentissage comme une capacité permanente à l'échelle de l'entreprise, une capacité qui évolue en continu, au rythme des priorités métier et des technologies elles-mêmes. La mission des leaders est de permettre à chaque employé de développer les compétences nécessaires pour utiliser l'IA de manière efficace, responsable et en toute confiance dans le cadre professionnel. Cinq éléments clés doivent être pris en compte :

1. Définir le parcours vers la maîtrise des compétences. Ne commencez pas par des conseils génériques en matière d'IA, commencez par identifier les compétences qui comptent le plus pour les workflows et les résultats prioritaires. Une approche axée sur les compétences se concentre sur les capacités validées et réévalue en permanence les lacunes à mesure que les besoins de l'entreprise évoluent.

2. Renforcer les équipes pour l'avenir. Les programmes de formation traditionnels et les actualisations annuelles des programmes d'études ne peuvent pas suivre le rythme de l'IA. Les organisations pionnières complètent l'apprentissage formel par des présentations et des déjeuners-causeries animés par des experts internes, le partage de connaissances entre pairs, des ressources open source, et des supports de formation fournis par les éditeurs comme [Microsoft Learn](#). L'objectif est de créer un système d'apprentissage vivant, capable d'évoluer aussi rapidement que la technologie elle-même.

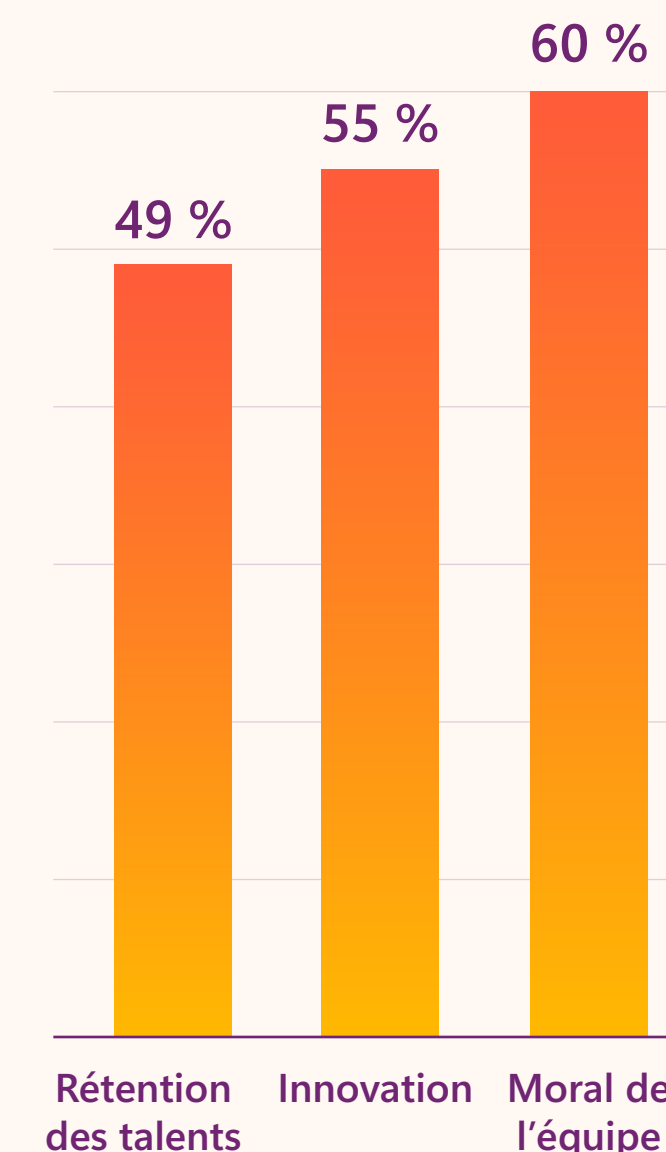
3. Respecter le temps et le budget. L'apprentissage doit se faire dans le flux de travail, et non en concurrence avec lui. Les dirigeants donnent la priorité aux compétences les plus percutantes, réinvestissent le temps économisé grâce à l'automatisation et lient les efforts de compétences directement aux résultats de l'entreprise afin de démontrer le retour sur investissement et de maintenir la dynamique.

4. Réduire les frictions en alignant les motivations. Les employés se sentent plus engagés lorsque l'apprentissage est lié à l'évolution de carrière, à la reconnaissance, aux récompenses et au sens donné au travail. En reliant la montée en compétences à l'évolution des rôles et aux perspectives de carrière, les organisations font de l'apprentissage un véritable levier de progression plutôt qu'une contrainte.

5. S'appuyer sur les réussites pour favoriser une culture de l'apprentissage. La montée en compétences durable commence au sommet de l'organisation. Les dirigeants créent les conditions propices à l'apprentissage, renforcent les pratiques efficaces et encouragent le partage des connaissances entre collaborateurs. Au fil du temps, cela instaure une culture où l'apprentissage continu fait partie intégrante du mode de fonctionnement.

Lisez l'intégralité du rapport *Créer une culture d'apprentissage de l'IA : cinq considérations pour doter les équipes de compétences en IA* [ici](#).

Dans un récent sondage LinkedIn, 88 % des participants se sont déclarés préoccupés par la rétention des employés. La stratégie numéro un en matière de **rétention** consiste à offrir des opportunités d'apprentissage, et il est prouvé que cela stimule également **l'innovation** et **le moral des équipes**.



Source : LinkedIn Learning. [Workplace Learning Report 2025: The Rise of Career Champions. 2025](#)



Réinventer l'engagement client

L'expérience client est le domaine où la mise à l'échelle maîtrisée de l'IA peut générer le plus rapidement des résultats tangibles sur le marché. Les entreprises pionnières repensent la manière dont l'IA peut interagir avec les consommateurs et les clients afin de répondre au besoin d'expériences plus efficaces et plus significatives. L'IA redéfinit les opérations de vente, de support, de fidélisation et d'expérience client à chaque étape du parcours client. Il s'agit de passer d'interactions réactives et génériques à des expériences proactives et personnalisées. L'IA devient ainsi un véritable levier de croissance, et non plus seulement une fonction de service.

À quoi cela peut-il ressembler en pratique ?

Assistance pilotée par l'IA

Les chatbots ou agents virtuels répondent instantanément aux questions fréquentes des clients et transmettent les demandes plus complexes aux équipes de support humaines. [Consultez cette étude de cas](#) pour découvrir comment Commerzbank AG a utilisé le Service de l'agent Foundry pour développer un agent alimenté par l'IA qui automatise les interactions avec les clients. Cet agent gère plus de 30 000 conversations clients par mois, résout 75 % des demandes de manière autonome et offre un support disponible 24 h/24 et 7 j/7.

Informations prévisionnelles

L'IA met en évidence ce dont les clients pourraient avoir besoin ensuite, que ce soit à l'échelle individuelle ou globale. [Découvrez comment](#) JLL a collaboré avec Databricks pour implémenter Azure OpenAI dans Modèles Foundry afin de condenser et de démocratiser les données, et fournir ainsi l'équivalent d'une année d'analyses du marché immobilier en une semaine.

Expériences dynamiques

Grâce aux informations fournies par l'IA, les entreprises réagissent en temps réel en fonction du comportement, des besoins, de l'engagement et des commentaires des clients. [Lisez cette étude de cas](#) sur la façon dont SK Telecom a créé une application d'assistant IA personnel pour offrir des expériences numériques intelligentes et hyper-personnalisées ainsi que des insights en temps réel à des millions d'abonnés, en utilisant Microsoft Foundry pour orchestrer plusieurs agents.



Témoignage client

La transformation par l'IA en action : Ralph Lauren

Redéfinir l'interaction avec les clients grâce à un outil d'achat conversationnel alimenté par l'IA, propre à la marque

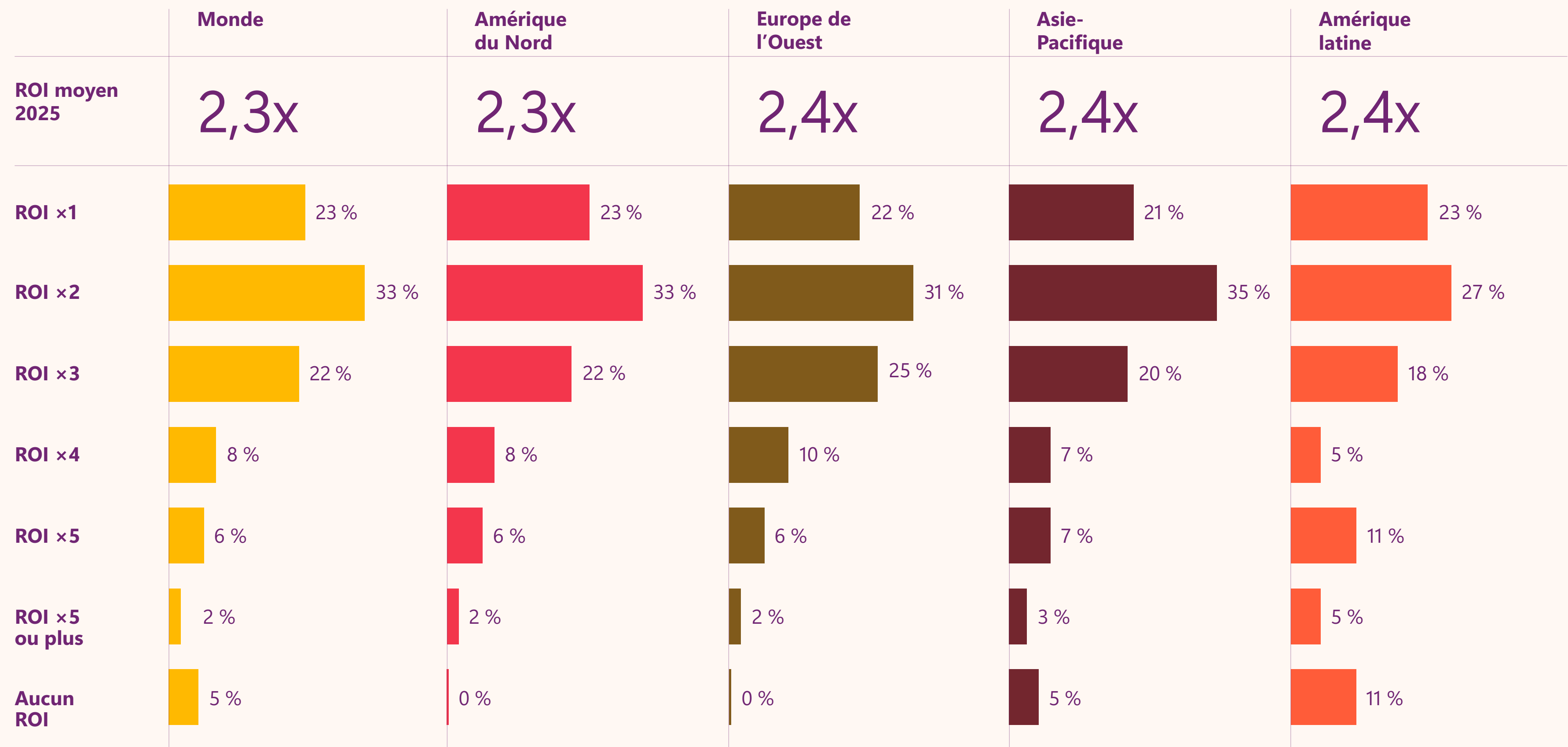
Ralph Lauren s'est associé à Microsoft pour développer Ask Ralph, alimenté par Azure OpenAI dans Modèles Foundry. Ce compagnon de style conversationnel propose des tenues pour toutes les occasions, des conseils de style et des idées de cadeaux issus de la marque Polo Ralph Lauren.

Les clients peuvent interagir avec Ask Ralph à l'aide de requêtes conversationnelles telles que : « Montre-moi des pulls Polo Bear pour femme », ou de questions de style comme : « Comment puis-je porter mon blazer bleu marine pour homme ? ». Ask Ralph répond en proposant des tenues complètes, des conseils de style et des idées de cadeaux provenant de l'ensemble de l'univers Polo Ralph Lauren, présentés visuellement.

« Alors que les outils d'achat alimentés par l'IA se perfectionnent et deviennent de plus en plus personnalisés et intuitifs, la manière dont les consommateurs achètent et trouvent l'inspiration en matière de style continuera également d'évoluer », affirme Naveen Seshadri, directeur mondial du digital et de l'IA chez Ralph Lauren. « Ralph Lauren et Microsoft partagent la volonté de faire de l'expérience d'achat un moment toujours plus inspirant et engageant. »

[Lire l'étude de cas complète](#)

Les organisations du monde entier constatent un retour sur investissement moyen de 2,3 fois sur leurs investissements dans l'IA agentique



Source : IDC InfoBrief, sponsorisé par Microsoft, What every company can learn from Frontier firms leading the AI revolution, #US53838325, novembre 2025



Transformer les processus métier

L'IA peut réinventer presque tous les processus métier. Cela va bien au-delà de l'automatisation ponctuelle de tâches et inclut à la fois des workflows humain-assistant, ainsi que des équipes hybrides composées d'humains et d'agents. Lorsque les entreprises automatisent à grande échelle et orchestrent l'IA de manière intelligente, elles peuvent rationaliser, transformer et améliorer en profondeur leurs pratiques.

À quoi cela peut-il ressembler en pratique ?

Chaînes d'approvisionnement intelligentes

Les équipes utilisent l'analyse prédictive pour renforcer la résilience des systèmes, améliorer les temps de transaction clés sur SAP et permettre la collaboration ainsi que l'analyse prédictive en temps réel. Lisez [cette étude de cas](#) pour découvrir comment Medline a déployé une solution SAP native du cloud sur Microsoft Azure, réunissant Copilot, Azure OpenAI dans Modèles Foundry, Power BI et la Plateforme de données intelligente Microsoft pour permettre une gestion de la chaîne d'approvisionnement en temps réel, pilotée par l'IA.

Automatisation de la finance

L'IA peut rapidement extraire des informations clés de formulaires longs et compliqués dans différents formats, réduisant ainsi les traitements manuels. Découvrez [cet exemple](#) montrant comment EY a utilisé Azure Document Intelligence dans Foundry Tools et le machine learning avancé dans Modèles Foundry pour extraire automatiquement et avec précision les données essentielles des documents.

Agents de partage des connaissances

Les agents peuvent faciliter l'intégration de nouveaux collaborateurs, accompagner la transition vers de nouveaux rôles ou partager une expertise pertinente pour des tâches spécifiques, de façon concrète et efficace. [Découvrez](#) comment ANDRITZ a développé un écosystème propulsé par des agents avec Microsoft 365 Copilot, Copilot Studio et Azure OpenAI dans Modèles Foundry, capable de guider les utilisateurs vers les contenus pertinents, de transformer l'audio et la vidéo en rapports structurés ou en recommandations, et de faciliter l'intégration ainsi que les opérations de service sur le terrain.



Témoignage client

La transformation par l'IA en action : Carlsberg

Création d'une base de connaissances IA robuste pour les équipes de la chaîne d'approvisionnement en seulement deux jours

Lire l'étude de cas complète

Carlsberg, l'un des plus grands producteurs mondiaux de bière et de boissons, assure l'excellence opérationnelle sur ses plus de 30 marchés directs grâce à Carlsberg Excellence, le programme de transformation opérationnelle de la chaîne d'approvisionnement intégrée de l'entreprise.

Dans le cadre de ses efforts pour se différencier dans l'industrie, Carlsberg s'est associé à Microsoft Unified et a adopté des solutions pilotées par l'IA afin de transformer les connaissances de sa chaîne d'approvisionnement en informations exploitables, constituant ainsi la base d'une amélioration continue des activités.

Le nouvel assistant de connaissance Global Brain, basé sur un grand modèle de langage (LLM), réduit le temps d'interrogation des modèles opérationnels d'environ 99 % afin de garantir l'adoption et l'application des standards mondiaux de Carlsberg par plus de 10 000 collaborateurs de la chaîne d'approvisionnement.

« Ce fut un véritable plaisir de travailler avec Microsoft Unified pour développer rapidement un agent d'IA puissant doté d'une architecture moderne liée à plusieurs ressources en seulement deux jours », déclare Nikos Floudas, directeur de Carlsberg Excellence. « C'est un bel exemple de collaboration et d'innovation en action. »

Parole de dirigeant

Jared Spataro

Directeur du marketing, L'IA au travail

Pourquoi les processus, et non les outils, constituent le principal goulot d'étranglement de votre transformation pionnière



« Lorsque l'IA rend l'expertise largement accessible, les processus, les rôles et les organisations doivent se transformer en conséquence. »

L'intégration de l'IA est souvent présentée comme un problème technique : quels modèles utiliser, comment connecter les systèmes et comment atténuer les risques. Mais pour la plupart des organisations, la véritable contrainte qui limite la création de valeur n'est pas la technologie, mais la manière dont le travail est organisé et gouverné. Le défi le plus important concerne en réalité le management. Il est difficile de faire émerger ce type de transformation (un changement d'une telle ampleur) de manière ascendante.

La plupart des échecs dans l'intégration de l'IA ne sont pas dus à des capacités insuffisantes des modèles. Ils résultent de systèmes de management conçus pour un monde où les humains effectuaient tout le travail. Les droits de décision, les cycles de révision, la responsabilisation et la confiance doivent tous être repensés lorsque les résultats sont co-produits par des personnes et des machines. Lorsque les dirigeants ne repensent pas ces systèmes, l'IA reste cantonnée à des projets pilotes ou à des gains de productivité limités,

au lieu de générer un impact commercial durable. C'est le début de ce que j'appelle « le modèle dévore le monde » : Lorsque l'IA rend l'expertise largement accessible, les processus, les rôles et les organisations doivent se transformer en conséquence.

Les entreprises pionnières découvrent que la collaboration entre l'homme et l'IA ne s'intègre pas parfaitement dans les structures existantes : La délégation change. La supervision évolue. La source de l'expertise change. La création de valeur ne vient pas du simple ajout de l'IA aux processus existants, mais de la refonte complète de ces processus, afin que les personnes et les agents puissent travailler ensemble vers des objectifs communs. Ce n'est pas une mise à niveau prête à l'emploi. C'est une reconfiguration de la façon dont les organisations apprennent et fonctionnent. Les dirigeants qui avancent le plus rapidement sont ceux qui sont prêts à repenser la manière dont le travail est accompli, et pas seulement les outils qu'ils déploient.

[Lire d'autres articles de Jared ici.](#)



Plan d'action

Comment les dirigeants peuvent préparer leurs entreprises à devenir des pionnières

Les plus grands changements seront d'ordre organisationnel, et non technique. Les dirigeants peuvent commencer par :

- Clarifier les résultats escomptés afin de garantir la réussite des systèmes d'IA.
- Se préparer à déléguer à grande échelle. À mesure que les agents prennent en charge davantage de tâches, il est nécessaire de repenser la propriété, la responsabilité et les processus de révision.
- Favoriser l'adaptabilité, afin que les équipes soient à l'aise avec le changement, et disposent de l'autonomie, des compétences et des garde-fous nécessaires pour expérimenter et apprendre rapidement.



Plan d'action

Stratégies de rédaction de requêtes intelligentes

Vous souhaitez obtenir de l'aide pour examiner les processus métier et planifier une transformation ? L'IA peut être un excellent partenaire de réflexion, mais la qualité de votre résultat dépend de la clarté de votre requête. L'utilisation de ces modèles de requêtes peut aider les dirigeants à passer de l'expérimentation d'un outil à une démarche orientée vers des résultats concrets.

Résultat + contraintes

« Aide-moi à atteindre [objectif].
Contraintes : [calendrier/coût/risque/conformité]. Le succès se mesure par [indicateur]. »

Options + compromis

« Donne-moi 3 approches. Pour chacune : les avantages, les risques, l'effort et ce qu'il me faudrait croire pour que cela fonctionne. »

Hypothèses + risques

« Quelles hypothèses faisons-nous ? Qu'est-ce qui pourrait échouer ? Qu'est-ce que tu surveillerais en priorité ? »

Note de décision

« Résume la décision à prendre, la recommandation, ainsi que les cinq principaux facteurs qui devraient la guider. »

Les 30 premiers jours

« Quelles sont les premières étapes au cours des 30 prochains jours ? Qui en est responsable ? À quoi doit ressembler une situation réussie au jour 30 ? »

Test de résistance pour la confiance

« Où cela pourrait-il échouer du point de vue de la sécurité, de la confidentialité ou de la gouvernance – et quels garde-fous permettraient de réduire ce risque ? »

Pour des conseils plus concrets, consultez le [Guide des requêtes pour les dirigeants](#).

Accélérer l'innovation

L'IA peut changer la trajectoire de l'innovation, la rendant plus rapide et plus percutante. Plutôt que de simplement utiliser la technologie pour rendre les processus traditionnels plus efficaces, les entreprises pionnières exploitent l'IA pour accélérer et redéfinir la R&D, abaisser les barrières à la création, explorer de nouvelles idées et opportunités, mener des expériences et réduire le délai de mise sur le marché. C'est au cœur de la façon dont l'IA accélère la croissance pour aider les entreprises pionnières à percer et à garder une longueur d'avance sur la concurrence.

À quoi cela peut-il ressembler en pratique ?

Développement accéléré

L'IA peut rechercher de nouveaux concepts, matériaux et molécules pharmaceutiques, réduisant drastiquement le temps du concept à la découverte puis à l'exécution. [Découvrez cet exemple](#) illustrant comment Almirall a utilisé Azure OpenAI dans Modèles Foundry, Azure AI Search et Azure Databricks pour créer un assistant personnalisé qui aide les scientifiques à effectuer des recherches dans des documents de R&D en trois langues différentes et à accéder à des décennies de données en quelques secondes contre plusieurs heures ou jours, stimulant ainsi

la productivité, réduisant les cycles de R&D et minimisant les doublons.

Recommandations de produits personnalisées

L'IA peut permettre des simulations dynamiques, la modélisation prédictive et des solutions hyper-personnalisées. [Découvrez comment](#) Haut.AI a construit son écosystème d'IA sur Microsoft Cloud en utilisant Azure Machine Learning Studio, une composante de Microsoft Foundry, et Visual Studio Code pour développer des solutions de soins de la peau évolutives, sécurisées et innovantes permettant des simulations de peau hyper-réalistes. La plateforme a attiré des marques mondiales et a alimenté de nouvelles collaborations en R&D, ainsi que des essais cliniques et des expériences client personnalisées.

Fournir des insights

L'IA peut recueillir des données de capteurs en temps réel et extraire des informations de rapports. [Lisez cette étude de cas](#) sur la façon dont Giatec a utilisé Azure OpenAI dans Modèles Foundry et Azure IoT Hub pour développer des outils permettant d'optimiser les mélanges de béton, réduisant 2,5 millions de tonnes d'émissions de carbone, économisant du temps et des coûts pour les projets de construction, et augmentant les marges bénéficiaires.



Témoignage
client

La transformation par l'IA en action : NielsenIQ (NIQ)

Réduire de 90 % le temps consacré au
codage des articles et obtenir des insights
sur le marché mondial en quelques heures
au lieu de plusieurs semaines

Lire l'étude de
cas complète

Le codage manuel des articles de NIQ, qui consistait à extraire des données structurées sur les produits à partir d'images d'emballage, limitait l'évolutivité. L'entreprise recherchait une solution automatisée pour accélérer la génération d'insights et réduire les coûts opérationnels. Elle a utilisé Microsoft Foundry – Azure OpenAI dans Foundry Tools, Azure Document Intelligence dans Foundry Tools et Azure AI Recherche – pour créer Capture as a Service (CaaS), afin d'automatiser le codage des articles et rendre le codage des données produit plus rapide, plus précis et plus évolutif.

Avec Foundry, l'entreprise a réduit le temps de codification des articles de 90 %, élargi sa portée commerciale, accéléré la livraison aux clients et lancé des services dans 25 nouveaux marchés. Elle traite désormais des dizaines de milliers de produits en quelques heures, au lieu de plusieurs semaines, pour obtenir des informations globales en temps réel. « Fondée sur les données de NIQ et des décennies d'expertise, et accélérée par Foundry, nous avons créé une solution qui aurait été impossible à livrer aussi rapidement autrement », a déclaré Gabriel Harris, Data Scientist principal chez NIQ.



Automatisation



Réallocation



Innovation

L'automatisation crée de la capacité, mais l'innovation dépend de la façon dont les dirigeants choisissent de la réinvestir

Les entreprises pionnières ne se contentent pas des gains d'efficacité. Elles réallouent délibérément le temps, les talents et les insights vers des travaux à plus forte valeur, en repensant les workflows et les processus décisionnels afin que l'IA accélère l'apprentissage, l'expérimentation et la croissance. Au fil du temps, ce changement intentionnel transforme le retour sur investissement initial en un avantage concurrentiel durable.

Parole de dirigeant

Jaime Teevan

Scientifique principale
et technicienne chez Microsoft

Le travail est
collaboratif. L'IA
doit l'être aussi.



« La prochaine étape ne concerne plus l'IA pour les individus, mais une IA qui permet aux équipes de collaborer et d'innover au-delà des frontières. »

Nous sommes devenus efficaces dans l'utilisation de l'IA pour la productivité individuelle : rédaction de documents, synthèse de réunions et automatisation des tâches les plus fastidieuses de notre travail. Les recherches de Microsoft montrent que les personnes utilisent l'IA pour créer davantage de documents et consacrer moins de temps aux e-mails.

Mais la véritable opportunité est bien plus importante : il ne s'agit pas seulement d'aider les individus à travailler plus vite, mais de permettre aux équipes et aux organisations de mieux travailler ensemble.

La collaboration humaine se heurte souvent à des frontières : langues, fuseaux horaires, ou simplement lorsque trop de personnes sont impliquées. L'IA peut combler ces écarts, en réduisant la distance entre une question et un insight, entre une idée et un prototype. Mais pour ce faire, nous devons déplacer notre

attention de la productivité individuelle vers un objectif commun.

Ce changement nécessite que l'IA développe l'intelligence sociale : comprendre les dynamiques conversationnelles, anticiper les rythmes d'échange et savoir quand intervenir ou rester en retrait. L'IA doit apprendre à concilier des instructions contradictoires, à équilibrer la diversité des points de vue et à s'adapter à des normes collectives. Pour y parvenir, Microsoft investit massivement dans les données collaboratives, les boucles de rétroaction et de nouvelles méthodes d'entraînement.

À mesure que l'IA dépasse les frontières et apprend à collaborer, elle transforme également la façon dont les connaissances sont créées et utilisées. Au lieu d'accéder directement à un document, les utilisateurs demandent maintenant à l'IA de résumer, d'extraire des insights à partir de fichiers,

ou de répondre à des questions fondées sur des réunions, des discussions et des notes. Les connaissances sont de plus en plus créées, stockées et réutilisées dans les conversations et les transcriptions, par le biais d'activités collaboratives et au-delà des documents statiques. Dans ce processus, l'IA met en lumière des insights et des connexions qui resteraient autrement cloisonnés ou perdus, et nous devenons plus intelligents grâce à des conversations partagées.

Nous n'en sommes encore qu'aux débuts de l'IA, mais une chose est claire : le prochain chapitre ne concerne pas seulement une IA au service des individus. Il s'agit d'une IA qui nous aide tous à mieux travailler ensemble, afin que les organisations puissent innover plus rapidement.

[Lire d'autres articles de Jaime ici.](#)



Plan d'action

Six façons de mettre en œuvre votre stratégie pionnière

Les entreprises pionnières partagent un ensemble de pratiques qui permettent d'obtenir un impact durable à l'échelle de l'entreprise, sans compromettre la confiance, la responsabilité ni la valeur du jugement humain. Voici comment :

Instaurer une culture de l'expérimentation

Organisez un atelier d'initiation à l'ingénierie de requêtes ou un hackathon interfonctionnel, au cours duquel les équipes conçoivent et améliorent un agent simple. Les leaders pionniers encouragent les équipes à tester, apprendre et itérer rapidement, tout en créant un environnement où l'expérimentation peut se dérouler de manière sûre et en toute confiance.

Donner aux collaborateurs les moyens d'agir

Dans les entreprises pionnières, les collaborateurs disposent des outils, des compétences, de la confiance et de l'autonomie nécessaires pour utiliser l'IA dans leur travail quotidien. L'intelligence est intégrée directement dans les workflows afin d'aider chacun à prendre de meilleures décisions et à se concentrer sur des contributions à plus forte valeur ajoutée. Essayez de mettre en place des parcours structurés de montée en compétences, afin que l'expérimentation ne soit pas réservée aux spécialistes, notre [AI Skills Navigator](#) interactif peut vous aider à développer votre approche.

Établir des cadres de gouvernance pratiques et transparents

Définissez rapidement des garde-fous avec des politiques qui abordent la sécurité, la conformité et l'utilisation responsable. Attribuez clairement la responsabilité et assurez-vous que les responsables audient et appliquent les normes.

Intégrer l'IA dans les workflows

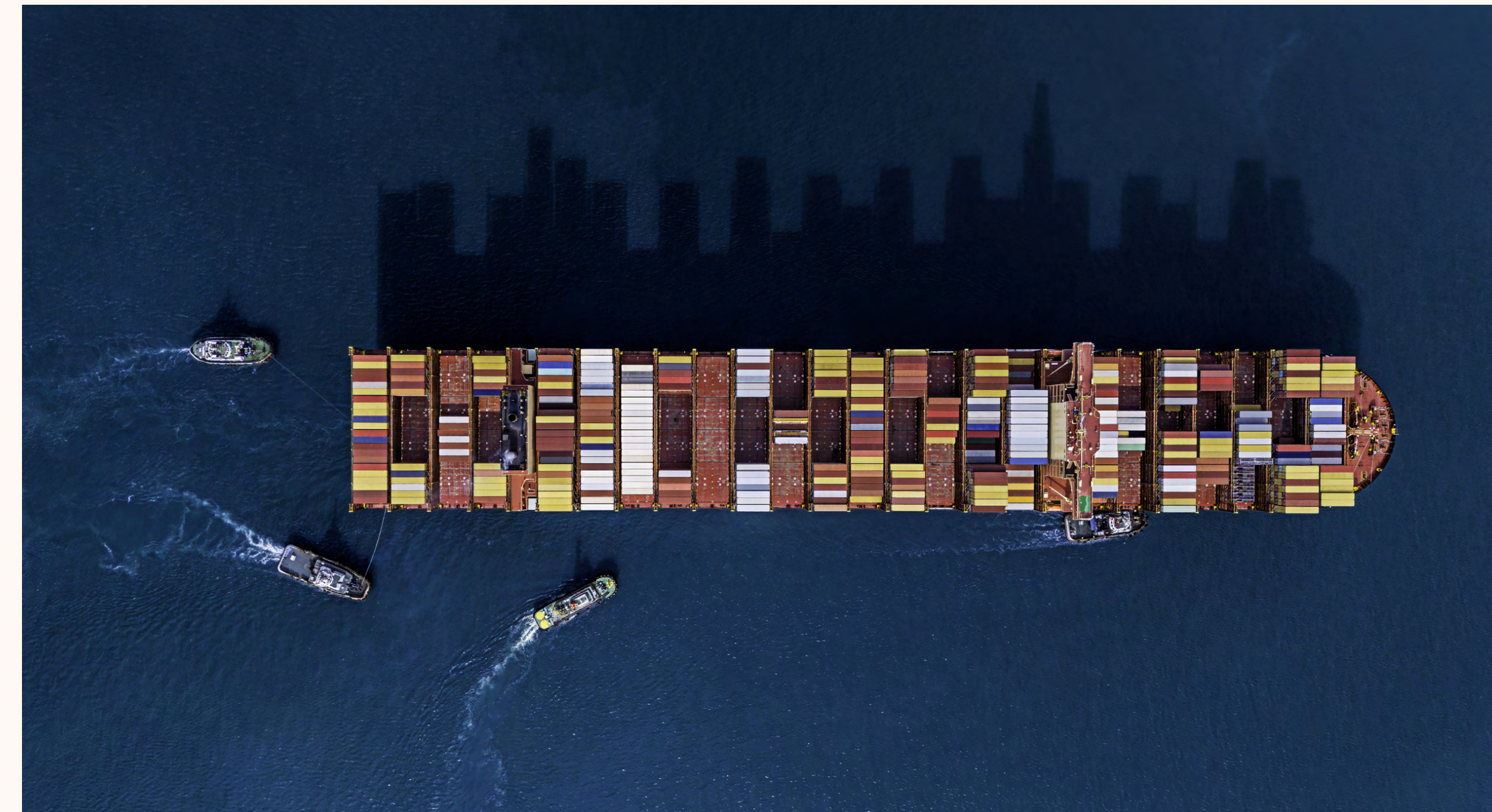
Choisissez un workflow de bout en bout et effectuez le travail d'intégration (parfois moins visible) nécessaire. Vous constaterez rapidement l'impact lorsque les données circulent de manière transparente et que les agents peuvent travailler à partir d'entrées gouvernées et traçables.

Définir ce à quoi ressemble le succès et partager largement cette vision

Les dirigeants, les responsables et les équipes doivent s'aligner sur leurs priorités, leurs investissements et leurs plans de conduite du changement.

Concevoir des systèmes responsables et centrés sur l'humain

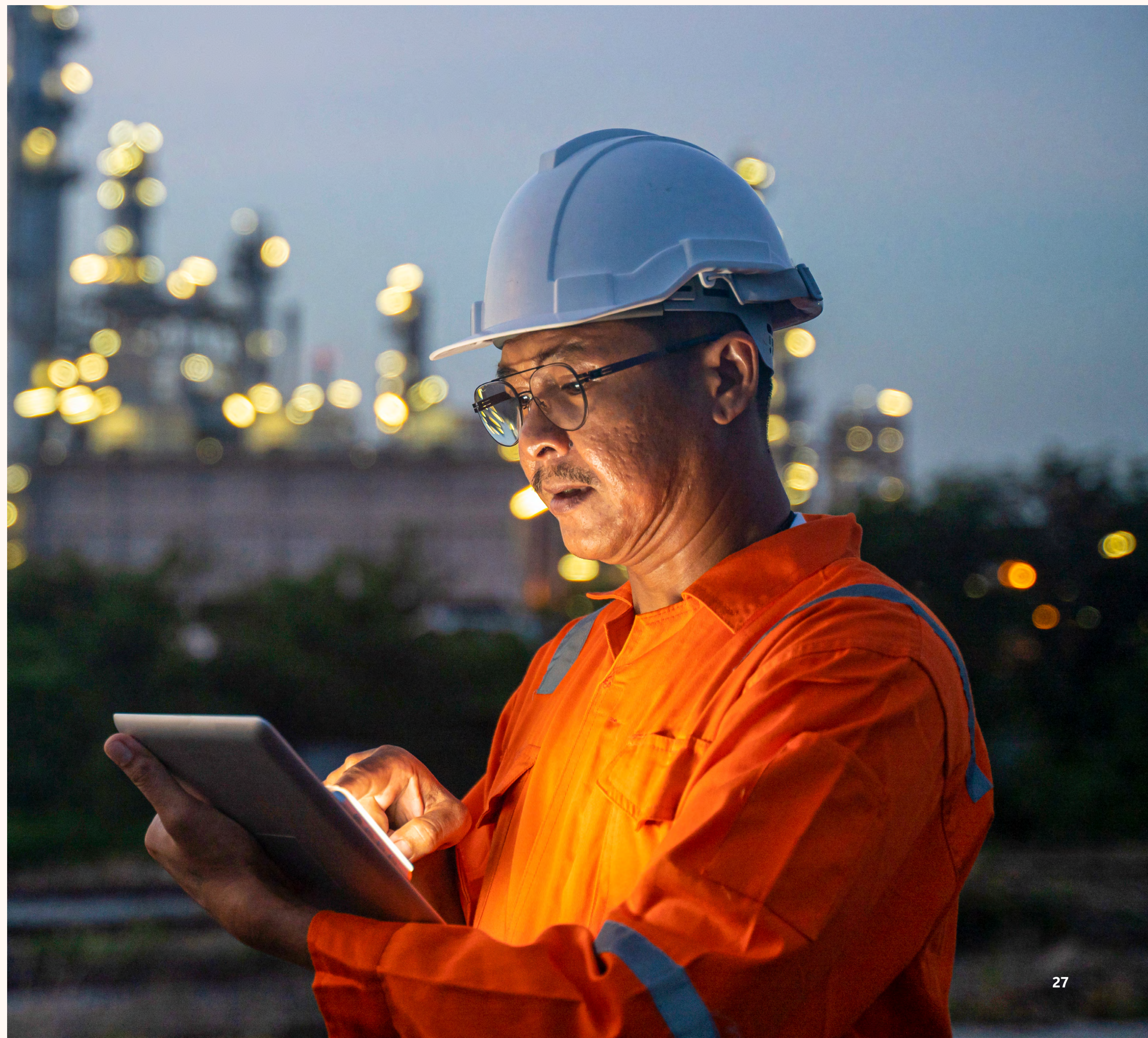
Les dirigeants doivent partager une vision dans laquelle l'IA est utilisée pour augmenter les capacités humaines, plutôt que pour remplacer les personnes. Établissez dès le départ des attentes concernant ce que la technologie peut ou ne peut pas faire, et concevez des systèmes dotés de garde-fous, de normes éthiques et de mécanismes de responsabilisation.



Chapitre 3

L'avenir des entreprises pionnières : une innovation digne de confiance

À mesure que les organisations avancent dans l'ère agentique, le défi consiste à savoir si elles peuvent déployer l'IA à grande échelle de manière responsable, sécurisée et en inspirant la confiance des dirigeants. La nouvelle frontière se définit par des systèmes de plus en plus autonomes, interconnectés et capables d'agir au nom de l'entreprise. Ce chapitre explore ce que les dirigeants doivent comprendre pour aborder cet avenir avec confiance. Nous examinerons comment la confiance, l'observabilité et la gouvernance rendent l'autonomie possible ; comment la durabilité et la responsabilité permettent à l'IA de se déployer à grande échelle dans la durée ; comment les systèmes agentiques vont transformer les logiciels et le travail lui-même ; et comment les organisations peuvent préparer leurs collaborateurs, leurs structures et leurs modèles opérationnels à ce qui vient ensuite.



Instaurer la confiance grâce à l'observabilité, à la gouvernance et à la sécurité

À mesure que les systèmes d'IA passent de la formulation de suggestions et de recommandations à la planification, à la coordination et à la prise d'actions dans l'ensemble des flux de travail, le coût des erreurs augmente. L'observabilité, la gouvernance et la sécurité constituent l'épine dorsale de la transformation par l'IA. Ensemble, ils renforcent la confiance auprès de vos clients, citoyens, patients, organismes de réglementation, conseils d'administration et employés. Et bien que cela puisse être perçu comme restrictif, c'est en réalité un avantage concurrentiel et cela vous aide à tirer le meilleur parti de votre investissement.

Les entreprises pionnières placent la confiance au cœur de tout ce qu'elles entreprennent. Lorsque les organisations maintiennent l'observabilité à tous les niveaux et mettent en œuvre une stratégie de gouvernance complète impliquant toutes les parties prenantes de l'entreprise, elles peuvent progresser de manière plus efficace et sécurisée.

Observabilité à tous les niveaux : Les responsables informatiques doivent être en mesure de suivre chaque application et agent d'IA utilisés, créés ou introduits dans l'organisation, de manière à éliminer les angles morts et à réduire les risques. Les développeurs doivent être en mesure de suivre chaque agent qu'ils créent et exploitent. Les responsables de la sécurité doivent être en

mesure de sécuriser et de gouverner ces agents. Les équipes d'IA ont besoin de visibilité sur les risques des agents d'IA. C'est une observabilité à tous les niveaux, pour chaque rôle.

La gouvernance de l'IA comprend les données, l'IA et les agents, ainsi que la conformité aux réglementations relatives à l'IA. Grâce à des politiques et des processus, elle garantit la qualité, la sécurité et un traitement responsable des données tout au long de leur cycle de vie. Comme les systèmes d'IA ne sont fiables que dans la mesure où la qualité des données sur lesquelles ils reposent est assurée, une mauvaise gouvernance des données peut entraîner des résultats biaisés, inexacts ou peu fiables de l'IA. La gouvernance de l'IA fournit le cadre des politiques et des processus qui guident l'adoption, le déploiement et la supervision responsables des applications et des agents d'IA dans l'ensemble de votre organisation. Puisque les systèmes d'IA peuvent avoir un impact significatif sur les opérations de l'entreprise et l'expérience client, une gouvernance appropriée permet de garantir qu'ils restent sûrs, transparents et en accord avec les valeurs de l'organisation. L'IA augmente et améliore les capacités humaines plutôt que de les remplacer. Les systèmes sont conçus de façon responsable avec des mesures de protection, des normes éthiques et une responsabilisation.

Sécurité basée sur le modèle Zero Trust pour l'IA

Le Zero Trust est le cadre de sécurité pour l'IA, et il repose sur les principes suivants :

- **Vérification rigoureuse :** toujours confirmer l'identité de la personne ou du système qui demande l'accès en vérifiant l'identité, l'état de l'appareil, l'emplacement et le niveau de risque.
- **Accès basé sur les privilèges minimum :** accorder à chaque utilisateur, agent d'IA ou système uniquement les accès dont il a besoin – rien de plus.
- **Partir du principe qu'une compromission peut survenir :** concevoir des systèmes en anticipant que des attaquants pourraient réussir à s'y introduire.

La confiance est le fondement de l'innovation et de l'adoption de l'IA. L'observabilité, une gouvernance efficace et la sécurité doivent faire partie du plan d'adoption et être mises en œuvre avant que les organisations ne déploient leurs applications et agents d'IA. Les dirigeants qui agissent dès maintenant pour mettre en place des garde-fous ne se contenteront pas d'atténuer les menaces : ils accéléreront l'innovation, protégeront la confiance des clients et construiront un avantage durable dans une économie pilotée par l'IA.

Parole de dirigeant

Vasu Jakkal

Vice-présidente d'entreprise,
Sécurité Microsoft pour les
entreprises

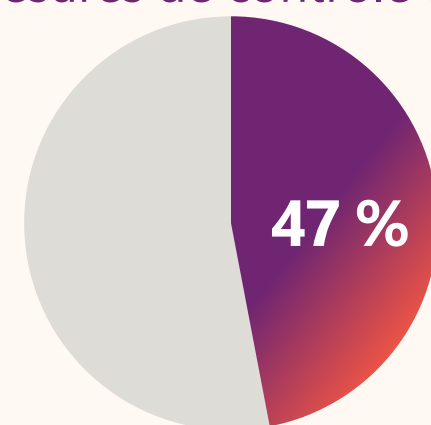
Déployer les agents à grande échelle en toute sécurité : pourquoi l'observabilité et le Zero Trust passent en premier



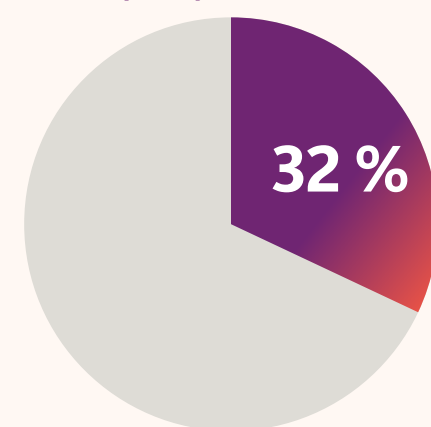
À mesure que les agents d'IA s'intègrent au cœur des workflows de l'entreprise, la confiance devient la condition du passage à l'échelle, et la confiance commence par la sécurité. Les opportunités sont immenses, mais l'accélération sans observabilité, gouvernance et sécurité ouvre la porte à des risques significatifs. Lorsque le déploiement dépasse les contrôles, les agents peuvent devenir une surface d'attaque, permettant l'IA furtive, l'injection de requête, l'abus de privilèges et la fuite de données.

Selon l'[Indice de sécurité des données Microsoft 2026](#), moins de la moitié des organisations interrogées mettent en place des contrôles pour l'IA. Dans le même temps, près d'un tiers des incidents de sécurité des données des organisations interrogées impliquent l'IA.

Moins de la moitié des organisations mettent en œuvre des mesures de contrôle de l'IA...



... tandis que près d'un tiers de leurs incidents de sécurité des données impliquent l'IA.



Source : [Indice de sécurité des données Microsoft 2026](#)

Cette situation est préoccupante, car les organisations qui ne disposent pas d'une visibilité claire sur les questions fondamentales nécessaires à une adoption sûre de l'IA augmentent le risque de vulnérabilité. Voici quelques éléments que les organisations devraient prendre en compte :

- **Inventaire et responsabilité** : Combien d'agents existent dans l'ensemble de l'entreprise ? Qui est responsable de leurs actions ?
- **Accès et identité** : À quels systèmes, magasins de données et workflows chaque agent accède-t-il ?
- **Politiques et conformité** : Les politiques de prévention de la perte de données, de conservation et de conformité légale ou réglementaire ont-elles été appliquées

aux agents et au contenu qu'ils génèrent ? Comment les agents se comportent-ils ?

- **Responsabilité transversale** : Il ne s'agit pas uniquement d'un enjeu pour les équipes de sécurité : c'est un risque au niveau du conseil d'administration, qui exige une responsabilité partagée entre les équipes de sécurité, l'IT, le juridique, la conformité, les RH et les dirigeants métier.

À l'ère agentique, la sécurité fondée sur les principes du Zero Trust doit être adaptée pour couvrir les systèmes autonomes et semi-autonomes.

L'observabilité, la gouvernance et la sécurité fonctionnent de concert pour garantir une amélioration continue et instaurer la confiance. La voie à suivre pour maîtriser les risques liés à l'IA est claire : Traitez les

Parole de dirigeant : Vasu Jakkal (suite)

agents d'IA avec la même rigueur que pour n'importe quel employé ou compte de service logiciel. Cela inclut :

- **Définir le périmètre et le principe du moindre privilège** : Documentez la finalité de chaque agent et accordez-lui uniquement les accès dont il a besoin. Pas de privilèges étendus.
- **Étendre la prévention des pertes de données et la conformité** : Appliquez les règles de protection des données à tous les canaux d'IA. Maintenez des pistes d'audit et étiquetez les contenus générés par l'IA.
- **Fournir des plateformes d'IA approuvées** : Proposez des alternatives sécurisées pour éviter l'IA fantôme. Bloquez les applications non autorisées.
- **Favoriser une culture d'innovation sécurisée** : Formez les collaborateurs à une utilisation sûre de l'IA. Encouragez la transparence et la collaboration.

- **Planifier la gestion des incidents liés à l'IA** : Mettez à jour les plans de continuité d'activité pour les scénarios d'IA. Organisez des exercices de simulation et suivez les indicateurs d'observabilité concernant l'identité, les données et les menaces.

Les agents définiront la prochaine ère de productivité et d'avantage concurrentiel. Mais l'avenir n'appartient pas à ceux qui déploient l'IA le plus rapidement : il appartient à ceux qui la déploient de façon réfléchi et responsable, en accordant une place centrale à l'observabilité, à la gouvernance et à la confiance.

Si nous y parvenons, l'IA deviendra bien plus qu'une technologie révolutionnaire : elle deviendra une percée dans l'ambition humaine.

[Lire d'autres articles de Vasu ici.](#)



Répondre aux exigences de souveraineté numérique

La souveraineté numérique est de plus en plus au cœur de la stratégie d'entreprise dans un monde façonné par les évolutions géopolitiques, l'adoption accélérée de l'IA et des attentes croissantes en matière de responsabilité. À mesure que les organisations déploient l'IA à l'échelle internationale et dans divers secteurs, les dirigeants doivent réévaluer l'emplacement des données, qui peut y accéder et comment les systèmes numériques sont gouvernés afin de répondre aux exigences réglementaires, de maintenir la maîtrise opérationnelle et de renforcer la résilience à long terme.

La souveraineté n'est pas seulement une question de politique publique. C'est une capacité stratégique. Les dirigeants devraient l'intégrer à la gestion des risques de l'entreprise, l'aligner sur les pratiques de cybersécurité et d'IA responsable, et veiller à ce que leur architecture cloud puisse s'adapter à l'évolution des exigences juridiques.

Cela signifie évaluer comment les charges de travail sont déployées, comment l'accès est géré, et comment les modèles de gouvernance soutiennent l'innovation sans accroître les risques.

L'approche de Microsoft en matière de souveraineté numérique repose sur la capacité à offrir aux clients la flexibilité dont ils ont besoin. Nous concevons notre cloud pour répondre à divers besoins opérationnels : des environnements cloud publics dotés de contrôles souverains intégrés, aux scénarios privés et totalement déconnectés, jusqu'aux clouds partenaires nationaux adaptés aux exigences spécifiques de chaque pays. Ce modèle intégré permet aux organisations de gérer les risques, d'instaurer la confiance et d'innover à grande échelle.

Pour en savoir plus sur l'approche de Microsoft, ses engagements numériques européens et le Microsoft Sovereign Cloud, cliquez [ici](#).

La croissance de l'IA repose sur la confiance. La confiance repose sur la responsabilité, la durabilité et la diffusion

La confiance dépasse le cadre de la sécurité et couvre également la responsabilité environnementale et sociale. L'IA responsable n'est pas un compromis, c'est un multiplicateur de valeur. Les organisations qui conçoivent en privilégiant l'efficacité, la durabilité et la démocratisation de la technologie sont mieux placées pour déployer l'IA, maîtriser les risques et assurer un avantage concurrentiel à long terme. Le leadership durable de l'IA se manifeste de trois façons : dans la manière dont les organisations conçoivent leurs systèmes, dans la façon dont elles exploitent leurs infrastructures, et dans la manière dont elles veillent à ce que les bénéfices soient largement partagés.

Les éléments d'une stratégie de durabilité pionnière

Efficacité des modèles : une croissance responsable et durable de l'IA commence par l'efficacité au niveau de la conception.

Cela est bénéfique pour l'environnement et permet également à l'IA de fonctionner plus efficacement. L'IA peut améliorer l'efficacité opérationnelle, réduire la consommation d'énergie et trouver des solutions plus intelligentes pour les processus actuels.

Efficacité des ressources : optimiser l'utilisation de l'électricité et de l'eau

À l'instar de tout outil numérique, l'IA peut représenter un défi en matière de gestion des ressources. Mais surtout, l'IA peut être un puissant levier pour la décarbonation en aidant à rationaliser les opérations afin de consommer moins d'énergie, optimiser la capacité du réseau et concevoir des solutions à faible émission de carbone. Alimenter les datacenters avec de l'électricité à faible émission de carbone et augmenter ces ressources sur les réseaux qui les alimentent contribue à décarboner leurs opérations. Les conceptions de datacenters IA qui n'utilisent aucune eau pour le refroidissement permettent de réduire significativement la consommation d'eau des datacenters.

Zéro déchet

Les entreprises pionnières minimisent les déchets en maintenant des données de haute qualité, en affinant leurs méthodologies, en suivant les produits tout au long de leur chaîne d'approvisionnement et en évitant les traitements inutiles. L'approche de Microsoft pour accélérer les progrès vers le zéro déchet est présentée [ici](#).

Diffusion équitable et innovation responsable

Malgré l'accélération de l'IA, près de 4 milliards de personnes ne disposent toujours pas des bases nécessaires pour l'utiliser. Certaines personnes n'ont ni électricité ni accès à Internet, tandis que d'autres se heurtent à des barrières linguistiques ou manquent de compétences numériques. De véritables progrès signifient que les bénéfices de l'IA sont largement partagés entre les régions, les langues et les secteurs d'activité. Cela nécessite des investissements intentionnels dans les infrastructures, l'accessibilité, la formation à l'IA et un accompagnement inclusif. Microsoft a fourni un accès Internet à plus de 117 millions de personnes à travers l'Afrique, dépassant l'objectif initial qui était d'atteindre 100 millions d'Africains

d'ici la fin de 2025. Par ailleurs, en 2025, l'entreprise a contribué à former et certifier plus de 38 millions de personnes dans plus de 200 pays et territoires, élargissant ainsi l'accès aux compétences numériques et à l'IA à l'échelle mondiale.

Pour découvrir une feuille de route claire et concrète permettant aux organisations d'aligner leur transformation par l'IA avec leurs objectifs de durabilité, téléchargez [notre guide stratégique](#).



Parole de dirigeant

Melanie Nakagawa

Responsable du développement durable

Pourquoi le développement durable est un impératif de leadership à l'ère de l'IA



L'IA et la durabilité sont souvent considérées comme des sujets distincts, mais elles sont en réalité fondamentalement liées. À mesure que Microsoft développe ses datacenters pour répondre à la demande d'IA, l'entreprise les conçoit en intégrant la durabilité dès le départ. Cela signifie innover en permanence pour utiliser des matériaux plus durables et exploiter les infrastructures de manière plus efficace.

Dans le même temps, l'IA s'impose comme l'un de nos outils les plus essentiels pour accélérer les progrès climatiques, qu'il s'agisse d'optimiser les réseaux électriques ou de favoriser la décarbonisation. Les dirigeants doivent comprendre les deux aspects de cette équation : l'empreinte en ressources de l'IA, mais aussi les opportunités qu'elle offre pour fonctionner plus efficacement, concevoir des systèmes plus intelligents et plus résilients, et réduire les émissions de carbone.

Lorsqu'elle est comprise et appliquée, l'IA peut devenir un puissant levier pour l'action climatique. Voici un aperçu de quelques projets passionnants rendus possibles grâce à l'IA :

- La découverte de nouveaux matériaux pour la fabrication de batteries de grande capacité, essentielles aux systèmes d'énergie renouvelable. Les modèles d'IA ont permis d'identifier les matériaux les plus viables parmi 32 millions d'options, une analyse qui aurait normalement pris des années à être réalisée, grâce à l'IA, en un seul long week-end.
- Améliorer de 13 % l'efficacité de l'utilisation de l'eau dans les exploitations agricoles de la région du Maipo, au centre du Chili, permettant d'économiser suffisamment d'eau pour remplir environ 600 piscines olympiques.
- Améliorer la résilience du réseau en permettant aux services publics d'électricité de mieux répondre à la demande croissante

d'énergie en effectuant les tests de prévision requis en quelques minutes plutôt qu'en plusieurs jours.

- Aider à localiser 33 tonnes de filets fantômes (un terme désignant les engins de pêche abandonnés, qui représentent près de 30 % des déchets plastiques dans les océans) dans la mer Baltique.

Ce n'est qu'un aperçu des possibilités. Mais les progrès dépendent de la confiance. Les organisations peuvent démontrer des progrès significatifs en donnant la priorité aux achats à faibles émissions de carbone et à la transformation de la chaîne d'approvisionnement.

Microsoft s'engage à veiller à ce que les communautés accueillant nos datacenters tirent de véritables bénéfices, tels que l'amélioration de la connectivité, un meilleur accès à l'eau, ainsi que de nouvelles opportunités d'emploi et de prospérité.

Une stratégie de développement durable tournée vers l'avenir est essentielle pour exploiter pleinement le potentiel de l'IA et faire en sorte que cette transformation apporte une valeur durable aux personnes et à la planète.

La croissance va au-delà de la performance individuelle. Les entreprises doivent concevoir des systèmes efficaces et équitables, alignés sur les objectifs environnementaux et sociétaux à long terme. Un bénéfice pour la planète comme pour les entreprises.

[Lire d'autres articles de Melanie ici.](#)



Témoignage client

La transformation par l'IA en action : ABB

Mettre l'IA au service des objectifs d'émissions et de durabilité permet d'atteindre 25 % de gains d'efficacité dans les datacenters

ABB visait à accompagner les industries à forte consommation d'énergie dans l'atteinte d'objectifs renforcés en matière d'émissions et de durabilité, tout en garantissant efficacité, performance et fiabilité. Les méthodes de maintenance traditionnelles ne permettaient plus de suivre le rythme, d'où la nécessité d'une résilience pilotée par l'IA.

ABB a utilisé Microsoft Azure et Azure OpenAI dans Modèles Foundry pour construire la Genix Industrial AI Suite et Genix Copilot, un assistant d'IA qui transforme les données en direct en aide instantanée pour les ingénieurs, en combinant l'expertise d'ABB avec la puissance du cloud et de l'IA de Microsoft.

La plateforme Genix AI aide les clients d'ABB à obtenir des résultats mesurables dans de nombreux secteurs : jusqu'à 25 % de gains d'efficacité dans les datacenters et 18 % d'économies d'énergie dans l'industrie du ciment, tout en aidant les ingénieurs de terrain à résoudre les problèmes plus rapidement et à éviter des interruptions coûteuses.

« L'IA aide nos clients dans de nombreux domaines », explique Gino Hernandez, responsable des activités numériques mondiales, Energy Industries chez ABB. « Nous nous concentrons sur l'optimisation des actifs, la prévision des défaillances, l'analyse de la consommation d'énergie, et nous aidons nos clients à améliorer leur efficacité. Avec Genix Asset Performance Management (APM), nous utilisons l'IA générative pour améliorer la fiabilité des actifs critiques de nos clients jusqu'à 15 %. »

[Lire l'étude de cas complète](#)

La prochaine étape des systèmes agentiques

La véritable valeur de la mise en place de la confiance, de la gouvernance et de la responsabilité ne réside pas seulement dans ce qu'elle permet d'éviter, mais dans ce qu'elle rend possible. Une sécurité renforcée permet aux systèmes d'IA d'agir avec plus d'autonomie, tandis qu'une conception durable et responsable garantit que ces systèmes peuvent passer à l'échelle au fil du temps.

La prochaine génération d'IA sera plus puissante et interconnectée que jamais. Les agents et les assistants basés sur les tâches évoluent vers des systèmes adaptatifs capables d'atteindre les résultats ciblés, de conserver le contexte et de collaborer les uns avec les autres. Ces évolutions transforment fondamentalement ce que l'IA peut accomplir. Mais elles transforment également les compétences fondamentales requises au sein des organisations. Les organisations les mieux positionnées pour cette prochaine phase sont celles qui ont déjà aligné leur ambition (présentée au [chapitre 1](#)) avec sa mise en œuvre au sein de l'organisation ([chapitre 2](#)). Voici quelques exemples des opportunités que les entreprises pionnières comptent exploiter à l'avenir.

Création de logiciels axée sur les résultats

L'IA évolue, passant d'outils figés à des systèmes flexibles pouvant être configurés

autour d'objectifs métier spécifiques. Plutôt que de créer une nouvelle solution pour chaque cas d'utilisation, les organisations peuvent adapter ce qu'elles ont déjà – en recombinaison des données, les agents et les capacités à mesure que les besoins évoluent.

Mémoire et raisonnement dans les workflows des agents

Les agents d'aujourd'hui sont transactionnels : ils conservent suffisamment d'informations pour accomplir des tâches spécifiques dans un contexte précis, mais ils n'ont pas de mémoire à long terme. Ils seront bientôt capables de se souvenir des solutions précédentes et de se rappeler des interactions, afin d'être plus personnalisés et d'avoir un impact encore plus important.

Des agents comme collaborateurs à travers les processus de l'entreprise

À mesure que les systèmes mûrissent, les agents seront de plus en plus capables de collaborer ensemble pour gérer des travaux plus complexes, avec la possibilité de se transmettre des projets, de valider les livrables et de mener à bien des processus entiers. Par exemple, un agent peut rédiger un contrat, un autre effectuer un contrôle de conformité, et un troisième envoyer le travail terminé par e-mail à un collaborateur humain de l'équipe.

Parole de dirigeant

Kevin Scott

Directeur technologique

Concevoir pour l'intention, l'autonomie et la responsabilité dans un monde d'agents



« Lorsque les systèmes d'IA peuvent planifier et exécuter des actions sur de multiples étapes, le véritable goulot d'étranglement devient le leadership et la rigueur de l'ingénierie. »

À mesure que les logiciels deviennent plus agentiques, la façon dont nous les concevons va évoluer de manière assez significative. Pour la première fois depuis Ada Lovelace et les débuts de l'informatique, la programmation connaît un changement fondamental : elle s'éloigne de l'écriture d'instructions détaillées pour se tourner vers la description de l'intention – le résultat que nous cherchons à atteindre, les contraintes qui comptent et les critères permettant de juger de la réussite. **Cela ne facilite pas le travail. Mais cela rend notre propre clarté, notre jugement et notre discipline beaucoup plus importants.**

Lorsque les systèmes d'IA peuvent planifier et exécuter des actions sur de multiples étapes, le véritable goulot d'étranglement devient le leadership et la rigueur de l'ingénierie. Il faut alors des équipes capables d'être explicites quant aux objectifs, rigoureuses dans les mécanismes

de retour d'information et d'évaluation, et réfléchies quant aux situations où l'autonomie doit être accordée ou, au contraire, encadrée.

Au cours de l'année ou des deux prochaines années, ce qu'il sera facile de sous-estimer, c'est la rapidité avec laquelle l'orchestration, la mémoire et l'utilisation des outils vont commencer à se renforcer mutuellement. Les agents ne feront pas qu'assister : ils coordonneront le travail et s'adapteront en production. Les organisations qui reconnaissent qu'il s'agit d'un nouveau défi systémique à résoudre, plutôt que d'une simple amélioration de la productivité, bénéficieront d'un avantage significatif.

[Lire d'autres articles de Kevin ici.](#)



Plan d'action

Comment définir les résultats à l'ère des entreprises pionnières

Commencez par choisir un workflow prioritaire, et non « l'adoption de l'IA » de manière générale. Rédigez une phrase définissant le résultat attendu, reliée à un indicateur métier. Par exemple : « Réduire de 30 % le temps de résolution des escalades clients tout en maintenant la qualité et la conformité. » Ensuite, définissez ce qu'est un bon résultat en termes simples (rapidité, qualité, risque, coût, revenu) et choisissez trois à cinq mesures qui reflètent ces dimensions.



Témoignage client

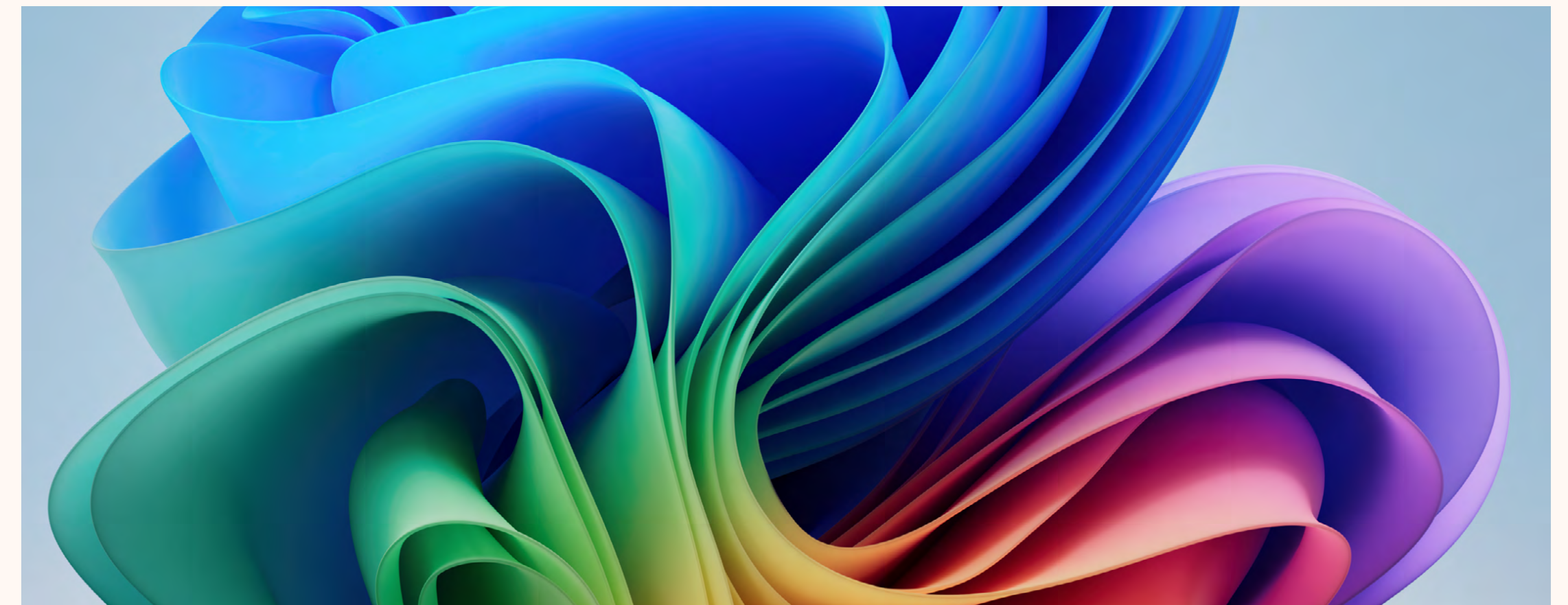
La transformation par l'IA en action : Volkswagen

Préparer l'avenir du développement produit avec le partenaire industriel PTC

Le Groupe Volkswagen tire parti de Microsoft Copilot dans Codebeamer de PTC pour naviguer dans la complexité croissante de l'ingénierie automobile moderne. En intégrant les technologies d'IA générative de Microsoft, notamment Microsoft Copilot et Microsoft Cloud for Manufacturing, Volkswagen améliore son efficacité, réduit le temps de développement et prépare ses équipes de développement et d'ingénierie logicielles à l'avenir.

Codebeamer gère de grandes quantités de données et fournit des flux de travail pour la création, la révision et la validation des exigences. « Codebeamer est utilisé dans l'ensemble du Groupe Volkswagen, et le nombre d'utilisateurs actifs continue de croître », déclare Robert Kattner, directeur de l'Ingénierie IT du Groupe Volkswagen. « En disposant d'un copilote dans le logiciel Codebeamer, celui-ci peut aider à créer de nouvelles spécifications d'exigences et des cas de test en s'appuyant sur nos données et notre contexte métier spécifiques. »

[Lire l'étude de cas complète](#)



Une IA conçue pour accompagner la transformation pionnière

L'écosystème de Microsoft, qui englobe [Azure](#), [Microsoft 365 Copilot](#), [Microsoft Fabric](#), et [Microsoft Foundry](#), est conçu pour aider les organisations à atteindre leurs objectifs d'entreprise pionnière.

L'IA au cœur du travail : Microsoft intègre Copilot directement dans les outils utilisés au quotidien, comme [Outlook](#), [Excel](#), [PowerPoint](#) et [Teams](#). L'IA devient ainsi intuitive et s'intègre naturellement aux flux de travail existants. Les dirigeants peuvent étendre leurs capacités avec des solutions d'IA personnalisées adaptées à leur activité. De plus, nos outils low-code et nos interfaces en langage naturel permettent à quiconque de créer des applications, des agents et des automatisations, sans avoir besoin d'une expertise technique approfondie.

Une intelligence unifiée et adaptative :

L'innovation prospère lorsque les données, les workflows et les applications travaillent ensemble. Notre socle unifié permet une circulation sécurisée des données à travers l'ensemble de l'entreprise. Par ailleurs, des couches d'intelligence telles que [Work IQ](#), [Fabric IQ](#), et [Foundry IQ](#) relient les connaissances de l'organisation à un contexte plus large.

Responsable par conception : La confiance est le fondement de tous nos outils d'IA. Microsoft conçoit l'IA selon des principes de justice, fiabilité, sécurité, respect de la vie privée, inclusivité, transparence, durabilité et responsabilité. Grâce à une sécurité de niveau entreprise, à une gouvernance intégrée et à une observabilité à chaque couche, les dirigeants disposent de la confiance nécessaire pour déployer l'IA de manière responsable à grande échelle.

Chapitre 4

Conseils pratiques pour activer votre stratégie d'entreprise pionnière

La transformation pionnière ne consiste pas à suivre la dernière avancée de l'IA, mais à aligner innovation, confiance et ambition humaine pour faire de l'IA une source durable de valeur. Les organisations qui dirigeront cette phase définiront la prochaine décennie du monde des affaires, mais l'opportunité ne se limite pas aux premiers adoptants ou aux géants de l'industrie. Elle est ouverte à toute organisation prête à agir avec intention et à considérer l'IA comme une capacité à l'échelle de l'entreprise.





Plan d'action

État d'esprit du leadership : les 24 prochains mois

Dans tous les secteurs, les entreprises pionnières partagent un état d'esprit commun en matière de leadership. Les dirigeants qui réussiront feront systématiquement ce qui suit :

- **Diriger avec une vision à long terme**
Regarder au-delà des projets pilotes et des solutions ponctuelles pour définir comment l'IA transformera durablement le travail, la prise de décision et la création de valeur.
- **Rester axé sur les résultats**
Faire évoluer la question de « Où pouvons-nous utiliser l'IA ? » vers « Quels résultats devons-nous atteindre, et comment allons-nous les mesurer ? »
- **Concevoir la confiance dès le départ**
Considérer la sécurité, la gouvernance, l'observabilité et la responsabilité comme des facteurs d'échelle, et non comme des contraintes.



- **Investir dans les personnes et les workflows, pas seulement dans la technologie**
L'IA génère le plus d'impact lorsque les collaborateurs savent comment collaborer avec elle. Priorisez la préparation de la main-d'œuvre, le perfectionnement continu des compétences et la refonte des flux de travail autour des systèmes intelligents.

- **Être prêt à repenser les rôles et les façons de travailler**
Les agents changeront la nature fondamentale du travail. Restez ouvert à la redéfinition des rôles, des décisions et de la responsabilité dans une organisation où humains et IA travaillent ensemble.

Conduite du changement pour l'ère agentique

L'adoption de l'IA n'échoue pas parce que les personnes résistent au changement, elle échoue parce que les dirigeants ne conçoivent pas les transformations en tenant compte des nouvelles habitudes à adopter. Considérez l'adoption comme un rythme opérationnel, et non comme un simple moment de lancement. Commencez par un message clair sur « ce qui change désormais » pour le flux de travail prioritaire, puis donnez aux responsables les moyens de renforcer ce changement dans les routines hebdomadaires. Mettez en place un système de soutien léger (permanences, référents, et un espace pour partager ce qui a fonctionné) et créez des incitations qui récompensent l'apprentissage et la réutilisation, et pas seulement les résultats. Plus important encore, fermez la boucle : recueillez les retours des utilisateurs réels, corrigez rapidement les points de friction et utilisez ces réussites pour étendre l'initiative au prochain flux de travail.



Plan d'action

Création d'un agent

Voici une feuille de route pratique pour démarrer votre parcours de transformation pionnier.

0 à 30 jours : planification

- **Évaluer votre maturité en matière d'IA :** Cela inclut la qualité des données, les outils actuels, l'état des compétences internes, ainsi que les risques.
- **Identifier les opportunités à forte valeur :** Les gains d'efficacité précoces peuvent aider à créer une dynamique, mais les dirigeants doivent se concentrer sur la façon dont les assistants et agents d'IA peuvent remodeler fondamentalement les flux de travail prioritaires.
- **Définir votre vision :** Définissez clairement les critères de réussite et la responsabilité des pilotes IA. Établissez des indicateurs clés d'adoption dès le départ et obtenez l'adhésion des dirigeants dans toute l'organisation.

30 à 60 jours : mise en œuvre

- **Lancer la gouvernance :** Établissez des garde-fous en matière de sécurité et de responsabilité. Intégrez l'observabilité.
- **Former les équipes :** Apprenez à vos collaborateurs à utiliser l'IA et à créer une culture d'expérimentation. (Notre [AI Skills Navigator](#) peut vous aider à orienter votre plan d'apprentissage.)
- **Déployer et mesurer l'usage :** Établissez une boucle continue de rétroaction, d'apprentissage et d'amélioration.

60 à 120 jours : optimisation

- **Opérationnaliser la gouvernance :** Formalisez vos politiques d'IA responsable, surveillez l'observabilité et documentez à la fois les usages de l'IA et les parcours décisionnels.
- **Évaluer l'adoption et les usages initiaux :** Mesurez l'adoption et les impacts métier par rapport aux KPI afin de vérifier que vous êtes sur la bonne trajectoire et d'identifier de nouvelles opportunités.
- **Étendre à de nouveaux flux de travail :** Utilisez les premiers résultats pour orienter l'expérimentation et continuer à innover dans l'ensemble des fonctions de l'organisation.

La transformation pionnière est avant tout un choix de leadership. Les organisations qui agissent dès maintenant (en s'appuyant sur la confiance, en se concentrant sur les résultats et en s'engageant à donner aux personnes les moyens d'agir) ne se contenteront pas de suivre l'évolution de l'IA : elles contribueront à façonner l'avenir.

Vous souhaitez des conseils personnalisés sur l'adoption d'agents, avec des étapes pratiques pour faciliter le lancement, l'intégration, l'accompagnement de l'adoption et la gestion des risques ? Passez l'[Évaluation de la préparation aux agents](#).

Gestion du cycle de vie des agents

Traitez vos agents comme vous le feriez avec un nouvel employé ou un compte de service privilégié : ils ont besoin d'un responsable, de limites et d'une supervision continue. Avant le lancement, définissez l'objectif de l'agent, ses critères de réussite et ce qu'il n'est pas autorisé à faire. Désignez un responsable clairement identifié, limitez l'accès strictement à ce qui est nécessaire et mettez en place la journalisation et l'évaluation dès le premier jour. Après le lancement, examinez régulièrement les performances et les signaux de risque, recertifiez les accès à intervalles réguliers et prévoyez un processus clair de mise en pause ou de retrait si le comportement évolue ou si les besoins de l'entreprise changent.

Nous construisons l'avenir ensemble

Microsoft s'engage à partager ce que nous apprenons à mesure que les organisations passent de l'adoption précoce de l'IA à la transformation pionnière. À mesure que les systèmes d'IA deviennent plus performants et plus agentiques, aucune organisation n'aura toutes les réponses dès le premier jour. La réussite dépendra de dirigeants qui restent orientés vers les résultats, investissent dans les personnes et la discipline opérationnelle, et affinent en continu la manière dont leurs équipes travaillent avec l'IA, en toute sécurité, de manière responsable et à grande échelle.

Nous espérons que ces perspectives de dirigeants de Microsoft, associées à des exemples concrets issus de nos clients, vous aideront à aborder la prochaine étape avec clarté et confiance. L'avenir pionnier n'est pas réservé à quelques-uns : il est ouvert à toute organisation prête à apprendre, à s'adapter et à diriger en plaçant l'ambition humaine au cœur de sa transformation.

Prochaines étapes

Cliquez [ici](#) pour accéder à une sélection de ressources conçues pour aider votre organisation à atteindre ses objectifs de transformation par l'IA. Vous découvrirez comment évaluer la valeur ajoutée de l'IA, identifier les domaines à fort impact pour l'adoption de l'IA et établir des pratiques sûres en matière d'IA responsable. Pour réussir votre mise en œuvre de l'IA, commencez par des stratégies exploitables, puis explorez des ressources qui vous aideront à renforcer et optimiser votre approche.

Ressources

Entreprises pionnières

« [What every company can learn from Frontier firms leading the AI revolution](#) » IDC InfoBrief sponsorisé par Microsoft, novembre 2025.

Alysa Taylor, « [Comblant le fossé de l'IA : Comment les entreprises pionnières transforment les affaires](#) », 11 novembre 2025.

« [Rapport annuel de l'Indice des tendances du travail, 2025 : L'année de naissance de l'entreprise pionnière](#) » Microsoft WorkLab, 23 avril 2025.

« [Devenir une entreprise pionnière axée sur l'IA : Guide à l'intention des dirigeants pour créer une organisation résiliente et axée sur l'IA](#) », Microsoft

Toby Bowers, « [Les entreprises pionnières en action : Leçons tirées de la montée en puissance de l'adoption de l'IA](#) », Microsoft, 29 septembre 2025.

Kathleen Mitford, « [Des modèles traditionnels aux entreprises pionnières : Comment des marques centenaires mènent l'innovation en matière d'IA](#) », Microsoft, 20 novembre 2025.

Jared Spataro, « [Que se passe-t-il lorsque le modèle dévore le monde](#) », [AI@Work newsletter](#), 15 janvier 2026.

« [Découvrez la première promotion de l'initiative d'entreprise pionnière de l'IA](#) », Microsoft WorkLab, 18 novembre 2025.

« [Les agents sont-ils prêts : votre entreprise est-elle prête ?](#) », Microsoft WorkLab, 6 février 2025.

Adoption de l'IA et montée en compétences

[AI Skills Navigator : Des conseils pour développer votre activité grâce à l'IA](#), Microsoft

[Feuille de route pour la stratégie d'IA](#), Microsoft

Jeana Jorgensen, « [Découvrez trois insights sur les compétences qui distinguent les entreprises pionnières](#) », Microsoft, 18 septembre 2025.

[Évaluation de la préparation aux agents](#), Microsoft

[Cloud Adoption Framework : Plan d'adoption de l'IA](#), Microsoft Learn

[Guide des requêtes pour les dirigeants](#), Microsoft

[Créer une culture d'apprentissage de l'IA : Cinq considérations pour doter les équipes de compétences en IA](#), Microsoft Learn

« [Workplace Learning Report 2025: The Rise of Career Champions](#) » LinkedIn Learning, 2025

Keith Boyd, « [Au cœur de Microsoft : Être le premier client dans un monde alimenté par l'IA](#) » Blog sur les tendances internes Microsoft, 24 août 2025.

Observabilité et sécurité

« [Indice de la sécurité des données de Microsoft pour 2026](#) », Microsoft

« [Développer votre entreprise avec une IA fiable : Éléments à prendre en compte par les chefs d'entreprise pour planifier en toute confiance leur transformation par l'IA](#) », Microsoft.

Vasu Jakkal, « [Sécurité ambiante et autonome pour l'ère agentique](#) », Sécurité Microsoft, 18 novembre 2025.

Vasu Jakkal, « [80 % des entreprises du classement Fortune 500 utilisent des agents actifs d'IA : Observabilité, gouvernance et sécurité dessinent la nouvelle frontière](#) », Sécurité Microsoft, 10 février 2025.

Responsabilité et durabilité

Melanie Nakagawa, « [Au-delà de Davos 2026 : 5 pratiques pour concilier transformation par l'IA et durabilité](#) », Microsoft, 28 janvier 2026.

Dr Nathan Baker, « [Déverrouiller une nouvelle ère pour la découverte scientifique grâce à l'IA : Comment l'IA de Microsoft a passé au crible plus de 32 millions de candidats pour identifier une meilleure batterie](#) », Microsoft, 9 janvier 2024.

« [Kilimo permet aux agriculteurs d'économiser l'eau grâce à l'IA et aux données pour optimiser l'irrigation dans le bassin du Maipo au Chili](#) », Microsoft

« [La chaleur excédentaire des datacenters sera réutilisée pour chauffer des foyers au Danemark](#) », Microsoft Local

« [Sauver la vie marine à chaque plongée](#) », Microsoft Unlocked

Brad Smith, « [Construire une infrastructure d'IA centrée sur les communautés](#) », Microsoft on the Issues, 13 janvier 2026.

« [Accélérer les progrès vers le zéro déchet](#) », Microsoft Corporate Responsibility

AI Economy Institute, « [Adoption mondiale de l'IA en 2025 – une fracture numérique qui s'élargit](#) », Microsoft Research

Études de cas client

« [AT&T crée des assistants numériques avec Azure pour mettre à l'échelle une IA opérationnelle](#) », Témoignages de clients Microsoft, 18 novembre 2025.

« [Epiq utilise Microsoft Copilot Studio et d'autres Power Platform Tools pour améliorer l'efficacité et réduire les coûts](#) », Témoignages de clients Microsoft, 1er avril 2025.

« [La Poste renforce l'expérience collaborateur grâce à Microsoft 365 Copilot](#) », Témoignages de clients Microsoft, 24 avril 2025.

« [Danone : Transformer les opérations métier critiques à grande échelle grâce à l'IA de Microsoft et aux agents autonomes](#) », Témoignages de clients Microsoft, 24 octobre 2025.

« [Games Global économise plus de 22 000 heures par an grâce à Microsoft Power Platform et Copilot Studio](#) », Témoignages de clients Microsoft, 8 avril 2025.

« [Commerzbank AG alimente 30 000 conversations mensuelles avec Foundry Agent Service](#) », Témoignages de clients Microsoft, 18 novembre 2025.

« [JLL transforme l'immobilier avec Azure AI Services, fournissant l'équivalent d'une année d'informations en une semaine](#) », Témoignages de clients Microsoft, 31 mars 2025.

« [SK Telecom renforce la relation client grâce à des workflows agentiques dans Microsoft Foundry](#) », Témoignages de clients Microsoft, 18 novembre 2025.

« [Ralph Lauren réinvente l'expérience d'achat avec Ask Ralph, un compagnon de style alimenté par l'IA de Microsoft](#) », Témoignages de clients Microsoft, 9 septembre 2025.

« [Medline déclenche une révolution dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement du secteur de la santé avec SAP sur Azure](#) », Témoignages de clients Microsoft, 22 septembre 2025.

« [Microsoft Unified dynamise les services fiscaux d'EY grâce à l'intelligence artificielle appliquée aux documents](#) », Témoignages de clients Microsoft, 14 janvier 2026.

« [Préserver l'expertise et stimuler l'innovation : ANDRITZ donne aux employés les moyens de réussir grâce à des agents d'IA](#) » Témoignages de clients Microsoft, 3 décembre 2025.

« [Carlsberg met en place une base de connaissances en IA en deux jours grâce à Microsoft Unified](#) », Témoignages de clients Microsoft, 18 décembre 2025.

« [Almirall débloque des décennies de données de R&D en quelques secondes avec Azure OpenAI dans Modèles Foundry](#) », Témoignages de clients Microsoft, 29 septembre 2025.

« [Haut.AI révolutionne l'expérience client dans le domaine des soins de la peau grâce aux insights de l'IA avec Azure AI](#) », Témoignages de clients Microsoft, 31 octobre 2025.

« [Transformer le béton grâce à l'IA de Microsoft : Le parcours de Giatec vers une industrie plus verte et plus intelligente](#) », Témoignages de clients Microsoft, 21 novembre 2025.

« [NIQ déploie le codage des produits à l'échelle mondiale, étend sa portée et accélère la livraison grâce à Foundry](#) », Témoignages de clients Microsoft, 16 décembre 2025.

« [ABB transforme les opérations industrielles grâce à Microsoft Azure et à des insights pilotés par l'IA](#) », Microsoft, 17 novembre 2025.

« [Volkswagen améliore l'efficacité en ingénierie avec Microsoft Copilot et PTC](#) », Témoignages de clients Microsoft, 22 mai 2025.