

Data & IA : le temps de l'impact

Usages, attentes, gouvernance :
ce qui change vraiment dans
les entreprises



67%

des décideurs **font confiance**
à leurs données pour prendre
leurs décisions



60%

des entreprises utilisent
encore l'IA **sans cadre**
formalisé



17%

seulement se disent
avancées dans l'usage
de l'IA pour décider



En quelques années, l'intelligence artificielle est passée du statut de technologie émergente à celui de sujet stratégique pour les entreprises. La question n'est plus de savoir si elle transformera nos façons de travailler, mais comment en tirer une valeur réelle. Car disposer de davantage de données ou d'outils toujours plus puissants ne suffit pas. Le défi est désormais de transformer l'information disponible en décisions plus rapides, plus fiables et mieux éclairées.

C'est tout l'enjeu de cette troisième édition de notre Baromètre Data & IA. À travers le regard de 900 décideurs, nous avons voulu comprendre comment les entreprises s'emparent réellement de ces technologies et ce qu'elles en attendent.

Un constat se dégage : les usages progressent... sans être encore pleinement structurés. Alors que l'IA s'intègre progressivement dans les processus de décision, les entreprises doivent trouver le juste équilibre entre innovation, maîtrise des risques et création de valeur.

Chez Coface, cette exigence est au cœur de notre métier. Chaque jour, nous transformons des millions de données en informations utiles pour évaluer un risque, anticiper une évolution ou accompagner une décision. Avec une conviction : la technologie prend toute sa valeur lorsqu'elle s'appuie sur la connaissance du contexte, l'expertise et le discernement.

C'est cette rencontre entre la donnée, l'intelligence artificielle et l'intelligence humaine que nous vous invitons à découvrir dans cette nouvelle édition.

Excellente lecture !

Nesrin Gonin,

Directrice Business Information France & Europe de l'Ouest | Coface

Le présent document reflète l'opinion des 900 décideurs - interrogés librement, sous le couvert d'un anonymat complet et sans contrepartie - de l'étude menée en toute indépendance par Les Echos Etudes en collaboration avec Coface, à la date de sa rédaction et en fonction des informations disponibles. Les informations, analyses et opinions qu'il contient sont jugées fiables et sérieuses. Ces données sont communiquées à titre d'information, et ne constituent qu'un complément aux renseignements dont le lecteur peut disposer par ailleurs. Ce document ainsi que les analyses et opinions qui y sont exprimées appartiennent exclusivement à Coface. Le lecteur est autorisé à les consulter ou les reproduire à des fins d'utilisation interne uniquement, sous réserve de porter la mention apparente de Coface, de reproduire le présent paragraphe et de ne pas altérer ou modifier les données. Toute utilisation, extraction, reproduction à des fins d'utilisation publique ou commerciale est interdite sans l'accord préalable de Coface.

D'une donnée disponible à une donnée exploitable

La Data fait désormais partie du quotidien des entreprises. Elle alimente les tableaux de bord, éclaire les arbitrages et prend une place croissante dans la prise de décision.

Les décideurs interrogés portent d'ailleurs un regard plutôt positif sur les données dont ils disposent. Plus des deux tiers (68 %) les jugent suffisamment actualisées, une proportion en nette hausse par rapport à l'édition précédente (49 %). Presque autant (67 %) les considèrent fiables et pertinentes pour la prise de décision, un niveau stable sur un an. Pour une majorité d'entreprises, la qualité de la donnée constitue donc désormais un socle solide pour piloter l'activité.

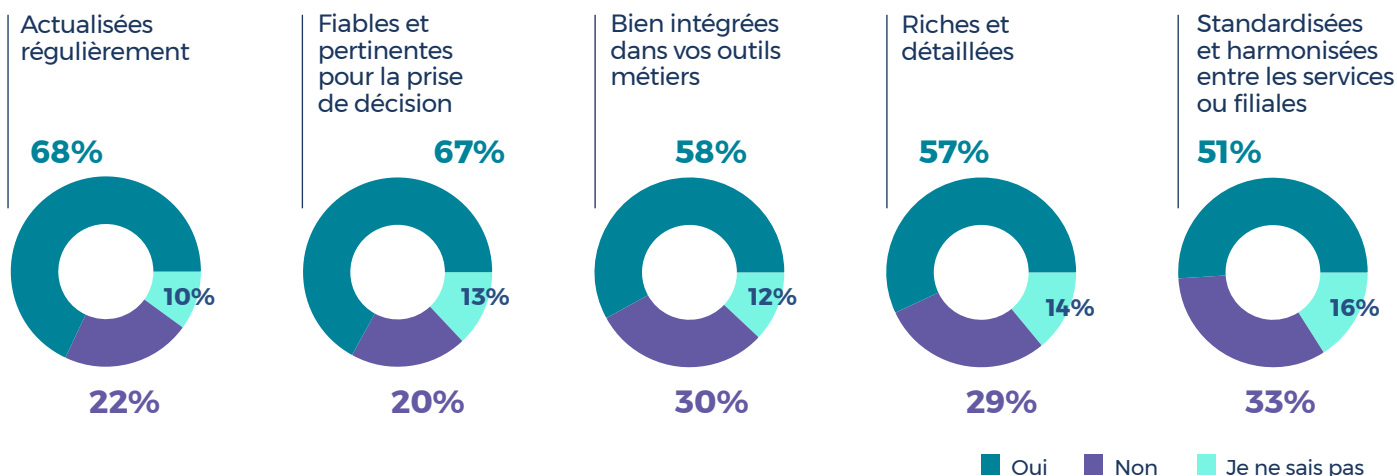
Le constat est toutefois plus nuancé dès que l'on s'intéresse à leur exploitation à l'échelle de l'organisation. Seuls 58 % des décideurs les jugent bien intégrées à leurs outils métiers et 57 % suffisamment riches et détaillées. Plus révélateur encore, à peine la moitié les considère suffisamment standardisées et harmonisées entre les différents services ou filiales.



Quand l'export impose une autre discipline de la donnée

L'international accroît la complexité de la décision. Entre multiplication des marchés, diversité des réglementations et exposition à des risques plus nombreux, les entreprises qui exportent ont davantage besoin de données fiables, actualisées et exploitables. Elles affichent d'ailleurs de meilleurs résultats sur presque tous les critères : 73 % jugent leurs données actualisées, 72 % fiables et pertinentes, 62 % bien intégrées aux outils métiers et 61 % suffisamment riches et détaillées. Une faiblesse persiste pourtant : **près d'une entreprise exportatrice sur deux ne juge pas encore ses données suffisamment standardisées** entre ses services ou ses filiales.

Concernant les données que vous utilisez pour piloter vos activités, pensez-vous qu'elles sont suffisamment :





De la donnée à la décision : 3 réflexes pour gagner en efficacité

Disposer de données fiables est un préalable. Mais une donnée devient véritablement exploitable lorsqu'elle permet de comprendre une situation, d'anticiper son évolution et d'agir au bon moment. L'objectif n'est donc plus d'accumuler davantage d'informations, mais de mieux sélectionner, croiser et contextualiser celles qui font la différence. Avec, à la clé, des décisions plus rapides et mieux éclairées.

1 Actualiser pour détecter plus tôt

Bilans, comptes de résultat, historiques de paiement... Les données passées restent indispensables pour comprendre une situation, mais elles offrent une photographie à un instant donné. Les compléter par des informations régulièrement actualisées permet de suivre les évolutions et de repérer plus tôt les signaux qui comptent : fragilité d'un client ou d'un fournisseur, évolution d'un marché, apparition d'un nouveau risque.

Le bon réflexe : identifier, pour chaque décision clé, les données qui doivent être régulièrement actualisées plutôt que de s'appuyer uniquement sur l'historique.

2 Croiser pour donner du contexte

Une donnée prise isolément raconte rarement toute l'histoire. Un indicateur financier prend davantage de sens lorsqu'il est rapproché d'un comportement de paiement, de l'évolution d'un secteur, du contexte d'un pays ou des informations dont dispose déjà l'entreprise. Croiser les sources permet ainsi de passer d'une information brute à une lecture complète de la situation.

Le bon réflexe : privilégier les sources qui apportent un éclairage complémentaire plutôt que multiplier les données disponibles.

3 Partir de la décision pour aller à l'essentiel

Face à la masse d'informations disponibles, la tentation est grande de vouloir tout collecter et tout analyser. L'approche inverse est souvent plus efficace : commencer par la décision à prendre, puis identifier les informations nécessaires pour l'éclairer. Accorder des conditions de paiement à un client, sélectionner un fournisseur ou envisager un nouveau marché ne nécessitent ni les mêmes données ni le même niveau d'analyse.

Le bon réflexe : partir du besoin métier (quelle décision devons-nous prendre ?) avant de déterminer quelles données et quels outils mobiliser.

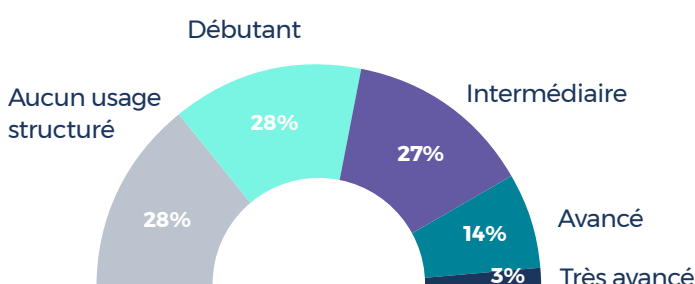
IA : derrière l'engouement, une adoption encore limitée

Très présente dans les stratégies affichées des entreprises, l'IA l'est, en revanche, beaucoup moins dans les pratiques.

Son intégration dans les processus de décision reste limitée et peu structurée.

Seules 17 % des entreprises se considèrent aujourd'hui avancées ou très avancées dans l'utilisation de l'IA pour piloter les risques et éclairer leur prise de décision. Un peu plus d'un quart (27 %) estime avoir atteint un niveau intermédiaire. A l'inverse, plus d'une entreprise sur deux (56 %) se dit peu ou pas avancée, dont 28 % déclarent même n'avoir aucun usage structuré de l'IA. L'intelligence artificielle a donc largement gagné en visibilité, mais son passage à l'échelle reste à construire.

Maturité des entreprises dans l'utilisation de l'IA pour piloter les risques et la prise de décision



Part des entreprises se déclarant avancées ou très avancées dans l'usage de l'IA pour la prise de décision

Moins de 10 M€ de chiffre d'affaires

11%

De 10 à moins de 50 M€ de chiffre d'affaires

20%

De 50 à moins de 100 M€ de chiffre d'affaires

27%

Plus de 100 M€ de chiffre d'affaires

31%

La taille creuse l'écart

Plus l'entreprise est grande, plus l'IA gagne du terrain dans la prise de décision. Parmi les structures de plus de 100 millions d'euros de chiffre d'affaires, 31 % se déclarent avancées ou très avancées dans leurs usages, contre 27 % de celles situées entre 50 et 100 millions. La proportion tombe à 20 % pour les sociétés réalisant entre 10 et 50 millions d'euros de chiffre d'affaires, et à seulement 11 % en dessous de 10 millions.

Les moyens, les compétences et la capacité à structurer les projets semblent ainsi jouer en faveur des grandes organisations. Avec le risque que l'écart devienne de plus en plus difficile à combler pour les petites entreprises à mesure que les usages se structurent.



La confiance, la clé du déploiement

Le principal défi n'est plus d'accéder à l'IA, mais d'en maîtriser les usages. La sécurité des données et la conformité réglementaire arrivent largement en tête des préoccupations des décideurs (41 %), loin devant le coût ou l'incertitude sur le retour sur investissement (24 %).

Au-delà de la sécurité, la capacité des entreprises à piloter ces nouveaux usages est également en jeu. Près d'un tiers pointent un manque de maturité interne (31 %) ou peinent encore à faire confiance aux analyses produites (30 %).

S'y ajoutent le manque de ressources humaines pour assurer le déploiement (27 %) et la difficulté à intégrer l'IA aux outils existants (26 %).

L'adoption de l'IA au sein des entreprises dépasse ainsi largement la seule question technologique. **Elle devient un sujet transversal, qui mobilise différentes expertises dans les organisations**, des équipes techniques aux métiers. Sécuriser les usages, savoir qui les pilote et pouvoir se fier aux résultats produits deviennent les conditions d'un déploiement durable.

Principaux freins à l'adoption de solutions basées sur l'IA et la Data pour gérer les risques

Risques de sécurité des données ou de conformité réglementaire

41%

Maturité insuffisante pour piloter ce type de projet

31%

Difficulté à faire confiance aux analyses produites par l'IA

30%

Ressources humaines insuffisantes pour assurer le déploiement

27%

Intégration complexe avec les outils existants

26%

Coût élevé ou retour sur investissement incertain

24%

Difficulté d'appropriation par les équipes opérationnelles

23%

Qualité ou fiabilité insuffisante des données utilisées

22%

Regard d'expert



La sécurité et la conformité prennent une nouvelle dimension avec l'IA. **Les entreprises évoluent entre des cadres réglementaires qui se renforcent et des technologies largement développées hors d'Europe.** Elles doivent désormais se demander non seulement ce que les outils permettent de faire, mais aussi où vont leurs données, de quelles technologies elles dépendent et quelles règles s'appliquent.



Aurélien Duthoit

Économiste sectoriel Nouvelles Technologies
Coface

Gouvernance de l'IA : les règles du jeu restent à écrire



À mesure que l'IA s'installe dans les usages, la question de son encadrement devient incontournable. Or, pour une large majorité d'entreprises, la gouvernance reste encore à construire. Plus d'un tiers (35 %) n'ont à ce jour aucun cadre et ne prévoient pas d'en mettre en place, tandis qu'un quart y réfléchissent sans avoir encore formalisé de règles.

Pour 23 % des entreprises, la démarche est engagée, mais le cadre reste encore partiel ou informel. **Seules 17 % disposent aujourd'hui d'une politique clairement définie, avec des règles formalisées et communiquées.**

Cette gouvernance est toutefois plus avancée dans les grandes entreprises. Parmi celles réalisant plus de 50 millions d'euros de chiffre d'affaires, 39 % disposent déjà d'une politique clairement définie, contre seulement 8 % des structures de moins de 10 millions. Plus les usages de l'IA se développent, plus la nécessité d'un cadre formel s'impose.

Regard d'expert



L'IA agit comme un révélateur : elle amplifie aussi bien la qualité des données que leurs faiblesses. À mesure qu'elle se diffuse dans l'entreprise, fixer des règles claires sur les données, les usages et les responsabilités devient indispensable. La gouvernance n'est plus un sujet périphérique : elle devient une condition pour créer durablement de la valeur avec l'IA.



Samia Boujatioui

Group Head of Data Management
Coface

Votre entreprise dispose-t-elle aujourd'hui de règles ou de dispositifs encadrant l'usage de l'IA ?

Oui, avec une politique clairement définie

17%

Oui, mais de manière encore partielle ou informelle

23%

Non, mais le sujet est en réflexion

25%

Non, aucun cadre n'est prévu à ce stade

35%

60%

des entreprises n'ont pas encore formalisé de cadre pour encadrer leurs usages de l'IA.



Encadrer l'IA pour mieux avancer : par où commencer ?

La gouvernance quitte le terrain des grands principes pour devenir très concrète. L'objectif n'est pas de multiplier les règles, mais de poser un cadre suffisamment clair pour permettre aux équipes d'avancer sans perdre la maîtrise. Quelques questions permettent déjà de poser les bases.

Quelles données peut-on utiliser ?

Toutes les données n'ont pas vocation à être confiées à n'importe quel outil. Informations clients, financières, personnelles ou stratégiques : identifier ce qui peut être utilisé, où et dans quelles conditions constitue un premier garde-fou.

- Commencer par distinguer les données librement utilisables, celles qui nécessitent des précautions particulières et celles qui doivent rester exclues.

Pour quels usages ?

Générer un compte rendu, analyser un portefeuille ou formuler une recommandation n'exposent pas l'entreprise aux mêmes risques. Le niveau d'encadrement doit donc être proportionné à l'usage et à ses conséquences potentielles.

- Définir simplement les usages autorisés, ceux qui nécessitent un contrôle et ceux qui doivent faire l'objet d'une validation préalable.

Où l'humain doit-il garder la main ?

L'IA peut analyser, alerter ou recommander. Mais plus une décision engage l'entreprise, plus la place du contrôle humain doit être clairement définie.

- Identifier les étapes où une vérification ou une validation humaine apporte une réelle valeur ajoutée.

Qui est responsable ?

Data, IT, métiers, juridique, conformité... L'IA mobilise plusieurs fonctions. Mais responsabilité partagée ne doit pas signifier responsabilité diluée.

- Pour chaque usage sensible, désigner clairement qui autorise, qui contrôle et qui reste responsable de la décision.



Ce que les décideurs attendent vraiment de l'IA

Face à la masse de données, la première attente des décideurs est finalement assez simple : en extraire plus vite l'essentiel pour mieux décider. Près d'un répondant sur deux (48 %) aimerait disposer de synthèses claires, directement exploitables grâce à l'IA, tandis que 42 % attendent des indicateurs plus fiables et actualisés en temps réel.

Mais l'IA est aussi attendue sur sa capacité à voir plus loin. Plus d'un tiers des entreprises interrogées comptent sur la Data et l'IA pour identifier de nouvelles opportunités de croissance, 29 % pour mieux anticiper les risques clients et 24 % pour détecter les fraudes ou les anomalies.

Derrière l'engouement pour l'IA, les attentes des entreprises restent donc avant tout pragmatiques : **accéder à une information fiable, accélérer l'analyse et sécuriser la prise de décision.** Sur ce terrain, l'IA agentique ouvre de nouvelles perspectives, avec des solutions capables de suivre les données en continu, de détecter automatiquement des signaux de risque et de formuler des recommandations pertinentes.



Côté client

Ipsen

Quand la donnée accélère la décision



Rendre l'information immédiatement actionnable peut aussi permettre de mieux répartir l'effort d'analyse. Chez Ipsen, les données Coface permettent d'accélérer le traitement des décisions les plus simples, qui nécessitent peu d'analyse, pour concentrer l'expertise des équipes sur les situations plus complexes. L'enjeu n'est donc pas de remplacer l'analyse humaine, mais de la mobiliser là où elle apporte le plus de valeur. »

Estelle Gazin,

VP Treasury, Financing Credit Management
Ipsen

Quels usages concrets attendez-vous de l'IA et de la Data au cours des 12 prochains mois pour votre entreprise ?

Obtenir des synthèses claires et directement exploitables

48%

Disposer d'indicateurs de pilotage plus fiables et actualisés en temps réel

42%

Identifier de nouvelles opportunités de croissance ou de marché

34%

Anticiper les risques clients (défaillance, retard de paiement...)

29%

Renforcer la détection de fraudes ou d'anomalies

24%

Dialoguer avec une IA qui est connectée à ses données

22%

Anticiper les perturbations de la supply chain

12%

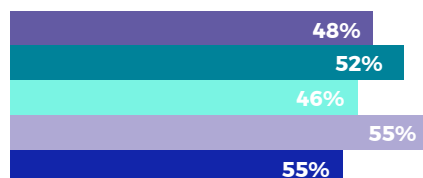
À chaque métier, ses priorités

Derrière des attentes communes, les priorités varient sensiblement selon les directions. La Direction générale cherche avant tout à mieux synthétiser l'information pour éclairer ses arbitrages. Côté Finance, l'enjeu est aussi de sécuriser : aux synthèses directement exploitables (52 %) et aux indicateurs fiables en temps réel (47 %) s'ajoutent la détection des fraudes (37 %) et l'anticipation des risques clients (35 %).

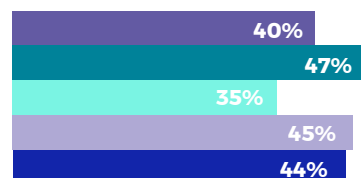
Les commerciaux regardent davantage du côté du développement : un répondant sur deux (50 %) attend de la Data et de l'IA qu'elles l'aident à identifier de nouvelles opportunités de marché. La Logistique mise, elle, sur l'anticipation : 44 % attendent des indicateurs fiables et actualisés en temps réel, 36 % une IA connectée à leurs données et 31 % une meilleure anticipation des perturbations de la supply chain.

Quels usages concrets attendez-vous de l'IA et de la Data au cours des 12 prochains mois pour votre entreprise ?

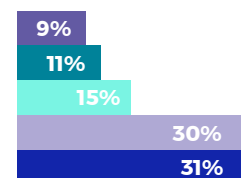
Obtenir des synthèses claires et directement exploitables



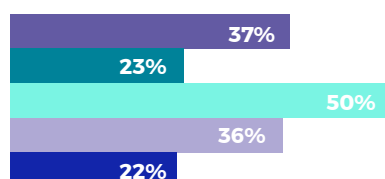
Disposer d'indicateurs de pilotage plus fiables et actualisés en temps réel



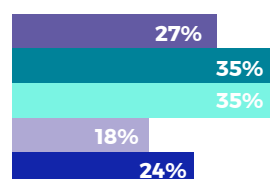
Anticiper les perturbations de la supply chain



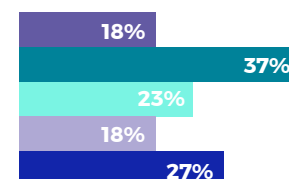
Identifier de nouvelles opportunités de croissance ou de marché



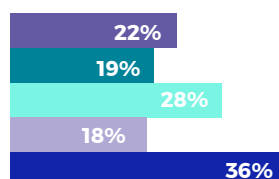
Anticiper les risques clients (défaillance, retard de paiement...)



Renforcer la détection de fraudes ou d'anomalies



Dialoguer avec une IA qui est connectée à ses données



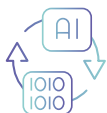
■ Direction générale ■ Finance ■ Commerce
■ Achat ■ Logistique

Une IA au service de la décision : les 4 conditions à réunir

L'IA n'a de valeur que si elle permet de mieux décider. Mais la technologie seule ne suffit pas. Encore faut-il pouvoir compter sur des données fiables, les faire circuler, encadrer les usages et maîtriser les risques. Surtout, l'IA doit partir des besoins métier, et non l'inverse.

Retour sur les quatre fondamentaux pour passer de la promesse technologique à un véritable levier de décision.

1 Sans donnée fiable, pas d'IA fiable



L'IA ne corrige pas une donnée défectueuse. Fiabilité, fraîcheur et richesse de l'information restent indispensables pour produire des analyses sur lesquelles les métiers peuvent réellement s'appuyer.

2 Décloisonner pour mieux décider



Une donnée isolée éclaire rarement une décision à elle seule. C'est en la croisant avec d'autres sources, mais aussi avec la connaissance des métiers et du contexte, qu'elle prend tout son sens.

3 L'humain doit garder la maîtrise



Usages autorisés, responsabilités, contrôle humain : plus les pratiques se développent, plus les règles doivent être clairement définies et partagées.

4 Protéger pour déployer durablement



Protection des données, conformité réglementaire et maîtrise des risques doivent être intégrées dès la conception des usages, et non traitées après coup.

Et surtout... décider en toute confiance

Évaluer un risque client, sécuriser un fournisseur, détecter un signal faible ou identifier une opportunité de croissance... selon la décision à prendre, les besoins en données et en analyse diffèrent. Mais une exigence demeure : pouvoir s'appuyer sur une information fiable, pertinente et suffisamment éclairante pour agir.

C'est là que la data et l'IA prennent toute leur valeur : aller plus vite à l'essentiel, affiner l'analyse et mieux éclairer les arbitrages. Chez Coface, cette approche est au cœur de notre métier : croiser la donnée, la connaissance du contexte et nos expertises pour aider les entreprises à décider en confiance.

📌 À propos de Coface

Coface est un leader mondial de la gestion du risque de crédit commercial depuis près de 80 ans. Le Groupe accompagne les entreprises dans leurs décisions de développement et de gestion des risques. Présent sur près de 200 marchés et aux côtés de plus de 100 000 clients, Coface s'appuie sur une combinaison unique de données, d'expertise humaine et de technologies de pointe pour aider les entreprises à évoluer dans un environnement économique incertain.

Coface Business Information met à disposition des entreprises une information enrichie et harmonisée à l'échelle mondiale, fondée sur un patrimoine unique de données portant sur plus de 240 millions d'entreprises. Cette connaissance est complétée par l'expertise de spécialistes du risque et transformée en indicateurs, analyses et évaluations permettant d'éclairer les décisions stratégiques des organisations.

Coface contribue chaque jour à des milliers de décisions commerciales et financières à travers le monde. Grâce à ses services d'information d'entreprise, ses analyses économiques et ses solutions de gestion du risque, Coface aide les entreprises à anticiper les évolutions de leur environnement, à sécuriser leurs relations d'affaires et à soutenir une croissance durable, en France comme à l'international.

**Découvrez les solutions
Coface Business Information
avec un expert :**

solution_information@coface.com

www.coface.fr

