jamf



Guide du DSI sur le coût total de prise en charge

Le prix caché du « suffisant »

Introduction

Le dilemme budgétaire d'aujourd'hui

De plus en plus, les DSI et les directeurs informatiques font face à un dilemme. Les budgets sont serrés et les dirigeants demandent à chacun de faire plus avec moins.

Et cette tendance ne fait que s'accentuer avec l'adoption de l'IA. Mais le service informatique ne peut pas laisser des budgets stagnants ou en baisse accroître la charge de travail, augmenter les risques ou dégrader la productivité.

D'où la tentation d'opter pour des outils bon marché.

Mais le moins cher l'est-il vraiment ?

Les acheteurs de logiciels ne devraient jamais partir du principe que le prix des licences sera le seul coût pour l'organisation. Lorsqu'ils examinent le coût d'un achat, les véritables visionnaires ont une approche globale des coûts de la technologie et des économies réalisables à long terme.

Et bien souvent, la licence la moins chère n'est pas la moins coûteuse.

La vraie question n'est pas celle du prix d'un achat, mais plutôt celle de la quantité de travail qu'il fera peser sur l'organisation.



Chapitre 1 :

« Vous voulez que je fasse QUOI ? »

Les directives de réduction des coûts se doublent souvent d'attentes plus élevées.

Mais il peut être dangereux de penser qu'il « suffit de laisser l'IA faire le travail ». L'adoption rapide de l'IA a laissé d'importantes lacunes dans les connaissances tout en suscitant de *très grands* espoirs.

De nombreux directeurs informatiques doivent faire face à une triple injonction : réduire les coûts, renforcer la sécurité *et* déployer l'IA à grande échelle.

L'amplification de l'IA n'a rien d'une évidence.

En effet, selon les résultats d'une enquête récemment publiés par Gartner, **22 % seulement des organisations ont réussi à déployer l'IA à grande échelle** dans plusieurs unités commerciales.[1]

Malgré cette déception, Gartner mentionne dans un autre rapport publié en septembre 2026 que **les investissements dans l'IA poursuivent leur accélération**. Le cabinet prévoit que les dépenses mondiales en IA atteindront 2 700 milliards de dollars d'ici la fin de 2026, soit une augmentation de 49,5 % par rapport à l'année précédente.[2]

Pour réussir, les organisations doivent combler ce fossé.

SEULES 22 %

des organisations ont réussi à déployer l'IA à grande échelle.

2 700 Md $

Montant des dépenses en IA prévu par Gartner d'ici la fin de 2026

[1] « C-Suite AI Survey Reveals Misdirected Bets and Overlooked Wins, » Gartner, 2026
[2] « Forecast: AI Spending, Worldwide, 2025-2030, 2Q26, » Gartner, 2026

Chapitre 2 :

Les coûts que les listes de prix ne vous disent pas

Il est bien normal de chercher à maîtriser les coûts à l'heure où les autres technologies sont de plus en plus chères. Mais s'il y a une chose que les DSI et les directeurs informatiques doivent faire comprendre aux décideurs, c'est que les coûts d'exploitation n'apparaissent pas sur un bon de commande.

Aux coûts directs de licence logicielle s'ajoutent les heures d'assistance technique, les coûts de maintenance et les heures supplémentaires des informaticiens. Avant de choisir une solution uniquement en fonction de son prix initial, les décideurs ont tout intérêt à évaluer les aspects suivants.

Combien de temps l'équipe informatique devra-t-elle consacrer à la gestion de cette solution ?

Outre le nombre d'appareils ou d'applications, il faut penser aux aspects de sécurité, d'inventaire, de provisionnement, d'intégration, de conformité, de chiffrement, d'identité… la liste est longue.

La surface opérationnelle compte plus que le nombre de licences.

Cette solution va-t-elle faire des ingénieurs à devenir le service d'assistance par défaut ?

Quand les ingénieurs doivent sans cesse résoudre des problèmes techniques, les entreprises se privent de leur capacité à innover et trouver des solutions qui permettraient réellement de réduire les coûts.

Les ressources stratégiques de l'entreprise ne devraient jamais être accaparées par le traitement des tickets.

Le fournisseur assure-t-il réellement la prise en charge de cet outil ?

Il y a une nette différence entre la prise en charge technique et un véritable support opérationnel.

Vos équipes doivent avoir l'assurance que la solution est à la fois utile et fiable, sans qu'il faille constamment faire intervenir des spécialistes.

Un prix plus bas pourrait engendrer des complications qui ne figuraient pas sur le bon de commande d'origine.

Une plateforme moins chère s'avère souvent contre-productive quand on cherche à faire plus avec moins de personnel. Quand une solution n'est pas bien conçue ou qu'il lui manque des fonctionnalités clés, cela alourdit la charge d'administration, de dépannage, de scripts et d'interventions manuelles, tout en imposant aux utilisateurs une expérience dégradée.

Le gel des recrutements impose nécessairement de financer l'automatisation et le support technique.

Déterminer le prix réel de la technologie : le coût total de la prise en charge

Les décideurs doivent prendre en compte tous les facteurs de coût pour prendre une décision d'achat :

- \+ Licences
- \+ Mise en œuvre
- \+ Administration au quotidien
- \+ Dépannage
- \+ Intégration
- \+ Interruption des employés
- \+ Expertise spécialisée
- = Coût total de prise en charge

La même formule s'applique au choix des outils d'IA.



Qu'est-ce qu'une véritable prise en charge ?

Lorsqu'un produit est véritablement pris en charge, le bon fonctionnement, la productivité, la conformité et la sécurité de la technologie ne nécessitent que le minimum d'efforts organisationnels.

Chapitre 3 :
Les trois impacts de l'IA sur les organisations

L'IA donne l'impression que l'équipe informatique peut fournir encore plus sans augmenter ses effectifs.

Pourtant, la difficulté des courbes d'apprentissage et le manque de ressources internes compromettent gravement cette orientation.

Quand l'adoption de l'IA se fait sous la pression et dans la précipitation, les organisations voient souvent les problèmes se multiplier. La pression peut pousser la direction à exprimer des demandes irréalistes, qui vont contraindre le service informatique à ignorer certains aspects, à négliger des tests essentiels ou à faire des promesses intenables.

L'IA possède des capacités extraordinaires, mais la panacée offrant immédiatement vitesse et précision n'existe pas encore. L'IA a toujours besoin de configurations, de restrictions et d'une orientation claire, et celles-ci doivent être exprimées dans un format bien spécifique et propre à l'outil.

N'oubliez jamais cela lorsque vous demandez des résultats, devez en fournir ou estimez des coûts et des délais.



Chapitre 3 : suite

L’IA a son propre coût total de prise en charge.

Comme les entreprises paient en fonction des tokens utilisés, il peut être difficile d’estimer précisément les coûts de calcul et de consommation de l’IA, même lorsque les employés utilisent des agents d’IA autorisés.

Dans le monde entier, les organisations sont de plus en plus confrontées à des dépassements de coûts. Dans **rapport de WitnessAI**[1], basé sur une enquête menée auprès de 300 dirigeants d’entreprises de plus de 1 000 employés et dont les résultats ont été relayés par *CFO Dive*, 68 % des cadres interrogés admettent qu’une partie au point de leurs initiatives d’IA ont dépassé leur budget au cours de l’année écoulée, et 33 % affirment que ces dépassements se produisent « la plupart du temps » ou « systématiquement ».

La situation empire lorsque les organisations sont touchées par la prolifération de l’IA.

Prolifération de l’IA

La prolifération de l’IA désigne la diffusion incontrôlée d’outils, de modèles et d’agents d’IA autonomes au sein d’une organisation, sans supervision centralisée, gouvernance, ni alignement stratégique.

Dans son étude **« State of Enterprise AI 2026 »**[2], Larridin révèle qu’une entreprise utilise en moyenne 23 outils d’IA différents, mais que seulement 38 % d’entre elles tiennent un inventaire complet des applications exécutées.



[1] « 2026 Enterprise AI Risk Survey : The Hidden Cost of Enterprise AI, » WitnessAI, 2026

[2] « 2026 State of Enterprise AI Report: You Can’t Optimize What You Can’t See, » Larridin, 2026

Chapitre 3 : suite

L'IA élargit la surface de menace dans toutes les directions.

Les agents d'IA ont souvent un accès sans précédent aux données, aux réseaux et autres ressources d'une organisation. Pour les acteurs malveillants qui exploitent les failles de sécurité de l'IA, ils représentent un atout de poids au moment de semer le chaos. Malheureusement, les premières étapes d'une exploitation ressemblent bien souvent à une activité légitime pour le service informatique, quand elles ne sont pas totalement invisibles.

Industrial Cyber a récemment publié les **résultats d'une enquête de l'institut SANS**[1] menée auprès de 536 professionnels de la cybersécurité et de l'informatique et de 57 hauts responsables de la sécurité dans le monde entier. Les chiffres sont inquiétants.

> *« L'adoption de l'IA dans la cybersécurité et les opérations informatiques **est passée de 50 % en 2025 à 78 % en 2026**, alors que 27 % seulement des entreprises qualifient leurs déploiements d'environnements de production matures. »*

De plus, 76 % des personnes interrogées étaient responsables de la gouvernance de l'IA d'entreprise, mais **plus de la moitié d'entre elles ne disposaient pas d'aucun cadre d'audit formel en matière d'IA**.

[1] « 2026 SANS AI Survey Insights : Poisoned Wells and Pure Springs: Drawing Security and Compromise from the same AI Source, » 13 juillet 2026

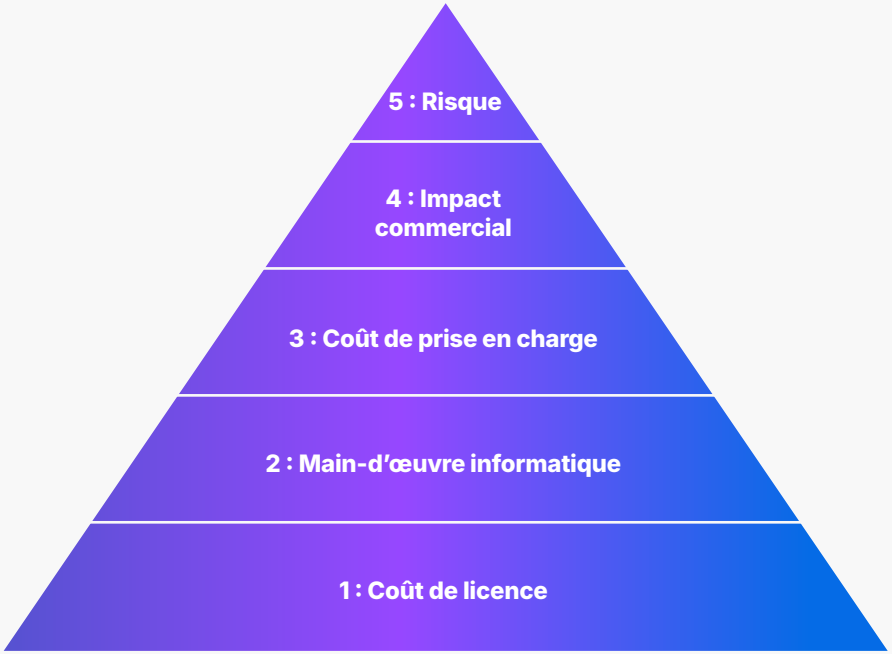
Pourquoi Jamf ?

Avec **AI Governance**, Jamf ajoute une couche de contrôle aux agents d'IA dans l'écosystème Apple. Jamf travaille directement avec Anthropic et AWS pour donner de la visibilité à l'utilisation des agents d'IA au sein de votre organisation, les gérer et les sécuriser comme tous les autres outils.



Chapitre 4 :
Hiérarchie de valeur dans le coût total de possession

La hiérarchie de valeur du TCO est très utile pour mesurer et évaluer correctement le coût de toute solution :



Plus votre niveau de réflexion sera élevé dans cette pyramide lors de l'évaluation des solutions, plus vos décisions seront fiables et étayées.

Malheureusement, comme le risque et l'impact commercial sont des éléments intangibles, les décideurs sous pression optimisent souvent la base de la pyramide. Or, c'est le domaine qui le moins d'impact sur leurs organisations, car c'est le plus facile à mesurer.

Cette approche n'est pas la bonne.

Une remarque importante :
l'adoption fulgurante de l'IA, combinée à la faiblesse des capacités de contrôle déclarées par les entreprises, a considérablement accru les risques.

Chapitre 5 :

Quand la valeur l'emporte sur le coût initial

Chaque organisation est unique et chaque situation est différente, mais souvent, le résultat final est le même.
(Les exemples ci-dessous sont donnés à titre illustratif et ne représentent pas des entreprises réelles.)

L'agence Enquêtes & Filatures, SARL *fonctionnait avec peu de budget et beaucoup d'ambition. Les associés estimaient ne pas pouvoir se permettre le système haut de gamme de stockage et d'organisation de fichiers qui leur aurait permis de sécuriser les dossiers, les informations clients et les sources pour les avoir à portée de main. Ils ont donc opté pour une solution moins chère. Finalement, rien n'a fonctionné comme prévu. Leurs données n'ont pas été correctement transférées et ils ont fini par dépenser beaucoup plus en frais de main-d'œuvre pour réparer les dégâts.*

Le PDG de L'Homme Normal*, une marque mondiale de mode masculine pour le quotidien, a décidé qu'il ne voulait plus payer pour des fonctionnalités superflues et a donc opté pour un système de gestion des stocks deux fois moins cher que la concurrence. Il n'y avait qu'un tout petit défaut. Malheureusement, ce défaut concernait la couverture de cybersécurité, et cette grande marque respectée a dû faire face à de lourdes conséquences sur ses finances et sa réputation lorsque les numéros de cartes de crédit de ses clients ont fuité.*

Le conseil d'administration de Health at Home*, une organisation américaine à but non lucratif de services à la personne et de soins à domicile, a demandé à son service informatique de réduire le nombre de licences de son système d'information patient haut de gamme afin de maîtriser les coûts. Après avoir présenté au conseil d'administration différents scénarios et des statistiques pour expliquer l'impact de cette décision sur le moral des employés et le service aux patients, la directrice informatique, Susan Nopes, a pu plaider en faveur de l'obtention d'une licence pour chacun.*

Quand le géant du tricot Ker & Willow Knits *a abandonné une solution MDM réputée pour celle d'un nouveau fournisseur moins cher dans un effort de réduction des coûts, le directeur informatique a vu avec consternation toutes ses prédictions se matérialiser : le personnel informatique, sous pression et submergé de mises à jour manuelles, s'est mis à faire des erreurs dans sa précipitation. Des employés ont commencé à se plaindre que leur appareil était devenu très lent et à subir de plus en plus d'interruptions à cause de bugs et de goulets d'étranglement. Le changement a coûté bien plus cher à l'entreprise en temps de travail perdu que ce qu'elle a économisé.*

La nouvelle PDG de DaringDynamics, Inc., *était bien déterminée à adopter les innovations. Pionnière dans l'utilisation de l'IA, elle encourageait également ses collaborateurs à s'y intéresser. Bien plus vite qu'elle ne l'avait imaginé, cette approche axée sur la liberté et la créativité s'est transformée en un véritable imbroglio : la confusion entre identifiants personnels et professionnels était totale, le nouveau chatbot IA des RH donnait des conseils contradictoires, et le service informatique découvrait sans cesse de nouveaux agents d'IA aux autorisations alarmantes. Heureusement, son DSI lui a recommandé une plateforme de gouvernance de l'IA offrant une visibilité optimale sur les appareils et les identités, et elle a rapidement accepté le prix de cette solution haut de gamme. Sa surface d'IA, jusqu'ici anarchique, est désormais gérée et maintenue avec efficacité. Désormais assurée que l'entreprise peut localiser chaque agent, chaque appareil et chaque identifiant, la PDG a retrouvé le sommeil.*

jamf

Conclusion :

passez du coût d'acquisition au coût d'exploitation.

Des licences moins chères peuvent avoir des coûts bien plus élevés sur la durée. Avant de prendre une décision d'achat, envisagez la situation sous l'angle de la soustraction :

- De quelles tâches chaque fournisseur peut-il soulager votre équipe ?
- Quel risque chacun peut-il éliminer ?
- Quels obstacles à la productivité une solution peut-elle lever ?

N'oubliez pas : votre rôle n'est pas d'acheter la technologie la moins chère. Il est de choisir la solution qui présente le modèle opérationnel le moins risqué.



Le véritable coût de la technologie ne se résume pas à ce que vous payez au moment de l'achat.

C'est ce que l'organisation dépensera pour l'exploiter. Il se compte en interruptions pour les employés, en heures supplémentaires pour le service informatique et en risques opérationnels pour l'entreprise.

Vous voulez voir tout cela en action ?

Découvrez Jamf dès aujourd'hui