

Vers une banque agentique gouvernée dès la conception

Faire de la résilience un moteur de croissance des banques européennes

2026



De la résilience à la croissance

Donner une nouvelle dimension au secteur bancaire européen

La résilience comme levier d'opportunités

Au cours des dix dernières années, les banques européennes ont bâti l'un des systèmes bancaires les plus solides et résilients au monde, qui leur a permis de restaurer la confiance dans un contexte marqué par la volatilité, les réformes et les pressions constantes. Aujourd'hui, cette résilience représente bien plus qu'un gage de stabilité : elle constitue un véritable tremplin pour permettre aux banques de jouer un rôle majeur dans la prochaine phase de croissance européenne. ¹

Préparer l'Europe à la prochaine phase

L'enjeu dépasse largement le cadre bancaire. La compétitivité de l'Europe de demain reposera sur des institutions capables de mobiliser les capitaux en toute confiance, d'accompagner les entreprises avec rapidité et de donner l'impulsion nécessaire aux grandes transitions démographique, écologique et numérique qui redessinent son économie. Les banques ne seront pas uniquement spectatrices de cette évolution : elles en seront l'un des principaux moteurs. ¹

Faire de l'exécution un moteur de croissance

C'est ce qui rend cette étape si déterminante. La croissance est désormais indissociable de la résilience. Le véritable enjeu consiste à libérer cette croissance dans un environnement où les opérations gagnent en complexité, où les attentes évoluent à un rythme toujours plus soutenu et où l'IA élargit les capacités des banques en matière de prise de décision, de service et d'exécution. L'opportunité est bien réelle, mais pour la saisir, les banques doivent se doter d'un modèle opérationnel plus agile.

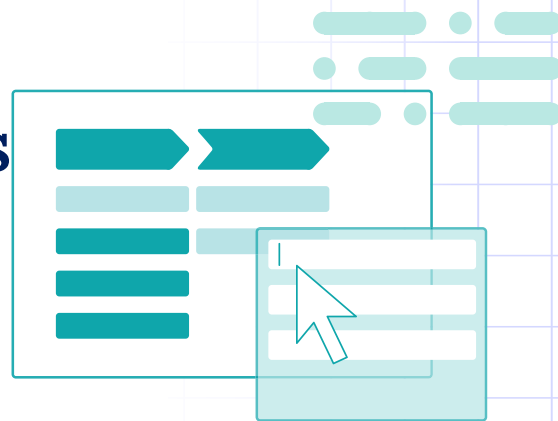
^{1,2}La vision d'une « banque agentique, gouvernée dès la conception » répond à cet impératif. Ce modèle ouvre la voie à des opérations plus rapides, intelligentes et adaptables, tout en garantissant les niveaux de responsabilité, de transparence et de confiance indispensables au secteur bancaire. C'est une trajectoire de croissance conçue pour un environnement réglementé, qui promet un avenir plus serein et plus confiant. ²

Un modèle opérationnel plus solide favorisant la croissance, l'efficacité et la qualité de service, dans un cadre contrôlé



Un nouveau chapitre s'ouvre pour les banques européennes

Le rôle des banques dans la croissance européenne



Des opportunités d'une ampleur inédite

Les banques européennes restent l'une des grandes forces du continent. Elles financent les entreprises, soutiennent les ménages et créent les conditions d'une économie dynamique fondée sur la confiance. La véritable évolution ? L'ampleur des perspectives qui s'offrent à elles. Les banques occupent une place centrale dans la relance de la croissance, la mobilisation des investissements et la transition de l'Europe vers une économie plus compétitive. ¹

Des capitaux prêts à être investis

L'Europe concentre d'importants volumes d'épargne, alors même que les besoins d'investissement ne cessent de croître dans les domaines de la transition climatique, des infrastructures et de l'innovation. Au cœur de cette dynamique, les banques mobilisent ces capitaux et les orientent vers l'économie réelle. La capacité à les mobiliser plus rapidement et à les allouer plus intelligemment devient un avantage stratégique majeur. ¹

Une exécution déterminante

La croissance est de plus en plus difficile à atteindre. La concurrence s'intensifie. Les clients attendent toujours plus de rapidité, de pertinence et de simplicité. Mais les architectures technologiques gagnent en complexité, et nombre d'établissements consacrent encore trop d'efforts à atteindre les résultats qu'ils visent. C'est là que se joue la prochaine phase : pas uniquement dans l'adoption de nouvelles technologies, mais dans la capacité des banques à mieux coordonner leurs ressources existantes pour garantir une performance durable à grande échelle. ¹ L'exécution est désormais déterminante, car elle traduit les ambitions en résultats concrets. À l'heure où l'IA renforce les capacités des banques, leur aptitude à orchestrer les opérations, les décisions et l'intelligence de manière connectée et gouvernée devient plus précieuse que jamais. ²

Le potentiel est immense, tangible et n'attend plus qu'à être pleinement exploité



11 000 Md€

d'épargne placée dans les banques européennes

Environ 2/3

du financement des entreprises européennes provient des banques

700 à 1 000 Md€

d'investissements annuels nécessaires

Le modèle opérationnel de demain est à portée de main



L'orchestration des processus métier devient centrale

D'un ensemble d'outils à un véritable système

Les technologies d'orchestration et d'automatisation (BOAT, pour Business Orchestration & Automation Technologies) émergent au moment opportun, car elles répondent au défi fondamental derrière tant d'autres enjeux : comment diriger la banque comme un véritable système intégré. Ces technologies rassemblent des capacités qui ont longtemps évolué en silos, notamment l'automatisation des workflows, le développement low-code, l'IA, l'intégration et le case management. La transformation ne porte pas uniquement sur l'ajout de nouveaux outils : la véritable évolution réside dans la capacité des banques à coordonner les activités, les décisions et les processus à l'échelle de l'organisation, selon un modèle d'exécution unifié et connecté.²

Connecter les opérations de bout en bout

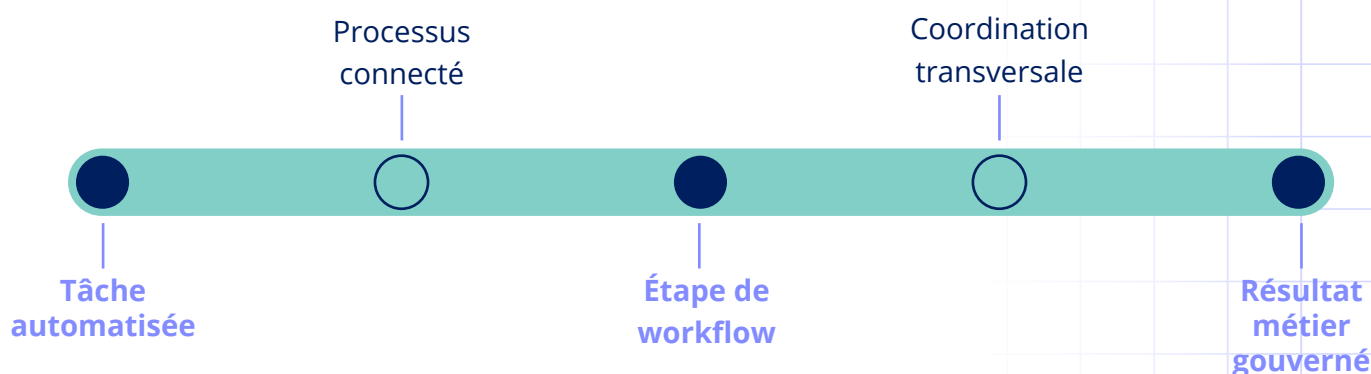
Ce changement ouvre de nouvelles perspectives.

Au lieu d'optimiser des tâches isolées, les banques peuvent désormais améliorer le fonctionnement du parcours client dans son ensemble. Les décisions interviennent au moment opportun, avec le contexte pertinent. Les tâches s'enchaînent plus naturellement entre les systèmes et les équipes. L'intelligence devient partie intégrante de l'exécution plutôt que d'exister en parallèle. À la clé ? Une performance plus constante, moins d'efforts opérationnels et de meilleurs résultats.²

Renforcer la capacité d'exécution

Pour les banques en quête de croissance, il s'agit d'une avancée majeure. Elles peuvent accélérer leur transformation sans accroître la complexité, et apporter des améliorations à grande échelle tout en gardant une vision claire des opérations. Les technologies BOAT transforment l'exécution en une capacité qui peut être renforcée de manière intentionnelle.²

L'exécution connectée transforme les capacités en performance



Avec la banque agentique, la performance franchit un nouveau cap

La rapidité au service de la confiance

De l'intelligence à l'action

L'IA redéfinit déjà le champ des possibles pour les banques : les décisions sont prises plus rapidement, les parcours sont plus intelligents et plus réactifs, et les opérations s'adaptent en temps réel. Avec l'essor des capacités agentiques, les banques peuvent agir plus rapidement et plus intelligemment dans l'ensemble de leur environnement opérationnel. ²

Révéler de nouveaux potentiels de performance

C'est là que l'opportunité devient intéressante. Les systèmes intelligents permettent aux banques d'améliorer leurs services, de gagner en efficacité et de mieux répondre à leur clientèle. Le travail est moins freiné par les interventions manuelles et davantage guidé par la connaissance, le contexte et la fluidité des processus. Lorsque la banque est capable d'orchestrer efficacement ces nouvelles capacités, les gains peuvent être considérables. ²

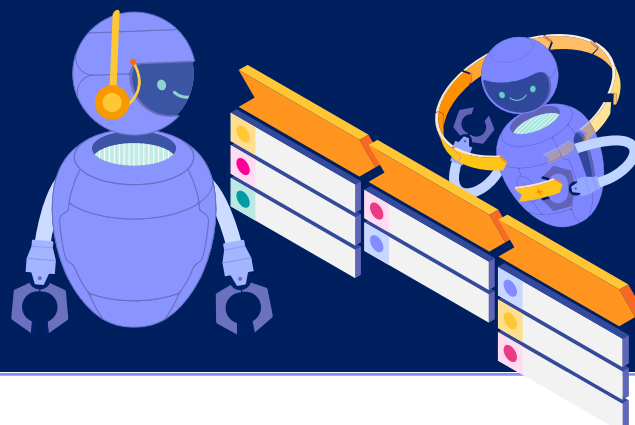


Monter en puissance en toute confiance

L'impact de cette évolution est démultiplié lorsque l'intelligence devient partie intégrante d'un modèle d'exécution connecté. En intégrant l'IA à des workflows orchestrés, les banques garantissent des responsabilités clairement définies, une traçabilité complète des décisions et la capacité d'expliquer et d'améliorer leurs résultats. Résultat ? Elles peuvent gagner en vitesse en toute confiance, car la performance et le contrôle sont simultanément renforcés. ²

Voilà tout le potentiel de la banque agentique gouvernée dès la conception. Elle permet de tirer pleinement parti du potentiel de l'intelligence, tout en préservant la rigueur indispensable à leur activité. Un nouveau modèle émerge, où croissance et contrôle s'allient afin d'accélérer l'innovation sans créer d'incertitude. ²

Les opérations intelligentes gagnent en vitesse lorsque la gouvernance est intégrée à chaque étape



La croissance se mesure à travers quatre résultats

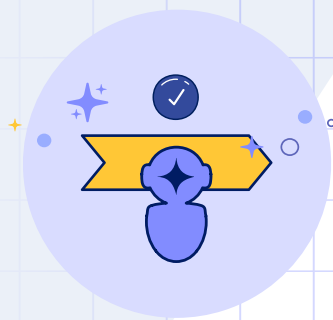
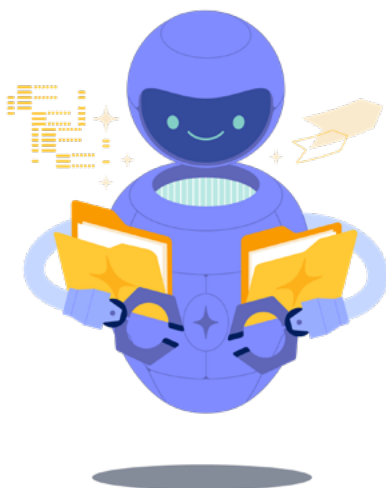
Où se joue la performance

Faire le lien entre l'exécution et les résultats

L'impact d'un modèle d'exécution plus robuste se mesure aux résultats clés qu'il génère pour l'entreprise. Croissance des revenus, maîtrise des risques, rentabilité et qualité de service sont les leviers qui déterminent la capacité d'une banque à améliorer leur compétitivité, leur agilité et la confiance des expériences. Ces indicateurs révèlent également si la croissance repose sur des fondations solides.

Améliorer tous les résultats simultanément Les revenus augmentent lorsque les parcours, les décisions et les offres sont connectés de manière à traduire plus efficacement la demande en valeur. Les risques sont mieux maîtrisés lorsque la gouvernance est intégrée aux opérations.

Les coûts sont optimisés grâce à une répartition adaptée entre expertise humaine, automatisation et IA. La qualité de service franchit un nouveau cap quand les parcours s'adaptent aux variations de volume et deviennent plus fluides sur l'ensemble des canaux, systèmes et équipes.²



Transformer l'ensemble du système en avantage

Ces résultats nécessitent une orchestration supérieure. Une exécution plus performante à l'échelle de l'organisation se traduit par de meilleurs résultats pour l'entreprise. Mieux orchestrer, c'est améliorer le service tout en optimisant les coûts, sans augmenter le risque. Une traçabilité renforcée facilite le changement tout en renforçant la confiance, avec une auditabilité garantie. Une prise de décision plus intégrée permet de booster la conversion tout en fluidifiant les opérations. C'est ainsi que l'orchestration dépasse le cadre technique pour devenir un véritable avantage concurrentiel.²



La banque agentique, gouvernée dès la conception

Un aperçu des résultats métier pour les dirigeants des banques européennes

Des capacités d'exécution optimisées par Pega



Augmentation des revenus

- Orchestration et optimisation des processus
- Prise de décision en temps réel et Adaptive Learning
- Pilotage des actions de vente et service



Maîtrise des risques

- Traçabilité intégrée à l'exécution
- Responsabilité et auditabilité
- Mécanismes de contrôle et de validation



Qualité du service

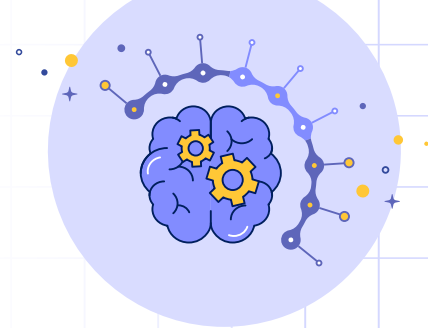
- Gestion des services
- Attribution basée sur les compétences
- Accélération de l'exécution et de la productivité
- Optimisation du parcours client de bout en bout



Optimisation des coûts

- Niveaux d'automatisation optimisés
- Répartition optimale des tâches entre agents IA, automatisations et humains
- Orchestration des workflows

Pega aide les banques à concrétiser cette vision.



De la capacité d'exécution aux résultats concrets

Une plateforme unique pour piloter l'exécution

Pour les banques qui souhaitent passer de la résilience à la croissance, l'enjeu est désormais de concrétiser cette ambition. C'est là que Pega entre en scène.

Pega réunit l'orchestration des processus métier, l'automatisation des workflows agentiques, l'IA, les agents IA, le développement low-code et la connectivité d'entreprise au sein d'une plateforme unique conçue pour piloter les opérations complexes et critiques de bout en bout. Cette approche offre un moyen concret de connecter les systèmes, de coordonner les processus et d'intégrer l'intelligence dans les flux d'exécution. ²

Une véritable transformation opérationnelle

Cela fait émerger de nouvelles capacités opérationnelles. L'exécution des tâches gagne en fluidité.

Les décisions sont prises en tenant compte du contexte. Le contrôle reste visible. Les banques peuvent optimiser leur performance sans accroître la complexité, et accélérer leur transformation tout en gardant confiance dans leur capacité d'exécution. ²

Une solution qui a fait ses preuves dans le secteur bancaire

Cette capacité repose sur une expertise éprouvée. Depuis des décennies, Pega accompagne les organisations les plus exigeantes en alliant IA, aide à la décision et orchestration. Reconnu par les analystes comme un leader de l'orchestration et de l'automatisation, Pega accompagne les grandes banques internationales dans leur transformation à grande échelle. Combinés, ces leviers permettent de passer de l'ambition à l'exécution, grâce à une plateforme pensée pour la complexité et un partenariat axé sur les résultats. ²

Une approche axée sur les résultats métier pour les dirigeants des banques européennes

Plateforme

Orchestration, automatisation agentique, workflow, IA

Reconnaissance

Reconnue par les analystes pour les banques et les environnements réglementés

Partenariat

Accompagnement de la transformation, confiance dans l'exécution

Pega : une référence dans les technologies BOAT

Gartner

Extrait : Pega « excels at bringing together workflow automation and case management in a single, unified platform, underpinned by its comprehensive business rule management system and predictive analytics ... centers on scalable, partner-led growth. Pega delivers industry-specific frameworks with its partners who leverage with its partners, who leverage Pega Blueprint to co-design solutions and embed their IP, which enables faster, repeatable delivery. »

– Rapport Magic Quadrant de Gartner pour les plateformes BOAT, 2025

C'est ici que la transformation commence

Passer de l'intention à l'exécution

D'un ensemble d'outils à un véritable système

L'opportunité qui s'offre aux banques européennes est claire : transformer la résilience en croissance, optimiser les résultats au niveau des revenus, risques, coûts et services, et tirer parti de l'IA et de l'automatisation pour renforcer simultanément la performance et la confiance. ¹

Commencer par les priorités

L'enjeu est désormais de savoir comment saisir cette opportunité. Les banques qui réussiront ne doivent pas seulement adopter de nouvelles technologies, mais repenser leur fonctionnement. Elles doivent partir de parcours, de résultats et de points de blocage concrets, puis les optimiser grâce à une meilleure coordination, des décisions plus éclairées et une exécution plus fluide. ²

Gagner en confiance à mesure que la croissance s'accélère

L'orchestration des processus métier offre une approche concrète pour y parvenir. Elle permet aux banques d'avancer étape par étape : cibler les priorités, démontrer rapidement la valeur générée et monter en charge en toute confiance. Les progrès sont tangibles, et la transformation s'inscrit durablement au sein de l'organisation. Pega aide les banques à concrétiser cette transformation grâce à une plateforme, une expertise et un partenariat conçus pour avancer avec clarté et confiance. ²

La croissance de demain dépendra du modèle opérationnel des banques.



Définissez la prochaine étape de votre transformation

Contactez l'un de nos experts en technologies BOAT

Explorez les technologies BOAT

Créez le Blueprint pour l'approche BOAT

Références

1. *European Banking Federation (2024) From Stability to Ambition: The Next Chapter for European Banks.*
2. *Pega (2025/26) Business Orchestration and Automation Technologies (BOAT): A unified platform for enterprise automation.*





Pega est l'entreprise qui accompagne les organisations dans leur transformation, avec notre approche Build for Change® et nos solutions d'aide à la décision basée sur l'IA et d'automatisation des workflows. Les grandes entreprises mondiales s'appuient sur notre plateforme pour résoudre leurs problèmes majeurs, qu'il s'agisse de personnaliser l'engagement, d'automatiser le service ou de simplifier les opérations. Depuis 1983, notre architecture évolutive et flexible aide les entreprises à se concentrer sur l'essentiel, pour répondre aux attentes actuelles de leurs clients, tout en assurant leur transformation pour demain.

Consultez notre site Web >

