



# Bienvenue à la frontière de l'entreprise autonome

— RAPPORT D'ÉTUDE

# Bienvenue à la frontière de l'entreprise autonome

L'IA réécrit les règles de la transformation en temps réel. Les entreprises modernes abordent un tournant décisif. Et personne ne sait à quoi s'attendre.

Les sentiers habituels sont en friche. Les anciennes cartes sont obsolètes.

Et la plupart des organisations se tiennent à la lisière, attendant que la voie à suivre se révèle. Non pas parce qu'elles manquent de vision, mais parce que la tâche semble incroyablement complexe : des systèmes fragmentés ; une infrastructure ancienne ; un changement coûteux, chaotique et surtout incertain.

Mais cette incertitude offre aussi des perspectives de croissance sans précédent.

Nous avons découvert un nouveau profil de dirigeant, en train d'émerger dans un petit nombre d'organisations. Ces leaders n'attendent pas que le chemin soit parfaitement dégagé. Ils progressent avec courage et perspicacité au moyen d'outils intelligents.

C'est là que se trouve la frontière de la transformation des entreprises.

Une terre où la prise de décision, le workflow, l'IA et l'automatisation convergent pour créer quelque chose de plus résilient : l'entreprise autonome. Une nouvelle façon de s'adapter, de réagir et d'évoluer, et un avenir où les humains et l'IA apprendront les uns des autres et se guideront mutuellement, alors que les organisations progresseront d'un travail manuel vers une autonomie totale.

Pour comprendre ce nouveau monde, Pega et Newton X ont interrogé 177 dirigeants issus de divers secteurs et pays d'Amérique du Nord et d'Europe. Nos conclusions révèlent un paysage divisé :

- 2 % signalent un besoin croissant de transformation.
- Seuls 28 % ont confiance en leur stratégie actuelle.
- Et l'écart se creuse entre ceux qui ont commencé à franchir le cap et ceux qui continuent de stagner.

Ce rapport d'étude sert de guide à ceux qui sont prêts à passer à l'action.

Il vous aidera à évaluer vos progrès, à détecter les obstacles cachés et à repérer les schémas qui font la différence. Ce rapport se base sur des données réelles partagées par des dirigeants d'entreprise comme vous, qui franchissent cette même frontière de transformation.

Car dans cet environnement, l'hésitation ne vous protège pas. Elle vous empêche d'avancer.



## CHAPITRE 1

# Une urgence croissante

## La forêt résonne de bruits.

Tout le monde peut entendre l'appel de la transformation. Mais la plupart des entreprises sont empêtrées dans les broussailles : piégées par des systèmes existants, induites en erreur par des processus manuels et ralenties par la complexité.

Notre étude le confirme :

- **72 %** des dirigeants d'entreprise affirment que le rythme du changement s'accélère.
- **70 %** admettent avoir du mal à suivre le rythme.
- **28 %** se disent confiants dans la voie qu'ils ont choisie.

Ce type de surcharge organisationnelle ne fera que s'accentuer. Non pas parce que les dirigeants manquent d'outils, mais parce qu'ils sont encombrés d'outils disparates. À mesure que la complexité s'accroît, le fossé se creuse entre ceux qui improvisent et ceux qui procèdent de manière réfléchie.

### La solution le plus simple ne tombera pas du ciel.

Trop d'organisations hésitent à se lancer. Non pas par manque de vision, mais parce qu'aller de l'avant implique de démêler des années de complexité héritée du passé. L'implémentation d'agents IA sans tenir compte des systèmes sous-jacents risque d'aggraver le problème. Alors elles attendent – les bonnes conditions, le bon investissement, la bonne voie, une percée qui leur permettra de se frayer un chemin à travers les arbres.

Mais il faut être réaliste : la forêt ne s'ouvrira pas devant vous. C'est à vous de tracer votre chemin pour la traverser.

La disruption n'est pas seulement passagère. Elle s'enracine profondément, et seuls ceux qui s'adaptent pourront s'en sortir.

Notre étude montre que 54 % des entreprises ont subi d'importantes perturbations opérationnelles en raison de la volatilité du marché mondial. 32 % des dirigeants estiment que leur organisation n'est pas prête à s'adapter à ces changements et 27 % ont peu confiance dans sa capacité d'adaptation aux nouvelles politiques gouvernementales. Et cette volatilité n'est plus l'exception, c'est la norme.

### Les dirigeants sont tiraillés entre plusieurs impératifs :

- Réduire les coûts.
- Moderniser les opérations.
- Lancer de nouveaux produits.
- Maîtriser la réglementation.
- Produire davantage, plus vite, avec moins.

Dans ce climat, l'idée d'un « moment idéal pour se transformer » est un mythe.



## Perdues dans la jungle

La plupart des entreprises savent qu'elles doivent avancer mais un enchevêtrement de racines les en empêche.

- **67 %** affirment que leurs efforts de transformation sont retardés par l'incertitude.
- **59 %** sont encore freinées par la dette technique.
- **62 %** citent la complexité de l'intégration comme un obstacle majeur.

Et derrière ces problèmes structurels se cache un problème plus profond : la culture.

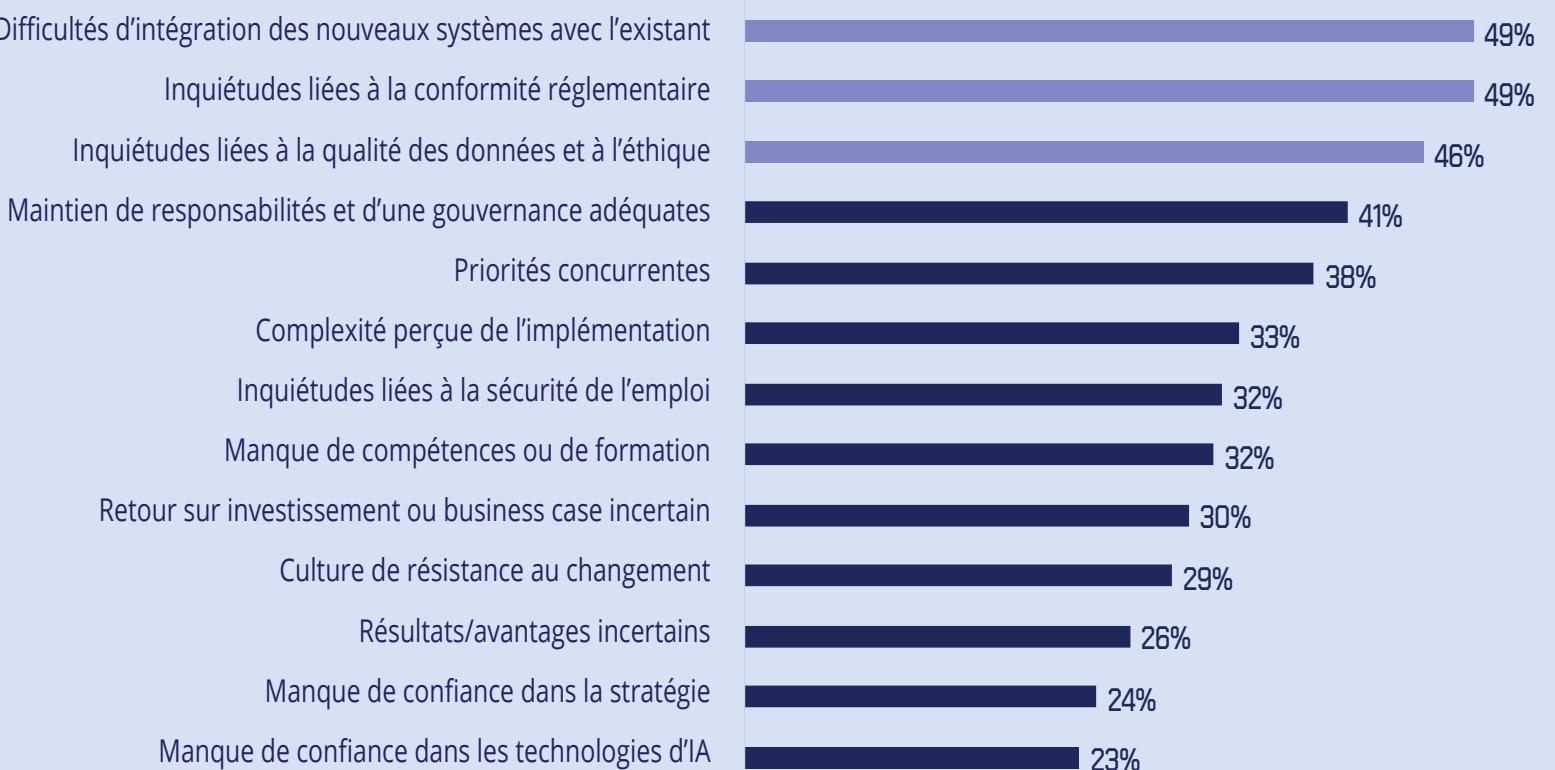
- **45 %** des employés de première ligne
- **41 %** des dirigeants d'entreprise

...se montrent rétifs à davantage d'autonomie. Pas parce qu'ils n'y croient pas, mais parce que l'incertitude engendre la peur ; et la peur engendre l'inertie.

Le résultat ? Un terrain jonché de faux départs, de projets pilotes abandonnés et de programmes de changement qui n'ont jamais vraiment abouti.

## Principaux défis rencontrés par les organisations lors de l'adoption de fonctionnalités autonomes

Quel est le niveau d'impact des sources de résistance suivantes sur la transformation de votre organisation en entreprise autonome ? (n=177) (impact extrêmement ou très important)



## Un chemin possible

Alors que la plupart continuent de stagner, certaines organisations ont trouvé une approche différente.

Elles n'ont pas attendu le chemin parfait.

Elles ont arrêté de débroussailler et ont commencé à scruter l'horizon.

Parmi elles :

- **48 %** utilisent l'IA pour améliorer la prise de décision.
- **49 %** intègrent directement la résilience dans leurs opérations.
- Et elles ont trois fois plus de chances de réussir lorsqu'elles sont guidées par une feuille de route fondée sur des études.

## Le moment de la décision

Chaque entreprise se trouve à un carrefour.

L'un des sentiers est une boucle sans fin : davantage de retards, de doutes et de dérives.

L'autre permet d'avancer : vers la clarté, la capacité et l'élan.

La différence ne dépend pas seulement des outils, mais aussi de l'état d'esprit.

Les plus audacieux ont déjà commencé à avancer.

Quel sentier allez-vous choisir ?

## Un bref aperçu du terrain sur lequel évoluent aujourd'hui les entreprises :

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Le changement s'accélère.            | <b>72 %</b> des dirigeants affirment que le rythme du changement est plus rapide que jamais. |
| La confiance fait défaut.            | <b>28 %</b> ont confiance en leur stratégie de transformation actuelle.                      |
| La transformation est au point mort. | <b>67 %</b> des efforts sont retardés par l'incertitude.                                     |
| La dette technique persiste.         | <b>59 %</b> rencontrent encore des difficultés avec les systèmes existants.                  |
| La résistance est bien réelle.       | <b>45 %</b> des employés de première ligne et 41 % des dirigeants sont rétifs à l'autonomie. |
| La complexité fait obstacle.         | <b>62 %</b> citent les défis liés à l'intégration comme un obstacle majeur.                  |

The background of the slide features a minimalist, abstract design. It consists of large, light blue, semi-transparent geometric shapes that overlap and create a sense of depth. A thin vertical white line runs down the center of the slide, intersecting the text area.

CHAPITRE 2

# Le grand fossé

## Le terrain n'est plus régulier.

Le terrain change ; il devient accidenté, enchevêtré et imprévisible. Toutefois, notre étude révèle qu'une voie à suivre existe bel et bien, et 5 % des entreprises l'ont déjà empruntée.

Ce sont les exceptions. Les pionnières. Celles qui ont su voir au-delà des arbres et se sont lancées.

Les 95 % restantes commencent tout juste à trouver leurs repères. Au-delà des outils, une nouvelle porte s'ouvre vers quelque chose de bien plus grand : une autre façon de penser, de travailler et d'évoluer.

### Sortir du bois

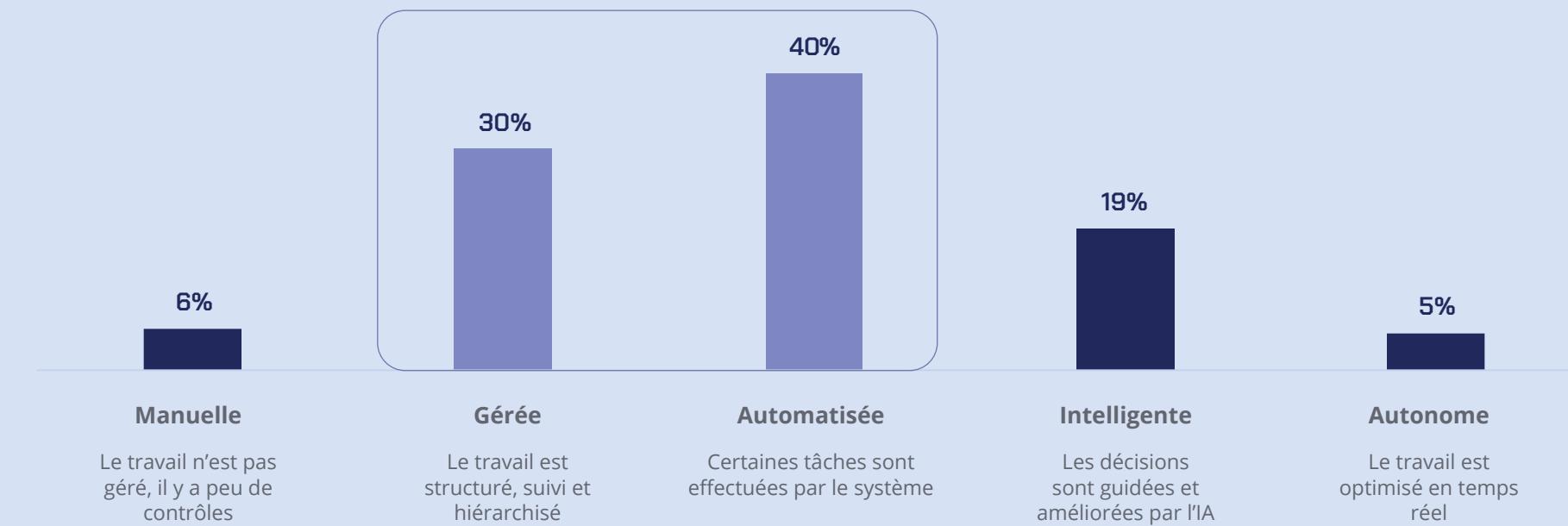
Les quelques entreprises audacieuses ne se sont pas contentées de numériser des workflows obsolètes ou de reproduire des systèmes existants dans le cloud. Elles ont réécrit les règles.

Elles ont adopté la vision d'une entreprise autonome, avec des systèmes qui s'adaptent, apprennent et s'optimisent en temps réel. Où les agents IA, la prise de décision régulée et les workflows dynamiques ne se contentent pas d'exécuter des tâches, mais les aident à faire évoluer leur stratégie.

Leur succès n'est pas le fruit du hasard. En adoptant des stratégies fondées sur des études, les entreprises sont trois fois plus susceptibles de décrire leur organisation comme autonome, comparé à celles qui s'appuient sur l'instinct ou l'inertie.

## Les acheteurs ont tendance à se considérer dans la phase Gérée ou Automatisée de leur parcours vers l'autonomie

Où situeriez-vous votre organisation dans son parcours vers l'entreprise autonome ? (n=177)



## Bloqués sous la cime des arbres

La plupart des entreprises ne restent pas inactives. Elles ont fait des progrès.

Mais ceux-ci sont fragmentés. Tactiques. Partiels.

Elles sont bloquées entre 40 % d'automatisation et 30 % de gestion, un plateau qui donne une impression de mouvement, mais qui manque d'élan.

Pourquoi ne parviennent-elles pas à dépasser ce stade ?

- **59 %** sont toujours confrontées à la dette technique.
- **58 %** font face à des problèmes persistants en matière de sécurité et de conformité.
- **53 %** citent la qualité des données, leur accessibilité et les problèmes d'intégration comme principaux obstacles.

Ce sont les épines qui jonchent le sentier. Ces difficultés peuvent sembler purement techniques, alors qu'elles sont tout autant psychologiques.

Il ne s'agit pas seulement de difficultés d'intégration ou de dette système, mais aussi d'hésitation.

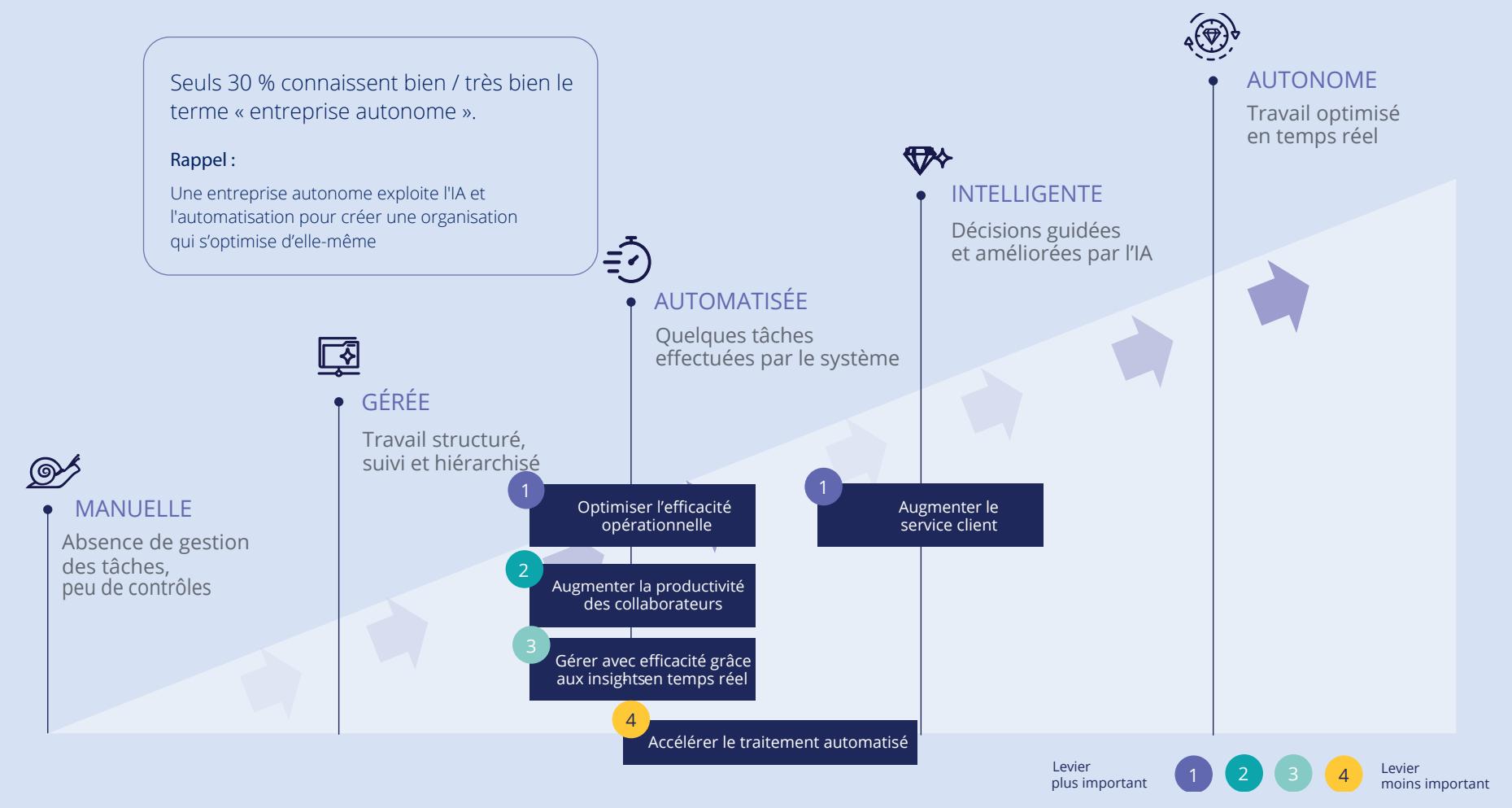
La peur de la disruption.

La peur de se tromper.

Mais dans un environnement qui évolue aussi rapidement, la bonne question n'est pas « Et si nous échouons ? », mais plutôt « Et si nous n'essayons pas ? ». Car le véritable risque n'est pas d'avancer. C'est de rester immobile pendant que les autres gagnent du terrain.

## Le parcours des organisations vers l'entreprise autonome

Proof of Value Pega : le parcours éprouvé vers des processus et expériences auto-optimisés



# Les avantages de l'entreprise autonome



## La clairière est bien réelle ; et certaines entreprises l'ont déjà atteinte.

Ces organisations considèrent l'entreprise autonome non pas comme une fin en soi, mais comme un principe de conception, pour créer des écosystèmes intelligents où les agents IA, les workflows orchestrés et les processus décisionnels régis travaillent en parfaite synchronisation.

### Le chemin à suivre

Les organisations ne cherchent pas à développer l'entreprise autonome simplement pour ses promesses techniques, mais aussi parce qu'elles y voient la clé d'un véritable impact stratégique :

- **68 %** affirment que l'amélioration de l'efficacité opérationnelle est une priorité absolue.
- **66 %** considèrent la réduction des coûts comme un avantage essentiel.
- **65 %** estiment qu'une meilleure expérience client est extrêmement importante.
- **62 %** citent l'avantage concurrentiel comme facteur déterminant.

### À ce stade :

- Les workflows sont dynamiques et s'ajustent automatiquement.
- L'IA ne remplace pas les humains, elle **enrichit** leur jugement.
- Les décisions sont prédictives, régies et alignées sur la stratégie de l'entreprise.

## Les acheteurs reconnaissent la valeur que les fonctionnalités autonomes peuvent apporter à leur organisation

**L'efficacité opérationnelle, la réduction des coûts, l'amélioration de l'expérience client et la compétitivité sont considérés comme extrêmement importants**

Quelle est l'importance de chacun des avantages suivants des fonctionnalités autonomes pour votre organisation ? (n=177) (extrêmement ou très important)



## Concevoir, plutôt que découvrir

Les entreprises ne deviennent pas autonomes par hasard. Elles sont créées avec intention. Ces organisations ne s'appuient pas sur des pilotes isolés ou des outils disparates. Elles construisent des systèmes capables de réfléchir, s'adapter et monter en charge.

Elles privilégient :

**l'orchestration plutôt que la fragmentation ;**

**la prévisibilité plutôt que l'improvisation ;**

**la gouvernance plutôt que les conjectures ;**

**la conception plutôt que la découverte.**

Et les résultats le confirment :

- **79 %** des dirigeants affirment que l'orchestration complète des workflows est une priorité absolue, plutôt que des solutions ponctuelles.
- **73 %** utilisent les agents IA non pas pour remplacer l'intervention humaine, mais pour enrichir la prise de décision humaine et favoriser l'agilité.

Il s'agit d'une philosophie stratégique (la même que celle sur laquelle repose Pega).



## Pega : votre partenaire et votre boussole

Trouver son chemin dans cette forêt n'est qu'un début. Les outils que vous emportez avec vous sont tout aussi importants.

Les leaders de notre étude – ces 5 % qui ont atteint la maturité – ont un point commun : ils ont troqué les solutions ponctuelles contre des plateformes conçues pour s'adapter, monter en charge et réfléchir.

Pega est l'une de ces plateformes. Il ne s'agit pas d'une solution accessoire. Basée sur l'IA, elle est la pierre angulaire de la transformation des entreprises, conçue pour unifier la prise de décision, l'orchestration et l'automatisation dans un seul système intelligent. Elle offre un triple avantage :

- **Pega Blueprint™** réinvente la façon de travailler en combinant les dernières avancées de l'IA générative avec des années de bonnes pratiques du secteur, pour vous permettre d'avancer rapidement, sans partir de zéro.
- **Pega Predictable AI™** allie la puissance des agents IA avec la gouvernance et la fiabilité des workflows structurés. Contrairement aux systèmes d'IA traditionnels qui s'appuient sur un raisonnement imprévisible à base de *prompts*, l'IA de Pega est prévisible. Elle exploite l'IA dès la phase de conception pour créer des workflows transparents, auditables et reproductibles.

**L'orchestration de bout en bout des workflows et le case management intelligent** remplacent les technologies historiques par des systèmes évolutifs et adaptatifs, vous permettant ainsi de croître sans accroître la complexité. Les entreprises au sommet n'utilisent pas davantage d'outils, mais elles utilisent les bons outils.



CHAPITRE 4

# Votre feuille de route vers l'entreprise autonome

Nous avons déjà vu que la clairière ne s'atteint pas par hasard. Elle est sur la carte.

Vous pouvez l'atteindre délibérément, grâce à des systèmes conçus pour s'adapter et à des stratégies élaborées à partir de données factuelles.

## Phase 1 : poser les fondations

Avant de changer d'échelle, vous devez assurer votre stabilité. Les pionniers commencent par dégager le chemin : ils utilisent Pega Blueprint pour repenser les workflows et les systèmes existants, puis passent rapidement à la concrétisation de ces idées.

### Actions :

- Utiliser Blueprint pour moderniser et repenser vos processus fondamentaux.
- Aligner les équipes autour d'objectifs de transformation partagés.
- Établir les bases de l'IA, de l'orchestration et de l'automatisation.
- Consolider les sources de données pour améliorer la visibilité et la gouvernance.
- Identifier rapidement les chefs de file au sein des équipes métier et informatiques.

## Phase 2 : orchestrer intelligemment

C'est là que commence le chemin.

Après les améliorations tactiques, la transformation passe par la coordination stratégique.

Le travail devient structuré, suivi et hiérarchisé à l'échelle de l'entreprise.

### Actions :

- Utiliser le *case management* pour coordonner les tâches complexes et transversales.
- Mettre en place une automatisation intelligente des workflows dans tous les services.
- Introduire une visibilité en temps réel sur les performances et le statut du travail.
- Commencer à intégrer l'IA dans les points de décision au sein des workflows.
- Privilégier l'orchestration plutôt que l'automatisation ponctuelle.

### Chiffre clé :

Seuls 18 % des chefs d'entreprise estiment que leur société dispose d'une feuille de route bien définie vers l'entreprise autonome.

### Chiffre clé :

Seuls 30 % des chefs d'entreprise affirment que le travail de leur entreprise est structuré, suivi et hiérarchisé, soit la phase « Gérée » du parcours vers l'entreprise autonome.

## Phase 3 : optimiser en toute autonomie

À ce stade, les systèmes commencent à s'améliorer d'eux-mêmes.

Les leaders passent de la réaction à l'anticipation, en intégrant une intelligence qui apprend, s'adapte et libère le potentiel humain.

### Actions :

- Déployer des agents IA pour exécuter des workflows et des tâches spécifiques.
- Surveiller et affiner en temps réel à l'aide de boucles de feedback.
- Permettre aux systèmes de s'adapter en fonction du contexte, et pas seulement des règles.
- Passer des tableaux de bord statiques aux insights prédictifs.
- Créer des frameworks de gouvernance une IA explicable et conforme.

### Chiffre clé :

Seuls 53 % des dirigeants ont confiance dans la capacité de leur organisation à déployer des agents IA.

## Phase 4 : scalabilité continue

Voilà la terre promise : l'entreprise autonome.

Ici, le travail est optimisé en temps réel. Les systèmes s'orchestrent par eux-mêmes. Le potentiel humain est libéré pour davantage de créativité, stratégie et innovation. Et la transformation devient continue.

### Actions :

- Construire des systèmes capable de se réparer et s'optimiser en toute autonomie.
- Systématiser les boucles d'apprentissage et d'amélioration continus.
- Étendre l'orchestration à l'ensemble du cycle de vie des clients et des employés.
- Utiliser l'IA pour personnaliser l'expérience à grande échelle.
- Réinvestir les capacités libérées dans l'innovation et la croissance.

### Chiffre clé :

Seules 5 % des entreprises déclarent avoir atteint le statut d'entreprise autonome. Pour les 95 % restants, ce n'est pas un revers, mais un champ d'opportunités qui s'ouvre à elles.

## Vaincre la résistance : le facteur humain

Même les meilleurs systèmes ne suffisent pas à faire évoluer une organisation.

### La résistance est réelle :

**45 % des** employés de première ligne

**41 % des** dirigeants

...demeurent rétifs au passage vers l'entreprise autonome.

Mais la résistance n'est pas un état permanent. C'est un point de départ. Et s'il y a bien une chose dans laquelle les humains excellent, c'est l'adaptation.

### Actions :

- Utiliser la transparence des données pour instaurer la confiance et démythifier l'IA.
- Dépeindre l'autonomie comme un enrichissement, et non comme un remplacement.
- Présenter des gains rapides qui créent une dynamique et renforcent la confiance.
- Investir dans la montée en compétences et la conduite du changement.
- Célébrer les leaders de la transformation dans toute l'organisation.

### Conseil :

Les pionniers sont partout et sont essentiels pour ouvrir la voie. Ils ont juste besoin d'espace pour s'épanouir.

## Votre parcours, guidé par Pega

Vous n'avez pas à naviguer seuls. Même les pionniers les plus téméraires ont besoin d'un partenaire.

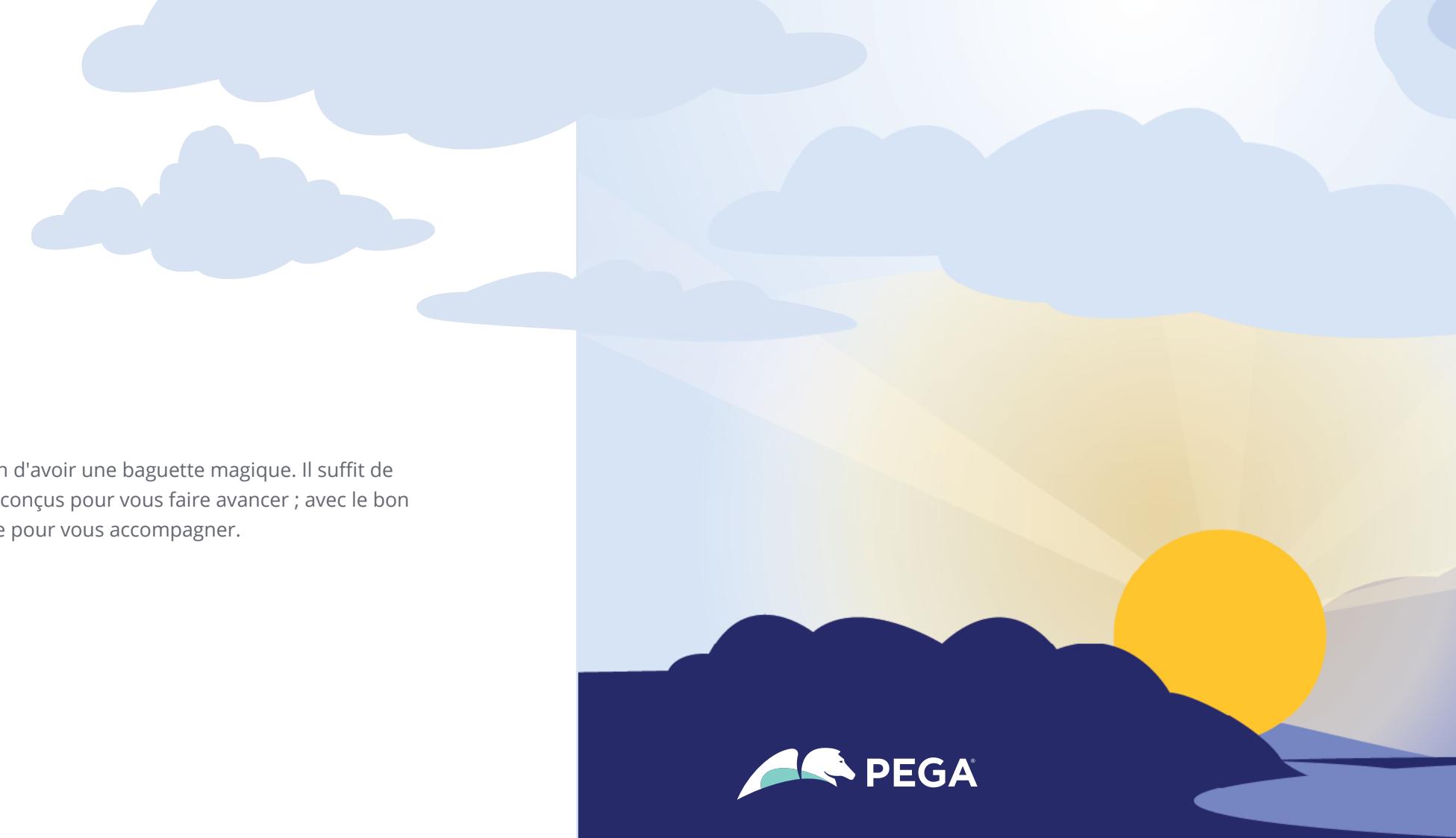
Pega apporte plus de 40 ans d'expertise en matière de transformation d'entreprise et une plateforme basée sur l'IA, spécialement conçue pour l'entreprise autonome.

L'IA est placée au centre pour vous aider à avancer plus rapidement, évoluer plus intelligemment et vous diriger en toute confiance. Pega vous aide à remplacer la complexité des systèmes existants par une intelligence orchestrée, qui vous permet de concevoir l'avenir, plutôt que de simplement réagir.

Voici comment :

- **Pega Blueprint™** réinvente la conception d'applications en combinant l'IA générative avec des décennies de bonnes pratiques du secteur. Vous pouvez ainsi créer une application en quelques minutes et passer en production en quelques jours seulement.
- **Predictable AI™** sert de boussole intelligente, vous permettant d'utiliser l'IA agentique pour concevoir et exécuter des workflows transparents, contrôlables et modernes.
- **L'orchestration de bout en bout des workflows et le case management intelligent** remplacent les technologies historiques par des systèmes évolutifs et adaptatifs, permettant une croissance globale sans fragmentation locale.

Grâce à l'IA agentique et à l'intelligence orchestrée, nous aidons les entreprises à montrer la voie, plutôt que simplement réagir.



### À propos de Pegasystems

Pega offre la plateforme basée sur l'IA leader pour accompagner la transformation des entreprises. Les organisations les plus influentes au monde font confiance à notre technologie pour repenser leur façon de travailler, avec l'automatisation des workflows, la personnalisation de l'expérience client et la modernisation des systèmes existants. Depuis 1983, notre architecture évolutive et flexible favorise l'innovation continue et aide nos clients dans leur parcours vers l'entreprise autonome.

[pega.com/fr](http://pega.com/fr)