



Atteindre la vitesse de libération

— LA TRANSFORMATION DES SYSTÈMES
EXISTANTS VUE PAR 180 DIRIGEANTS

Houston, nous avons un problème : il devient urgent d'atteindre la vitesse de libération

Imaginez : votre organisation est sur la plateforme de lancement, moteurs allumés. Sa destination ? La lointaine galaxie de la transformation digitale. Sa mission ? Se libérer du poids de ses systèmes existants pour atteindre les frontières de l'entreprise autonome. Mais il y a un problème. Vos objectifs de transformation auront beau être ambitieux et les sommes injectées colossales, vos moteurs obsolètes vous empêchent de décoller.

Mises à niveau incrémentielles, correctifs ponctuels et ajustements cosmétiques reviennent à booster marginalement des moteurs conçus pour une autre époque. Le résultat ? Beaucoup d'agitation, peu de progrès et l'impression de consommer de précieuses ressources sans vous rapprocher de votre objectif. Ce problème n'a rien d'inédit, mais sa résolution se fait de plus en plus urgente. Nous avons récemment demandé à NewtonX d'interroger 180 dirigeants de grandes entreprises sur leur expérience de la transformation des systèmes legacy. L'étude révèle un mélange de frustration et d'espoir, et permet de clarifier quels sont les véritables freins à l'avenir autonome des entreprises.

Commençons par un constat dérangeant : 75 % des dirigeants affirment que les limites de leurs systèmes legacy « nuisent sérieusement » à leur organisation. Ils n'ont pas dit « nuisent un peu » ou « gênent parfois », mais bien « nuisent sérieusement ». Et ces nuisances sont tout à fait concrètes. Pour 72 % d'entre eux, ces limites se ressentent sur leurs objectifs. 70 % affirment même les ressentir dans leur propre rôle. Quand les trois quarts de vos cadres doivent lutter contre l'infrastructure même de l'entreprise, les correctifs incrémentiels ne suffisent plus.

Le poids des systèmes legacy

De la stratégie à l'exécution, les dirigeants d'entreprises sentent le poids de leur infrastructure dépassée.

- 75 %** affirment que les limites de leurs systèmes legacy nuisent sérieusement à leur organisation.
- 72 %** disent qu'elles affectent leurs objectifs.
- 70 %** jugent qu'elles impactent leur propre rôle.



Les conséquences émotionnelles sont elles aussi bien réelles. 46 % des dirigeants sont frustrés par les limites de leurs systèmes existants. Mais un chiffre a vraiment retenu notre attention : 38 % gardent espoir. Cet espoir est essentiel. C'est lui qui sera le moteur de votre transformation. Mais sans plan, l'espoir reste une illusion, et les données montrent que la plupart des entreprises cherchent encore la bonne approche à adopter.

Nous savons bien pourquoi vous lisez ce rapport. Comme beaucoup d'autres, vous avez déjà conscience du problème. Ce rapport est votre briefing de mission : il vous aide à confronter votre expérience à celle de vos pairs, à vous situer sur le marché, et surtout, à décider quelle trajectoire emprunter. Le compte à rebours est lancé. L'immobilisme n'est plus une option.

RAPPORT DE MISSION



46 % des dirigeants sont frustrés par les limites de leurs systèmes legacy.



38 % des dirigeants gardent espoir dans l'avenir.

Le poids des systèmes legacy

Plus qu'une technologie datée, les systèmes legacy représentent un poids qui maintient les organisations prisonnières de processus obsolètes, de données en silos et de solutions de contournement manuelles. Alors que 82 % des entreprises cherchent à réduire leurs coûts et 70 % leurs risques, leur technologie existante les en empêche.

61 % des dirigeants estiment que les systèmes legacy font grimper les coûts de maintenance. Ils sont autant à juger que ces systèmes dégradent leur agilité organisationnelle. Si vous dépensez plus pour aller moins vite, vous faites face à un problème de fond. Pire encore, 53 % affirment que leur technologie existante a un impact négatif sur la productivité de leurs employés et 29 % vont jusqu'à dire qu'elle dégrade leur moral. Vos employés sont contraints de travailler de plus en plus dur pour des résultats en baisse, ce qui n'encourage pas l'innovation.

L'expérience client n'est pas épargnée. 51 % des dirigeants estiment que leur technologie existante est un obstacle important au déploiement des expériences attendues par les clients. Alors que les clients attendent de toutes les entreprises une expérience digitale optimale, les décevoir vous condamne.

Et le coût stratégique global est énorme. 79 % des dirigeants déclarent que leur technologie existante est un obstacle important au déploiement d'une automatisation plus puissante. 71 % estiment que l'existant bloque le potentiel d'innovation offert par l'IA, notamment l'IA agentique et les opérations autonomes (respectivement 74 % et 75 %). En d'autres termes, les systèmes autrefois moteurs de votre croissance sont désormais le plus grand obstacle à votre avenir.

Analyse des systèmes legacy : les points de friction

Les dirigeants révèlent où le legacy provoque des turbulences sur la trajectoire vers les opérations autonomes.

77 %

Données en silos

67 %

Difficultés d'intégration avec les systèmes modernes

58 %

Coûts de maintenance élevés

55 %

Systèmes déconnectés

55 %

Parcours client fragmentés

45 %

Agilité et capacité d'adaptation bridées

35 %

Vulnérabilités de sécurité

29 %

Difficulté à fidéliser les talents qui travaillent sur des technologies obsolètes

Une chose est certaine : les technologies sur lesquelles votre entreprise s'appuie depuis peut-être des années n'ont pas été conçues pour notre monde actuel, connecté et axé sur l'IA.

C'est pourquoi 77 % des organisations constatent que leurs données sont piégées dans des systèmes obsolètes. Pour les dirigeants, les principaux obstacles à l'innovation sont la difficulté d'intégration du legacy (71 %) et l'accessibilité et la qualité des données (55 %). C'est là tout le problème : l'IA agentique ne peut révéler tout son potentiel sans données ouvertes et connectées. Si vos systèmes legacy verrouillent vos informations, vos agents IA restent bloqués sur la plateforme de lancement, incapables de raisonner, de décider ou d'agir sur la base d'un véritable contexte. Vous ne devez donc pas considérer les silos de données comme une quête secondaire, mais faire de la transformation de l'existant votre mission principale. Libérez vos données pour donner du carburant à l'innovation. C'est de cette manière que vous dépasserez les limites des données pour atteindre l'autonomie.

INTERFÉRENCES CRITIQUES : DANGER POUR L'INNOVATION

Des voyants d'alerte clés révèlent les domaines dans lesquels vos systèmes legacy et obstacles structurels bloquent votre capacité à avancer.

66%

COMPLEXITÉ DE L'ENTREPRISE

63%

LIMITES DES SYSTÈMES LEGACY

50%

CONTRAINTES DE L'ENVIRONNEMENT

50%

PRÉOCCUPATIONS RÉGLEMENTAIRES

50%

MANQUE DE PERSONNEL QUALIFIÉ

50%

CONTRAINTES BUDGÉTAIRES

34%

RÉSISTANCE AU CHANGEMENT DE L'ORGANISATION

27%

BUSINESS CASE PEU CLAIR

11%

MANQUE DE SOUTIEN DE LA DIRECTION

Tentatives de lancement manquées : pourquoi les mises à jour incrémentielles ne permettent pas d'atteindre la vitesse de libération

Il faut bien l'admettre ; la plupart des organisations ne sont pas dans l'attente. Elles bricolent : un correctif par-ci, un nouveau tableau de bord par-là, voire une nouvelle IA pilote greffée sur les systèmes de contrôle. Votre vaisseau (votre entreprise) regorge de talents aux visions audacieuses. Mais si vous ne passez pas à une nouvelle génération de moteurs, il ne sera jamais en mesure de décoller. Vous vous contenterez de brûler du carburant, sans partir vers de nouvelles destinations.

Notre étude révèle une réalité gênante : 11 % des entreprises seulement approchent leur transformation de manière globale. 34 % comptent sur une modernisation progressive et 30 % remplacent seulement des éléments bien spécifiques.

Ces approches incrémentielles étaient tout à fait pertinentes par le passé. Une transformation impliquait des mois d'étude, une armée de consultants et un changement manuel de plateforme, une opération à haut risque. Il était alors prudent d'y aller doucement. Mais l'IA a complètement changé la donne.



Et si une approche globale n'était pas forcément synonyme d'années de disruption et de coûts astronomiques ?

Et si vous pouviez repenser et remplacer vos systèmes existants rapidement, et vous préparer à l'avenir en une seule étape globale ? C'est exactement ce que permet l'IA. Les organisations optant pour une transformation accélérée par l'IA pourront ainsi profiter d'avantages qui ne feront que grandir avec le temps.

Revenons à notre concept de vitesse de libération. Dans le domaine de la physique, il s'agit de la vitesse minimale qu'un objet doit atteindre pour se libérer de l'attraction gravitationnelle d'une planète sans propulsion supplémentaire. Pour la Terre, cette vitesse est d'environ 40 000 km/h. Sous ce seuil, quel que soit le nombre de tentatives, vous finissez par retomber. L'important n'est pas d'accélérer progressivement, mais d'atteindre une force critique permettant de dépasser l'attraction gravitationnelle en un seul élan décisif. Le même principe régit la transformation des systèmes legacy. Les mises à jour incrémentielles peuvent ajuster votre trajectoire stratégique à la marge (par des changements de priorité, des modifications de processus ou la mise à jour de certains composants informatiques par exemple), mais sans apporter la force suffisante pour libérer votre entreprise du poids de l'existant.

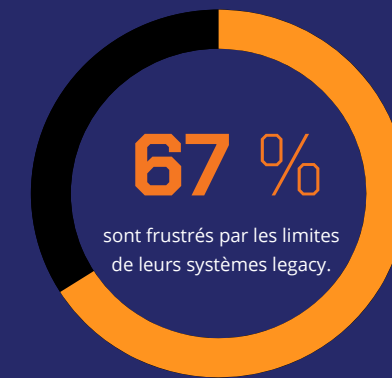
Alors, quel est le prix de cette approche incrémentielle ? Avec l'omniprésence de l'IA, la transformation n'est plus seulement un avantage concurrentiel, c'est un impératif de survie. Ce coût ne se chiffre pas seulement en opportunités manquées ou en consommation de ressources. Cela inclut aussi le manque de compétitivité, la perte d'opportunités d'innovation et de croissance clés, ainsi que le déclin progressif de votre position sur le marché au profit de concurrents plus agiles.

Mais alors, comment les dirigeants cherchent-ils à se libérer du poids du legacy ? Nos données montrent que tout se joue au niveau de l'approche choisie.

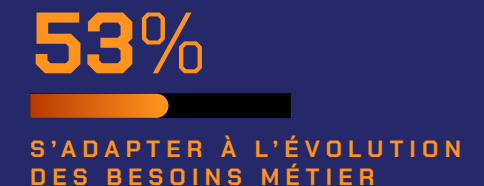
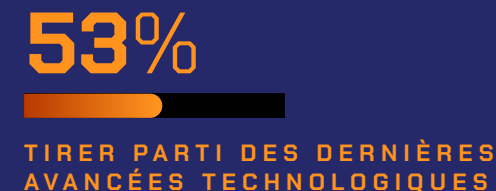
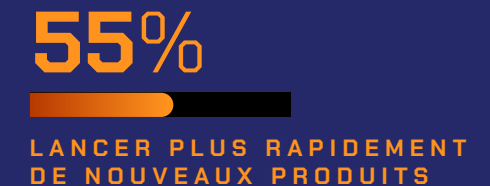
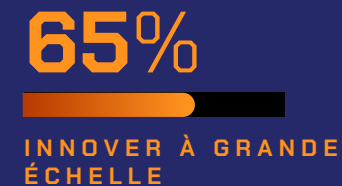
67 % affirment que remplacer les systèmes existants en une seule étape est important au moment d'évaluer des solutions de transformation. C'est une approche qui consiste à tout repenser et remplacer. Plutôt que de maintenir l'existant, elles voient la transformation comme un moyen d'innover à grande échelle (65 %), d'accélérer la commercialisation de produits et de fonctionnalités (55 %), de capitaliser sur les dernières avancées technologiques (53 %) et de s'adapter à l'évolution des besoins métier (53 %).

BRIEF DE MISSION : REPENSER ET REMPLACER

Les organisations tournées vers l'avenir considèrent qu'un remplacement en une étape leur permettra d'innover à grande échelle.



Les dirigeants pensent qu'en remplaçant leurs systèmes legacy, ils pourront :



Mais voici le point important : ils ne cherchent pas simplement à gagner en efficacité et en productivité (même si 60 % affirment qu'une amélioration de l'efficacité est importante pour évaluer les projets de transformation de l'existant). Ils cherchent aussi à obtenir des avantages stratégiques à long terme (58 %), qui prendront de l'ampleur au fil du temps. Alors que les organisations qui ont adopté une approche incrémentielle multiplient les correctifs, ces pionniers cherchent à construire des moteurs inédits.

Si les avantages sont évidents, pourquoi autant d'organisations privilégient encore la progressivité ? La réponse est un mélange de peurs très concrètes, mais aussi très humaines.

- 55 % des dirigeants sont extrêmement ou très inquiets de la complexité de la migration.
- 49 % s'inquiètent des perturbations de leur activité.
- 45 % craignent les coûts élevés des efforts de transformation.

Ces craintes ne sont pas sans fondement et nécessitent une attention des plus sérieuses.

ÉVALUATION DES RISQUES AVANT LE LANCEMENT

Les risques de la transformation vus par les dirigeants.

55%

COMPLEXITÉ DE MIGRATION

49%

PERTURBATION DES ACTIVITÉS

45%

COÛTS ÉLEVÉS

Les responsables des équipes métier et informatiques perçoivent une tension entre le besoin de changement et les risques d'une action trop rapide. Pendant qu'ils comparent leurs options et déploient des projets pilotes, le poids du legacy augmente. Plus vous attendez, plus le décollage devient difficile et plus l'approche incrémentielle devient coûteuse.

Ce n'est pas un choix entre risque et sécurité, mais entre une transformation complète et un long cycle de hausse de coûts, baisse d'agilité et perte d'opportunités. L'un vous mettra en orbite, quand l'autre vous ancrera fermement à la terre ferme.

Quitter l'orbite terrestre : votre plan de mission pour la transformation

Se mettre en orbite n'est pas une fin en soi, mais simplement le début d'une nouvelle ère. En orbite, vous ne luttez plus contre votre passé. Vous dessinez une trajectoire vers des opportunités jusque-là inaccessibles. Mais pour passer au voyage interplanétaire, il vous faudra plus qu'un simple élan. Vous aurez besoin d'un plan de mission.

Ce plan de vol explique comment décoller : en structurant votre entreprise autour du travail et des résultats qui comptent vraiment.

Vous n'y parviendrez pas en suivant les approches de transformation classiques. Les phases de découverte et les analyses à rallonge, le code existant... ne modernisent rien du tout. Cette façon de faire est datée et ne vous fera pas atteindre la vitesse de libération.

Aujourd'hui, une nouvelle opportunité s'offre à vous : une transformation pilotée par l'IA, qui vous permet de repenser et remplacer rapidement vos systèmes legacy afin de vous préparer à l'avenir en une seule étape. Les organisations optant les premières pour une transformation accélérée par l'IA pourront profiter d'avantages qui ne feront que grandir avec le temps.



L'avantage de l'IA : comment Pega Blueprint change la donne



C'est là que votre transformation se concrétise. **Pega Blueprint™** utilise l'IA pour révolutionner trois aspects clés de la transformation des systèmes legacy :

1. Lancez-vous rapidement avec l'IA :

Au lieu de passer des mois, voire des années, à cartographier vos systèmes legacy ou à effectuer manuellement la rétro-ingénierie de logiques obsolètes, laissez l'IA de **Pega Blueprint** détecter rapidement la logique intégrée dans vos systèmes legacy. Notre solution analyse la documentation, les diagrammes de workflow, les structures de données, les intégrations, les résultats du process mining, le code source existant, les captures d'écran et même vos vidéos de démo pour comprendre rapidement votre architecture et vos parcours client existants. Ce qui nécessitait jusque-là une armée de consultants et d'innombrables vérifications de la documentation ne prend plus que très peu de temps. Vous bénéficiez en un clin d'œil d'informations que des analystes humains mettraient des années à découvrir, avec une transparence et une gouvernance intégrées dès les premiers instants.

2. Optimisez rapidement le parcours client:

Blueprint ne se contente pas de numériser vos anciens processus : l'outil les repense pour un avenir autonome. Il intègre automatiquement les bonnes pratiques du secteur, identifie les opportunités d'automatisation intelligente que vous n'auriez peut-être jamais repérées et génère un Blueprint d'application prête à l'emploi en quelques minutes. Vous pouvez faciliter rapidement la collaboration des équipes métier et informatiques pour optimiser les workflows, prévisualiser en direct les changements et déployer de nouvelles applications en quelques jours seulement. L'IA injecte de nouvelles bonnes pratiques et méthodes de travail pour rationaliser les processus, booster l'automatisation et améliorer considérablement l'expérience client.

3. Posez les bases d'un retrait total des systèmes legacy :

Blueprint vous aide à déployer rapidement des workflows cloud-native automatisés intégrant des agents IA pour que vous puissiez enfin décommissionner vos systèmes legacy. Il ne s'agit pas seulement de remplacer des systèmes anciens par des systèmes plus modernes, mais de repenser entièrement la façon de travailler. La plateforme basée sur l'IA de Pega réunit l'ensemble de la logique et des processus dans un parcours client central et intelligent fondé sur le case management, l'aide à la décision basée sur l'IA et l'automatisation des processus. Cette association :

- **propose des expériences digitales** aux clients, aux agents et aux employés tout en assurant une cohérence sur l'ensemble des canaux.
- **libère les données sur le cloud avec Pega Live Data.** Les modèles de données sont rationalisés, la virtualisation devient intelligente et les données sont stockées sur des plateformes cloud-native et récupérées à l'aide de l'IA.
- **crée des processus fluides, efficaces et intelligents** dans toute l'entreprise, en brisant les silos de données et en permettant des opérations unifiées et orchestrées qui donnent de vrais résultats.

Cette association transforme l'approche de la modernisation par les entreprises. Il ne s'agit pas seulement de remplacer des systèmes anciens par des systèmes plus modernes, mais de repenser entièrement la façon de travailler. Pour proposer un engagement proactif, vous devez anticiper les besoins des clients. L'automatisation des workflows par l'IA génère des processus qui s'adaptent en temps réel et apprennent de chaque interaction pour une auto-optimisation en continu. Et avec des processus intelligents dans toute l'entreprise, vous brisez les silos de données et créez des opérations unifiées et orchestrées qui donnent de vrais résultats.

De la plateforme de lancement jusqu'aux étoiles

La transformation des systèmes legacy n'est pas qu'une mise à niveau technique. C'est un impératif stratégique qui déterminera si votre entreprise reste prisonnière de son passé ou ouvre la voie vers l'avenir autonome pour votre secteur.

Les données sont claires, des correctifs incrémentiels ne permettent pas d'atteindre la vitesse de libération. Mais avec la transformation basée sur l'IA rendue possible par Pega Blueprint, vous pouvez rapidement repenser et remplacer les systèmes legacy, et poser ainsi les bases de workflows intelligents, d'agents IA et de capacités autonomes, pour un vrai avantage concurrentiel.

Le compte à rebours est terminé. La question n'est plus de savoir s'il faut démarrer votre transformation, mais à quelle vitesse.

Prêts à tracer votre trajectoire ? Explorez Pega Blueprint pour comprendre comment l'IA peut accélérer votre transformation.



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 legacy. 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