



# La prochaine grande étape à franchir

L'IA agentique et la stratégie des directions d'entreprise

ÉCLAIRAGES ET PERSPECTIVES



## Une perspective décalée



Nous sommes en terrain inconnu. Le rythme d'innovations actuel n'a pas d'équivalent dans l'histoire. À l'inverse de la course vers le cloud ou de la digitalisation, l'intelligence artificielle (IA) progresse à une vitesse époustouflante. Il ne s'agit plus d'un simple atout, mais d'un impératif métier qui remodelle les marchés en temps réel. Aujourd'hui, nous sommes peut-être face à la transformation la plus importante à ce jour : la montée en puissance de l'IA agentique.

Notre étude dévoile une histoire fascinante. Les dirigeants d'entreprise ont bien compris ses promesses, puisqu'une majorité écrasante s'attend à un impact positif de l'IA agentique sur leur **technologie (94 %)**, **leurs clients (93 %)** et **l'ensemble de leur organisation (92 %)**. Pourtant, malgré cet enthousiasme, ils hésitent, non par manque d'imagination, mais à cause de l'incertitude naturelle qui arrive dès qu'il faut s'aventurer en terrain inconnu.

Autre facteur supplémentaire de complexité : une grande majorité de dirigeants (**84 %**) ressentent une pression croissante de sources internes comme externes, pour déployer l'IA dans l'entreprise. **35 %** des dirigeants d'entreprise subissent une pression forte ou extrêmement forte de la part de leur hiérarchie, du conseil d'administration de leur entreprise et de leurs concurrents pour franchir ce pas décisif.

Soyons clairs : vous n'êtes pas seuls à ressentir une telle pression. Les esprits les plus brillants des plus grandes entreprises du monde font face au même dilemme. Ils reconnaissent la nécessité de s'adapter et d'adopter l'IA agentique, mais sa mise en œuvre reste difficile à déchiffrer. Il ne s'agit pas d'un problème de compétences, mais de la réalité d'une technologie en constante évolution qui réécrit chaque jour ses propres règles. Si tout le monde s'accorde sur le caractère révolutionnaire de la finalité, personne ne dispose encore d'une feuille de route claire pour y parvenir.

Il est évident que le déploiement de l'IA agentique est à la fois important et urgent pour la réussite des entreprises. Pourtant, les dirigeants d'entreprise se posent encore de nombreuses questions :

- *Qu'est-ce que l'IA agentique ? Comment se compare-t-elle à toutes les autres formes d'IA existantes ? Quelle est la valeur réelle de l'IA agentique pour mon organisation ? Comment déployer l'IA agentique en toute confiance ? Par où commencer ?*

## DÉMYSTIER L'IA AGENTIQUE

Pega a entrepris de recueillir l'opinion des décideurs sur l'IA agentique, ce qu'elle signifie pour leur organisation et ce qui les retient de franchir le cap de sa mise en œuvre. Nous ne voulions pas nous contenter de théories ; nous voulions la vérité sans filtre de ceux qui prennent les décisions. Nous nous sommes donc associés à **NewtonX** pour pénétrer l'esprit de plus de 180 dirigeants d'entreprise spécialisés dans l'engagement client, le service client, les opérations et l'informatique. Ce que nous avons découvert ? Au moment de se lancer dans leur parcours de transformation par l'IA, les dirigeants sont partagés entre possibilités infinies et prudence :

### Le conseil d'administration est en pleine effervescence.

Vos homologues ne sont pas seulement intéressés par l'IA agentique : *ils sont survoltés !* Il ne s'agit pas d'une nouvelle tendance à surveiller, mais d'un changement fondamental de nos modes de travail. Lors des sessions stratégiques multisectorielles, les dirigeants sont fascinés alors qu'ils imaginent ce qui devient soudainement possible.

### Ils comprennent l'opportunité qui s'offre à eux.

Les chiffres sont éloquents : les dirigeants anticipent des effets extraordinairement positifs pour la technologie de leur organisation (**94 %**), leurs clients (**93 %**) et l'ensemble de l'organisation (**92 %**). Il ne s'agit pas de petites améliorations progressives : les dirigeants reconnaissent un potentiel révolutionnaire qui pourrait redéfinir la concurrence dans tous les secteurs d'activité.

### La pression monte.

Le temps presse et les dirigeants le ressentent vivement. La pression vient de toutes parts : la direction exige plus d'innovation, le conseil d'administration veut un plan d'adoption stratégique et les concurrents font déjà preuve d'audace. **35 %** des dirigeants d'entreprise estiment subir une pression élevée ou extrêmement élevée. L'immobilisme n'est plus une option.

### Pourtant ils hésitent.

Malgré l'opportunité évidente et la pression de plus en plus forte, les dirigeants d'entreprise s'arrêtent au seuil de l'innovation. Non pas par manque de vision ou de volonté, mais parce que la voie à suivre est incertaine.

### Ils évaluent toujours le rapport coût-bénéfice.

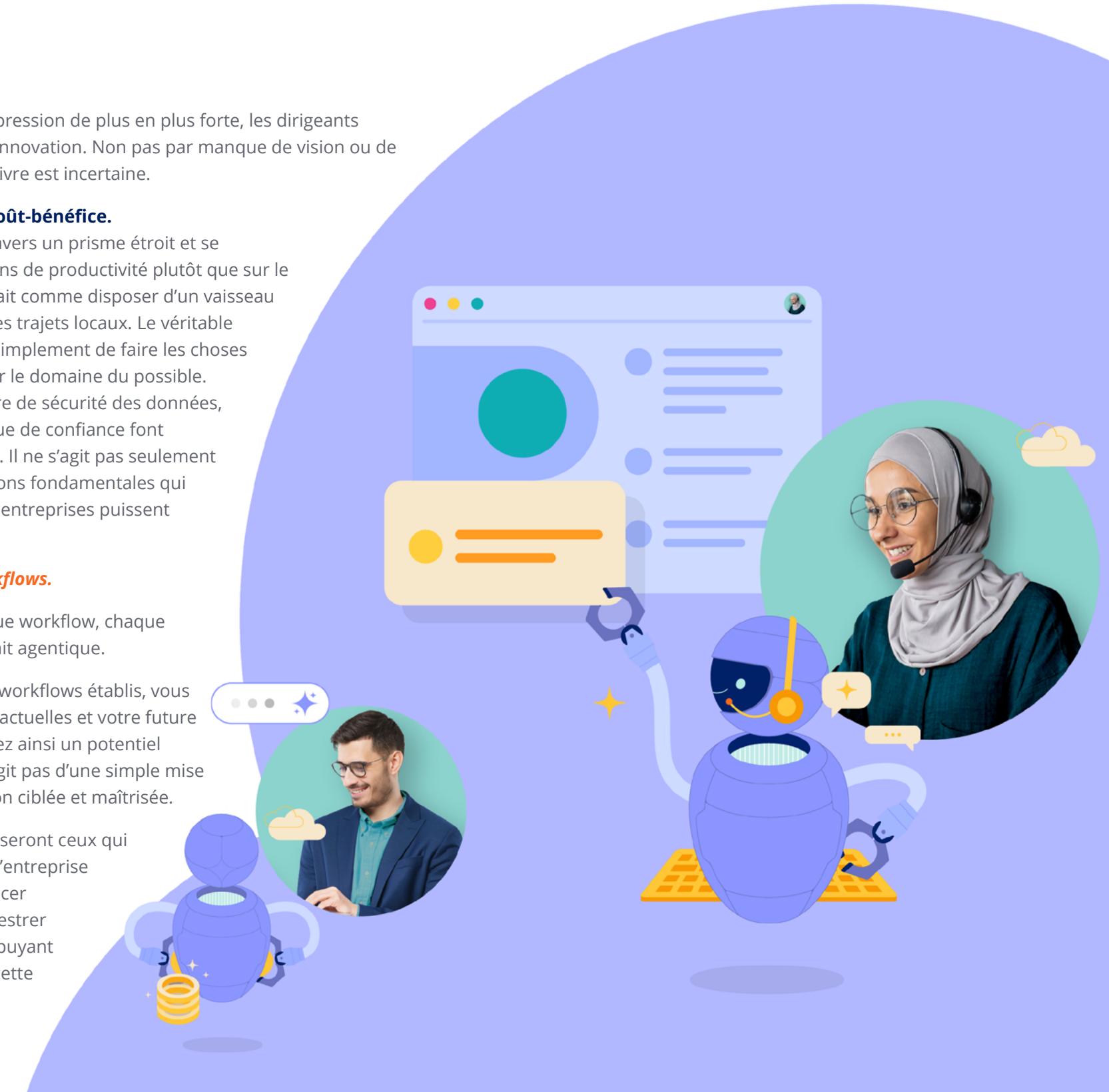
Beaucoup voient l'IA agentique à travers un prisme étroit et se concentrent uniquement sur les gains de productivité plutôt que sur le potentiel de transformation. Ce serait comme disposer d'un vaisseau spatial mais ne l'utiliser que pour des trajets locaux. Le véritable pouvoir de l'IA agentique n'est pas simplement de faire les choses plus rapidement, mais de réinventer le domaine du possible. Toutefois, les inquiétudes en matière de sécurité des données, les hallucinations de l'IA et le manque de confiance font naturellement hésiter les dirigeants. Il ne s'agit pas seulement de défis techniques, mais de questions fondamentales qui doivent être abordées pour que les entreprises puissent avancer de manière décisive.

### La réponse se trouve dans vos workflows.

Dans le monde idéal de Pega, chaque workflow, chaque application, chaque expérience serait agentique.

En ancrant les agents d'IA dans vos workflows établis, vous créez un pont entre vos opérations actuelles et votre future entreprise autonome, et convertissez ainsi un potentiel abstrait en action concrète. Il ne s'agit pas d'une simple mise en œuvre, mais d'une transformation ciblée et maîtrisée.

Les dirigeants les plus performants seront ceux qui comprennent que le parcours vers l'entreprise autonome ne consiste pas à remplacer l'intelligence humaine, mais à l'orchestrer avec l'intelligence artificielle en s'appuyant sur la fiabilité des workflows. C'est cette compréhension qui leur permettra d'avancer sereinement.



## Vers de nouveaux horizons : l'essor de l'IA agentique

L'IA agentique est le prochain palier d'automatisation de l'IA, où les agents sont des entités logicielles autonomes ou semi-autonomes qui utilisent les techniques de l'IA pour percevoir les informations, prendre des décisions et entreprendre des actions en vue d'atteindre des objectifs, le tout avec un minimum d'intervention humaine.

Nous avons tous vu comment l'IA a déjà transformé les opérations des entreprises dans tous les secteurs d'activité. Même si l'IA se présente sous différentes formes, l'essor actuel de l'IA agentique marque un tournant : on passe d'un outil passif à un collaborateur actif doté d'une véritable capacité d'action. Ces agents apprennent, s'adaptent, évoluent et prennent des mesures de manière autonome, au nom des humains, tout en restant idéalement en phase avec les objectifs, les règles métier et les frameworks de gouvernance de l'entreprise.

## Les différentes formes d'IA

TYPE D'IA	OBJECTIF	NIVEAU D'INDÉPENDANCE
IA générative	Crée du contenu ou analyse des données en réponse à une question ou un prompt	Nécessite un prompt humain, n'agit pas de manière autonome
IA statistique	Permet aux systèmes d'apprendre à partir des données, de réaliser des prédictions ou de prendre des décisions.	Ne peut pas s'adapter ou prendre des décisions en temps réel, nécessite une action humaine.
IA agentique	Agit de manière autonome, prend des décisions et des mesures	Peut agir indépendamment sans prompt humain

Confiance des dirigeants d'entreprise dans leur capacité à expliquer les différences entre l'IA générative et l'IA agentique

**50 %**

très confiants ou extrêmement confiants

**19 %**

moyennement confiants

**15 %**

confiants



## CE QUI DISTINGUE L'IA AGENTIQUE

Contrairement aux outils d'IA passive qui nécessitent de recourir à des commandes, l'IA agentique est à vos côtés : elle prend des décisions en temps réel, s'adapte aux évolutions des besoins métier et collabore avec vos équipes, le tout dans le cadre de vos règles de gouvernance.

Avec un déploiement et une gestion appropriés, les agents d'IA font plus qu'exécuter des tâches ; ils transforment la manière de travailler :



- Gardiens de vos systèmes, ils ajustent le trafic de manière proactive à l'approche de perturbations - et non une fois les problèmes arrivés.
- Interlocuteur privilégié des clients, ils répondent de manière autonome à leurs demandes telles que le transfert de fonds entre comptes, afin de leur éviter toute attente. Visionnaires des workflows, ils détectent les inefficacités considérées comme immuables et les transforment en processus rationalisés permettant de booster votre entreprise.
- Catalyseurs d'innovation, ils analysent les besoins et conçoivent de nouveaux processus à la vitesse requise pour atteindre vos objectifs les plus ambitieux.
- Ils transforment les parcours clients prévisibles en aventures personnalisées et automatisent les points d'interaction pour une expérience centrée sur l'humain.

Au moment de franchir l'étape la plus ambitieuse de votre parcours d'IA agentique, la question n'est plus seulement de savoir ce que ces agents d'IA peuvent faire pour vous, mais à quel point ils vont transformer l'environnement de votre entreprise. Alors que d'autres organisations pourraient déployer des fonctionnalités d'IA qui se contentent de répondre à des commandes, les organisations leaders auront une IA capable de véritablement agir - de manière autonome, intelligente et alignée sur leur vision stratégique.

Les capacités uniques de l'IA agentique (de la surveillance proactive aux parcours clients personnalisés) ne peuvent pas simplement être énumérées dans une liste. Ce sont les fondements de la promesse de transformation qui arrive. Mais exploiter tout le potentiel de cette promesse nécessite de relever les défis qui vous attendent sur le chemin de l'entreprise autonome.

## LA PROMESSE DE L'IA AGENTIQUE EST RÉELLE MAIS DIFFICILE À ATTEINDRE

### *Les opportunités de l'IA agentique dépassent l'imaginable*

Votre organisation se trouve à la croisée des chemins. Les agents d'IA ne se contentent pas de s'immiscer dans le paysage de l'entreprise ; ils sont sur le point de le remodeler entièrement. Ces technologies exercent indubitablement un impact très fort au cours des deux à trois prochaines années. Une grande majorité de décideurs (**82 %**) estiment que l'IA agentique aura au moins un impact modéré sur leur organisation, et plus de la moitié (**55 %**) pensent qu'elle aura un impact élevé ou extrêmement élevé.

Pourtant, alors que les dirigeants d'entreprise perçoivent ce bouleversement imminent, moins de la moitié (**45 %**) pensent avoir une compréhension claire des avantages de l'IA agentique pour leur organisation. Beaucoup voient l'objectif final à l'horizon mais ne savent pas vraiment comment y parvenir.

Lorsque les dirigeants d'entreprise se placent d'un point de vue organisationnel, l'efficacité opérationnelle et l'augmentation de la productivité constituent les deux objectifs que l'IA agentique peut les aider à atteindre. Pour les dirigeants d'entreprise, les avantages clés des agents d'IA sont l'élimination des inefficacités dans les workflows pour améliorer l'expérience des employés (**73 %**), l'automatisation des tâches et des processus dans les parcours clients (**69 %**) et la résolution autonome des problèmes des clients grâce à une expérience en self-service qui relie les demandes au workflow approprié en back-office (**66 %**).

Mais c'est là que beaucoup passent à côté de l'essentiel. La véritable promesse de l'IA agentique va bien au-delà du domaine familier des métriques d'efficacité et de productivité. Son pouvoir de transformation réside dans sa capacité à créer des workflows, des opérations et des expériences client qui s'auto-optimisent en permanence et qui anticipent les besoins des clients. C'est ainsi que la technologie pourra doper votre avantage concurrentiel.

Unis avec les workflows, les agents d'IA peuvent modifier fondamentalement la façon dont les tâches s'exécutent afin d'améliorer l'expérience des employés et des clients dans toute l'entreprise. Voici comment :

- Lorsqu'ils sont déployés pour analyser la documentation et les bonnes pratiques du secteur, les agents d'IA ne se contentent pas de suivre les voies établies. Ils peuvent transformer fondamentalement les workflows et générer de meilleurs processus, en toute autonomie.
- Après l'examen des documents et des spécifications de vos processus existants, ils peuvent concevoir des workflows avec une rapidité et une précision qui ramènent les délais de développement à quelques jours, contre plusieurs mois auparavant.
- Leur capacité unique à reconnaître les schémas dans des activités ad hoc en apparence aléatoires leur permet de transformer des solutions spécifiques en workflows reproductibles, pouvant être validés et réutilisés dans l'ensemble de votre organisation.
- Plus fort encore peut-être, leur compréhension approfondie des intentions de chaque client permet d'établir des conversations hyper-personnalisées sur tous les canaux - numérique, self-service ou assistance humaine - ce qui permet de créer des relations qui apparaissent remarquablement intuitives et réactives.

Les organisations prennent conscience des promesses de transformation de l'IA agentique et s'apprêtent à faire face aux réalités de sa mise en œuvre. Il s'agit d'un moment critique, où la vision rencontre l'exécution. Cette technologie révolutionnaire qui offre des opportunités sans précédent exige également une préparation sans précédent.

### Niveau de compréhension des dirigeants d'entreprise sur les avantages de l'IA agentique

**45 %**

clair ou très clair

**40 %**

assez clair

**8 %**

ni clair, ni pas clair

**7 %**

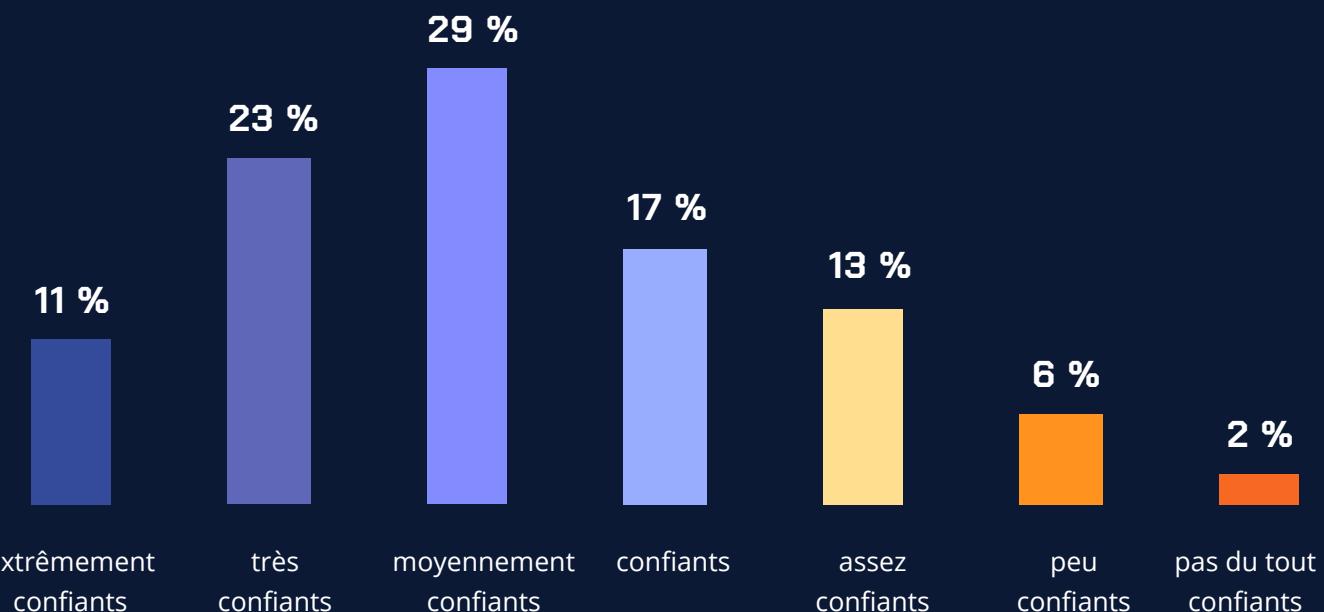
pas clair

## Qu'est-ce qui freine les organisations ?

*Les risques semblent tout aussi réels que les bénéfices*

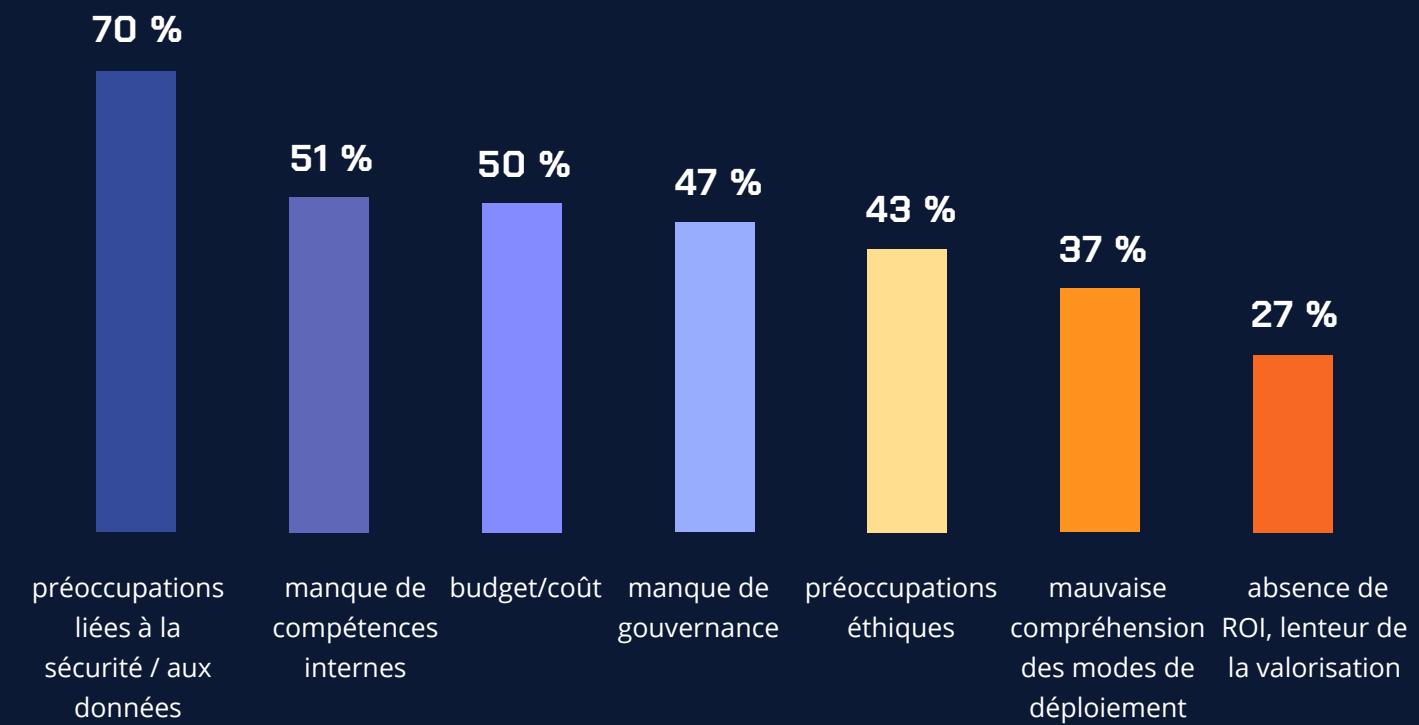
Les dirigeants d'entreprise ont conscience du potentiel de l'IA agentique, et la plupart d'entre eux sont généralement confiants dans la capacité de leur organisation à la déployer dans les 2 à 3 prochaines années (80 %), même si seul un tiers sont très ou extrêmement confiants sur ce point (34%). Tels des explorateurs à la découverte de nouveaux territoires, ces dirigeants se préoccupent naturellement de savoir si leur organisation pourra développer des modèles d'IA agentique en interne, gérer les agents d'IA de différents fournisseurs, harmoniser l'activité de ces agents d'IA dans l'écosystème de l'entreprise et assurer la transparence du fonctionnement de ces agents.

Confiance dans la capacité de l'organisation à déployer l'IA agentique



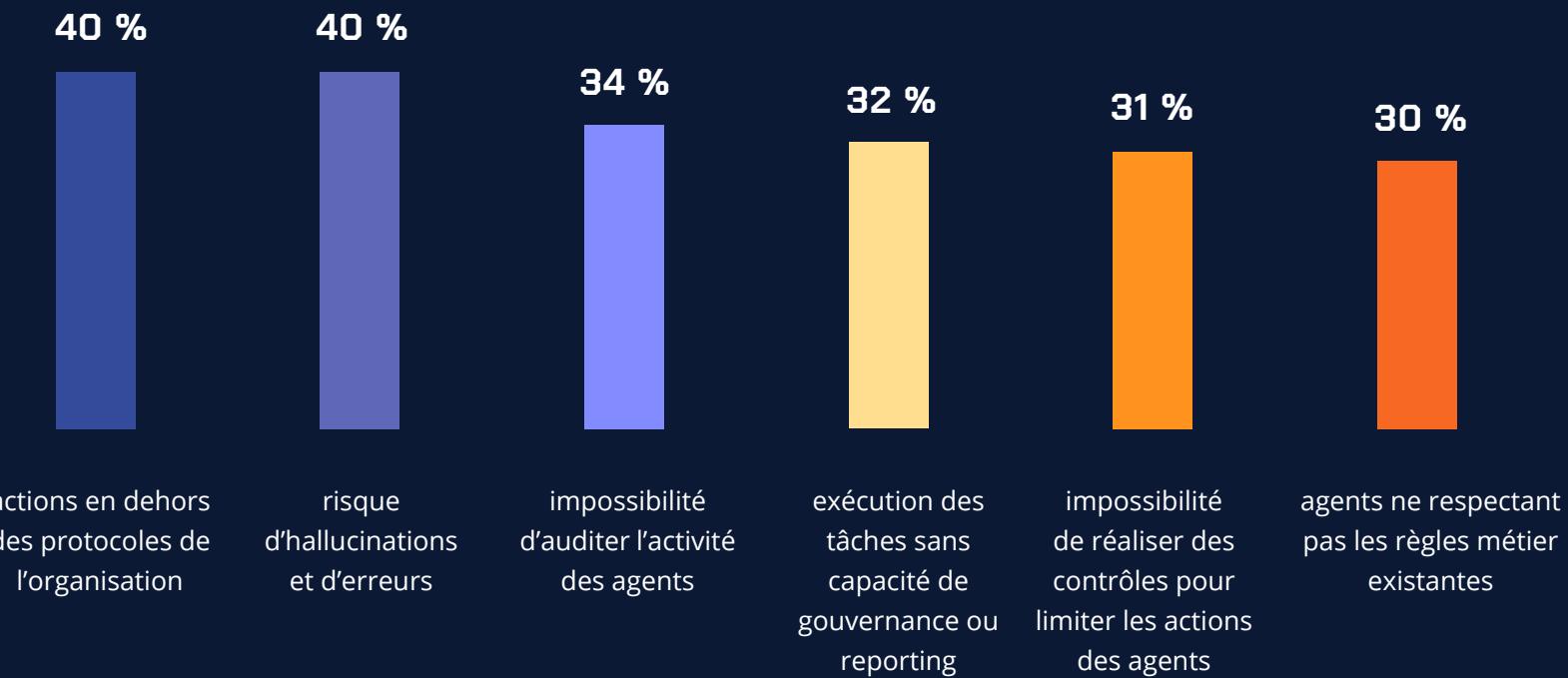
Ce point de vue n'est pas surprenant. Les préoccupations liées à la sécurité et aux données figurent en tête des obstacles à la mise en œuvre efficace de solutions agentiques (70 %), suivies par le manque de compétences internes, de frameworks de gouvernance et de ressources financières pour la moitié des dirigeants d'entreprise.

Obstacles à la mise en œuvre de l'IA agentique



Lorsqu'ils examinent eux-mêmes les agents d'IA, les dirigeants d'entreprise s'inquiètent des éventuels faux pas, en particulier du risque que ces agents deviennent incontrôlables et commettent des erreurs potentiellement coûteuses. Cette tension entre le risque et le bénéfice vient conforter une vérité fondamentale : l'IA est déjà en train de remodeler les environnements concurrentiels. Si elle est mise en œuvre correctement, l'IA agentique accélérera considérablement le rythme de l'innovation.

Les dirigeants d'entreprise sont très ou extrêmement préoccupés par les agents d'IA



**Les gagnants se serviront de l'IA agentique comme levier pour atteindre des niveaux inédits d'automatisation, de productivité et d'expérience, sans transiger sur les normes de l'entreprise.** Ces organisations visionnaires aborderont la mise en œuvre en mettant l'orchestration au premier plan, pour une parfaite harmonie entre entre l'IA, le workflow, les agents et l'infrastructure, le tout centré sur les résultats et non sur la nouveauté technologique. Une telle approche se fonde sur des workflows éprouvés, intégrant fiabilité, gouvernance et auto-amélioration continue. Les organisations sont ainsi libérées des contraintes des systèmes existants et prêtes à se moderniser. Grâce à cette approche, les agents accomplissent des tâches concrètes et obtiennent des résultats tangibles, tout en éliminant les risques.

**Les professionnels qui hésitent se feront devancer, retenus par la prudence et l'indécision.** Certains vont déployer de nouvelles IA conversationnelles sophistiquées, mais sans aucune capacité pratique. D'autres vont mettre en place des agents d'IA qui sont déconnectés des systèmes, des personnes et des processus requis pour un impact significatif. La conformité est ainsi assurée, mais au prix d'une véritable transformation. Ces organisations doivent atteindre les objectifs et les résultats souhaités, tout en respectant les règles de conformité. Elles risquent de passer plusieurs années dans un perpétuel jeu de rattrapage.

Alors, quelle pourrait-être la voie à suivre ?

# La marche à suivre

## Prendre des mesures décisives avec l'orchestration au premier plan

L'avenir de l'IA agentique est plus que passionnant : il s'agit d'une transformation radicale jamais vue auparavant. Avec la bonne approche, l'IA agentique va révolutionner l'automatisation, la productivité et l'expérience utilisateur dans les entreprises. Mais il y a un point fondamental à retenir : le déploiement d'agents déconnectés des workflows et sans orchestration n'offre qu'une vision partielle. Ce n'est pas que de la théorie : **61 %** des dirigeants d'entreprise reconnaissent que « les agents d'IA ne sont pas la réponse à eux seuls » ; la gouvernance et l'infrastructure sont essentielles.

Au final, il ne suffira pas de déployer des agents d'IA individuels pour exploiter pleinement la valeur de l'IA agentique. Il faut une gouvernance et une infrastructure, en particulier au niveau de l'entreprise, sinon les agents peuvent rapidement devenir un nouveau silo hérité, impossible à gouverner. Et notre étude le confirme : **82 %** des décideurs s'accordent à dire que les exigences des clients, de l'organisation et de la réglementation obligent l'IA à fonctionner dans des environnements fiables, reproductibles, explicables et auditables.

Tout comme les humains, les agents ont besoin d'une structure adéquate pour s'épanouir. Ils ont besoin de directives, de cadres et de coordination. Il leur est nécessaire de s'appuyer sur des workflows, qui fournissent les directives pour guider leurs actions et l'orchestration pour maximiser leur impact. Cette approche centrée sur le workflow garantit la valeur optimale des agents d'IA dans l'écosystème de votre entreprise. Pourtant, seuls **34 %** des dirigeants d'entreprise ont pleinement confiance dans leur capacité à déployer ces solutions de manière stratégique au cours des deux à trois prochaines années. C'est dans l'écart entre la vision et son exécution qu'il y a une opportunité à saisir.

La voie à suivre est claire : lorsque vos workflows pilotent vos agents, le travail devient vraiment fluide. L'union des agents et des workflows permet de transformer vos opérations, atteignant ainsi des niveaux d'automatisation sans précédent tout en offrant la gouvernance et la prévisibilité exigées par votre entreprise. Finis les goulets d'étranglement dans les processus et les problèmes de conformité ; place à une exécution fluide, qui s'étend à l'ensemble de votre organisation.



Voici votre feuille de route pratique pour exploiter l'IA agentique dans toute l'entreprise :

### Transformez vos workflows de confiance en agents.

Au lieu de créer de nouvelles variations de vos processus indéfiniment, ancrez vos agents dans des workflows éprouvés qui produisent des résultats fiables. En vous fondant sur les workflows, vous allez développer des expériences gouvernées, sécurisées et transparentes par nature. Vous supprimez ainsi les incertitudes et tous les problèmes potentiels de conformité. Une telle configuration répond aux principales préoccupations des dirigeants d'entreprise : **70 %** citent les problèmes de sécurité et de données comme principal obstacle à la mise en œuvre, et **40 %** s'inquiètent plus particulièrement que les agents ne respectent pas le protocole de l'organisation.

### Orchestrez chaque agent pour atteindre des résultats de bout en bout.

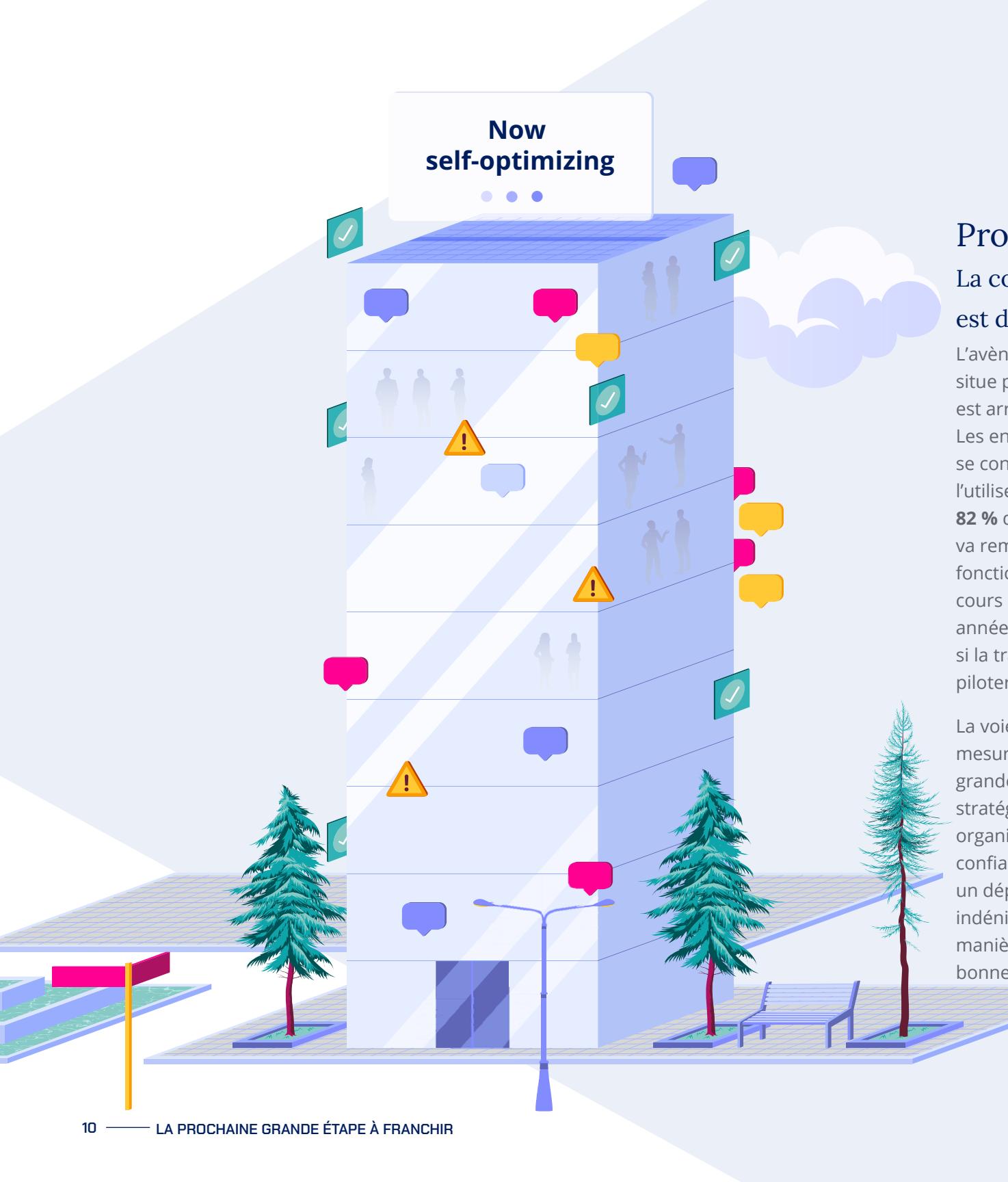
Attribuez les tâches aux bons agents, puis connectez ces agents aux bonnes personnes et aux bons systèmes. Cela permet de créer un flux fluide, qui génère des résultats transformateurs - fiables, reproductibles et mesurables dans l'ensemble de votre organisation.

### Boostez la productivité dans toute l'entreprise à l'aide des agents.

Associez l'agent au poste qui lui correspond afin d'améliorer chaque expérience et de booster la productivité. Obtenez des réponses plus rapides, des conseils personnalisés et une assistance automatisée, afin de répondre aux défis les plus complexes. Transformez les modes de travail des équipes, en les dotant d'agents spécifiquement conçus pour répondre à leurs besoins.

### Connectez les agents aux données pour bénéficier d'insights.

Mettez fin à la surcharge informationnelle en confiant aux agents le soin d'analyser les données de vos opérations et services pour en extraire l'essentiel. Laissez-les s'occuper des recherches, des synthèses et de l'identification de schémas afin que vos collaborateurs puissent se consacrer sur l'application des insights qui feront progresser votre entreprise. L'étude montre que **73 %** des entreprises apprécient la capacité des agents à identifier et à éliminer les inefficacités dans les workflows internes, pour une meilleure expérience des employés.



## Prochaine étape ambitieuse

### La course vers l'entreprise autonome est déjà lancée

L'avènement de l'IA agentique ne se situe pas dans un avenir lointain. Elle est arrivée maintenant, à grande vitesse. Les entreprises tournées vers l'avenir ne se contentent pas de l'envisager ; elles l'utilisent déjà. Comme le reconnaissent **82 %** des décideurs, cette technologie va remodeler fondamentalement le fonctionnement des entreprises au cours des deux à trois prochaines années. La question n'est pas de savoir si la transformation aura lieu, mais qui la pilotera.

La voie à suivre exige plus que des mesures timides. Elles nécessitent de grandes avancées en s'appuyant sur une stratégie claire. Avec seulement **34 %** des organisations qui se sentent pleinement confiantes dans leur capacité à assurer un déploiement stratégique, un avantage indéniable attend celles qui agissent de manière décisive en s'appuyant sur les bonnes bases.

C'est là votre point d'infexion. Alors que d'autres hésitent à la croisée des chemins, paralysés par des problèmes de sécurité ou des questions de gouvernance, vous pouvez construire un écosystème agentique orchestré et gouverné qui fonctionne en toute fluidité. Un écosystème où les procédures statiques se transforment en expériences dynamiques, capable de s'auto-optimiser et d'anticiper les besoins.

Avec les workflows agentiques, franchissez l'étape décisive pour transformer votre entreprise. Découvrez comment Pega développe l'IA agentique dans chaque workflow, ouvrant ainsi la voie vers l'entreprise autonome et la transformation de votre organisation. Consultez la page dédiée aux [nouvelles perspectives sur les workflows agentiques de Pega pour en savoir plus](#).

Découvrez pourquoi Pega est la seule plateforme d'entreprise spécifiquement conçue pour l'avenir autonome, où le travail s'exécute en toute fluidité et la gouvernance fait partie intégrante de vos opérations.

Ne vous contentez pas d'imaginer les possibilités. Faites-en l'expérience. Testez [Pega Agent Experience™](#) pour vos workflows et découvrez concrètement comment [Pega GenAI Blueprint™](#) transforme des processus éprouvés en agents intelligents qui délivrent des résultats de bout en bout.

L'avenir du travail sera agentique. Le temps de la transformation est venu.

#### À PROPOS DE L'ÉTUDE

Pega, en partenariat avec [NewtonX](#), a échangé avec 180 décideurs spécialisés dans l'engagement client, le service client, les opérations, la technologie et les fonctions IT de grandes organisations mondiales en Amérique du Nord, au Royaume-Uni et en Europe. L'étude a été réalisée en février 2025.

#### À PROPOS DE PEGASYSTEMS

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.

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

