



IA agentique : les clés de la réussite

Pour quitter le stade de l'expérimentation de l'IA et atteindre des résultats métier concrets, une vraie stratégie s'impose.



L'adoption de l'IA agentique s'accélère, mais sans valeur ajoutée confirmée.

Dans le cadre d'une nouvelle étude commandée par Pega, le cabinet Savanta a interrogé plus de 500 responsables métier et informatiques du monde entier qui ont déjà déployé l'IA agentique.

Leurs réponses révèlent un schéma très net : la réussite d'un déploiement ne dépend pas que de la technologie en elle-même, mais aussi de la façon dont les organisations repensent le travail associé.

Nous sommes à un moment charnière, avec une adoption massive de l'IA, mais une maturité encore limitée.

De nombreuses organisations affirment avoir déployé l'IA agentique avec succès. Mais les résultats obtenus restent inégaux selon les systèmes, équipes et cas d'usage. Le problème ne réside pas tant dans les capacités de la technologie que dans son application concrète.

Les organisations les plus en pointe voient l'IA agentique comme une opportunité de transformation et non pas comme une simple offre d'outils.

Notre étude montre que celles qui obtiennent des résultats intéressants empruntent un chemin très spécifique :

- Elles repensent leurs processus, plutôt que d'appliquer l'IA à leurs méthodes de travail en place.
- Elles alignent leurs équipes métier et informatiques sur des résultats communs, et non sur des cas d'usage isolés.
- Elles réalisent une conception cohérente, prévisible et simplifiée dès le départ.

Avec cette stratégie, l'impact de l'IA agentique devient concret.

L'IA agentique ne génère de la valeur que lorsqu'elle transforme le fonctionnement de l'organisation.

Les entreprises qui voient l'IA comme une solution additionnelle n'obtiennent que des résultats additionnels. Celles qui l'utilisent pour repenser le travail au niveau de leurs workflows, leurs décisions et leurs systèmes, décrochent des résultats mesurables et exponentiels.

Les leaders de l'IA agentique ne seront pas ceux qui déploieront l'IA à tout-va, mais ceux qui la mettent en œuvre dans un cadre clair, contrôlé et cohérent.

Le problème n'est pas l'IA, mais la façon dont elle est mise en œuvre.

L'IA agentique évolue rapidement. Pourtant, la plupart des entreprises en restent au même point : la phase pilote. Le problème n'est pas d'ordre technologique, mais relève plutôt de la conception des systèmes.

Dans la plupart des cas, l'IA est utilisée pour corriger certaines tâches, mais pas pour gérer l'activité dans son ensemble.

Pourtant, une étude indépendante montre clairement que la réussite ne dépend pas des capacités du modèle, mais de la stratégie de conception, de gouvernance et d'exécution du travail.

Les organisations qui obtiennent des résultats ne mènent pas plus d'expérimentations que les autres. Elles ont des architectures différentes.

- Elles définissent comment doit se dérouler le travail.
- Elles s'alignent en amont sur les résultats attendus.
- Elles appliquent l'IA sur des systèmes pensés pour la cohérence, sans laisser place à l'improvisation.

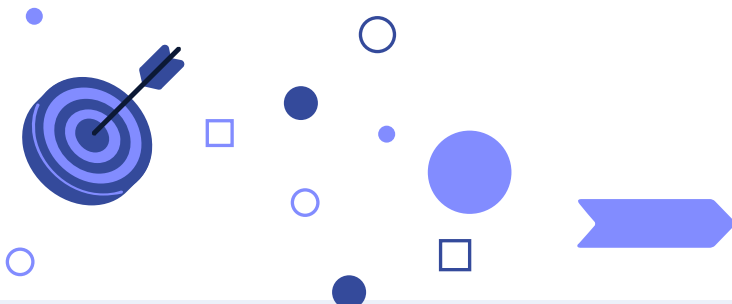
Une véritable transition est en cours :

- D'expérimentation à exécution.
- D'activité à résultats.
- D'intelligence isolée à travail orchestré.

Dans tous les secteurs, l'IA est utilisée de manière ponctuelle et tactique : résumé de documents, réponse à des questions ou automatisation de tâches isolées.

Cette stratégie génère des gains réels, mais aussi **épisodiques**.

Elle améliore des actions ponctuelles, sans générer de résultats globaux. De plus, ces gains ne créent pas des systèmes capables de piloter toute l'activité.



La valeur vient de la prévisibilité des résultats, pas de la vitesse d'exécution.

Le marché s'oriente déjà vers une nouvelle définition de la réussite.

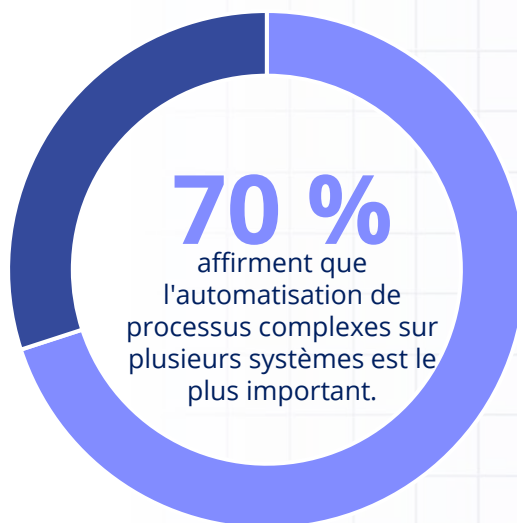
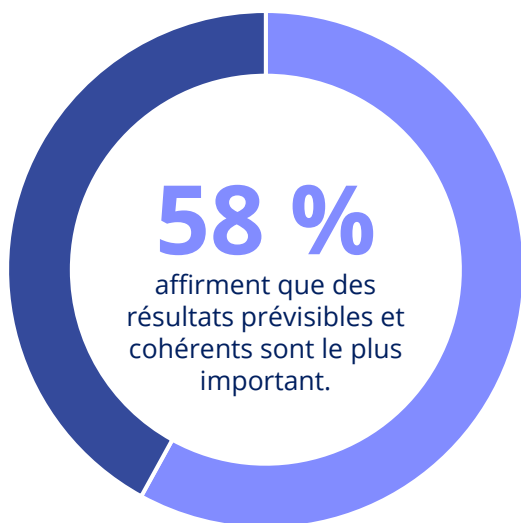
58 % des organisations affirment que le principal avantage de l'IA agentique réside dans la génération de **résultats prévisibles** qui permettent de simplifier et d'améliorer l'expérience client.

En parallèle, 70 % désignent **l'automatisation complète de processus complexes sur plusieurs systèmes** comme le résultat le plus important.

Le signal envoyé est limpide :

- La vitesse est un facteur clé, mais seulement si elle s'accompagne de résultats cohérents.
- L'intelligence est un facteur clé, mais seulement si elle aboutit à des résultats mesurables.

La clé de la scalabilité ? La prévisibilité.



Mesurer l'activité ne crée pas de valeur ; les résultats, si.

La réussite se mesure à l'aune des résultats, pas de l'activité

Les organisations qui réussissent ne se contentent pas de déployer l'IA, elles définissent la réussite en amont.

L'adoption massive des interfaces de chat basées sur l'IA accélère cette transformation. Les organisations s'appuient sur des outils comme Copilot, Gemini et Claude qui rendent l'IA plus accessible que jamais.

Mais le seul accès à l'IA ne se traduit pas nécessairement par un impact. Si l'IA à base de chat permet d'améliorer la productivité de certaines tâches, elle n'apporte pas forcément des résultats métier mesurables. Pour cela, il faut d'abord définir les critères de réussite et réfléchir à l'application de l'IA sur les différents workflows, systèmes et décisions.

La différence est simple : les initiatives manquées mesurent l'activité. Celles qui réussissent mesurent l'impact.

Autrement dit, l'IA ne crée pas de valeur par sa seule utilisation, mais lorsqu'elle apporte des résultats concrets.

- 65 % des organisations ont des **métriques de réussite officielles, liées aux résultats métier.**
- 95 % des organisations **ont une stratégie globale claire.**

L'IA génère de la valeur lorsqu'elle apporte des résultats concrets



65 %

des organisations ont des métriques de réussite officielles, liées aux résultats métier



95 %

des organisations ont une stratégie globale claire

L'orchestration donne des résultats, pas les agents en silos.

Si les résultats définissent la réussite, c'est l'exécution qui permet de les obtenir. La réussite de l'IA est conditionnée à son application sur tous les systèmes et non pas à des outils isolés.

Les données montrent les objectifs des organisations :

- **71 % se concentrent sur l'automatisation de processus complexes, qui font interagir plusieurs systèmes.**

Les organisations ne cherchent pas à optimiser des tâches individuelles. Elles tentent de déployer des processus de bout en bout couvrant plusieurs systèmes, décisions et workflows.

Pour autant, ce n'est pas par là que commencent la plupart des déploiements. Au départ, ce sont souvent des agents isolés :

- 86 % des organisations utilisent des agents de type assistant personnel.
- 74 % utilisent des interfaces agentiques personnalisées.

Ces outils sont utiles, mais insuffisants. La valeur de l'IA pour l'entreprise ne pêche pas au niveau de la tâche individuelle. Elle se perd lors des transitions entre les systèmes, les décisions et les workflows.

Lorsque les agents travaillent en silos :

- les processus deviennent fragmentés ;
- les décisions se décontextualisent ;
- l'exécution devient irrégulière.

En silo, l'IA monte difficilement en puissance. En revanche, tout change lorsque son exécution est coordonnée.

Les agents ont un rôle à jouer, mais dans un cadre défini, pas s'ils doivent improviser au moment de l'exécution.

Sans structure, le déploiement élargi de l'IA fait naître un problème inédit : la valeur augmente plus vite, mais au prix d'une complexité renforcée.

- Les systèmes deviennent plus difficiles à gérer.
- Le risque devient plus difficile à circonscrire.
- Les coûts deviennent plus difficiles à anticiper.

Le problème ne réside pas dans les capacités de l'IA, mais dans son orchestration à l'échelle des systèmes.

Quel est le point commun des organisations qui réussissent ?

96 %

ont repensé leurs processus de sorte à maximiser les résultats de l'IA.

53 %

ont entièrement revu leur façon d'opérer.

L'organisation, le niveau de préparation et l'alignement restent des atouts majeurs

Le niveau de préparation et l'alignement organisationnels sont essentiels

Même avec la bonne ambition, l'exécution reste dépendante de l'organisation elle-même. Parmi les entreprises qui ont réussi leur implémentation :

- 80 % jugent l'**alignement des équipes métier et informatiques** essentiel ;
- 61 % partagent **la responsabilité des résultats et de leur mesure** ;
- 96 % ont **repensé leurs processus traditionnels** pour profiter pleinement de la valeur de l'IA.

Les raisons de l'échec des projets d'IA sont généralement :

- le manque de compréhension (77 %) ;
- le manque de ressources (75 %).

Conclusion

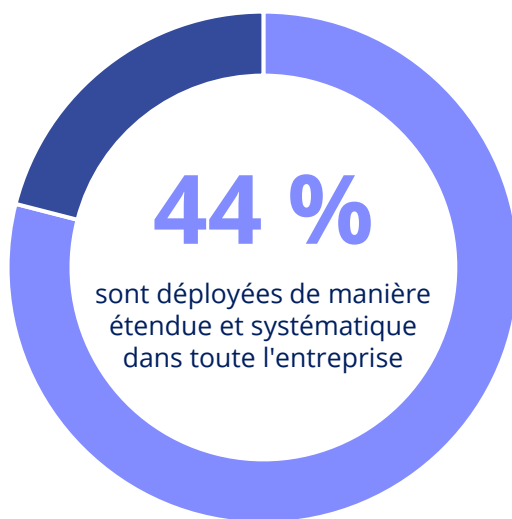
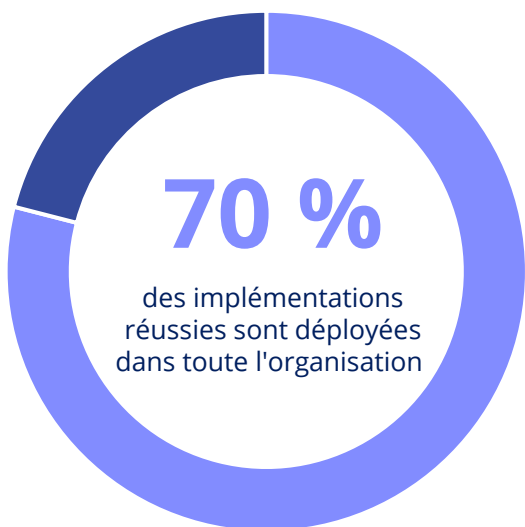
L'IA donne des résultats lorsque les organisations alignent les équipes, les processus et les modèles de responsabilité sur la conception et la mesure du travail.

Les organisations qui réussissent ont compris que les workflows et processus sont tout aussi importants que la technologie qu'elles déploient.



C'est la mise à l'échelle qui témoigne de la réussite du déploiement de l'IA, pas les projets pilotes.

Même si les progrès sont rapides dans les premiers temps, de nombreuses initiatives finissent par s'enliser avant de générer un véritable impact. La réussite ne se définit pas par des gains ponctuels.



Conclusion

Pour réussir, il est nécessaire d'anticiper au maximum la montée en charge, sans prolonger les projets pilotes ad vitam æternam.

Le schéma est toujours le même : l'IA agentique fonctionne lorsque son exécution est prévue dans l'architecture, et non plaquée sur des systèmes existants.

Pourquoi la plupart des initiatives d'IA finissent par stagner

Alors, pourquoi tant d'initiatives butent sur cet écueil ?

Beaucoup d'organisations suivent le même chemin : elles commencent par les outils. Elles ajoutent ensuite les agents, puis renforcent l'automatisation.

Au début, tout va bien. Et puis, cette stratégie finit par montrer ses limites. En effet, l'IA n'échoue en périphérie, mais au niveau du système.

La plupart des entreprises n'ont pas été structurées pour permettre à l'IA de piloter les opérations. Par conséquent, lorsqu'elles mettent en place l'IA :

- les décisions deviennent incohérentes ;
- les workflows se déconnectent ;
- la gouvernance s'affaiblit.

C'est une dynamique centrale : **plus de capacité génère plus de complexité, sauf si le système a été conçu pour la maîtriser.**

La plupart des organisations déploient encore l'IA de manière tactique et isolée, et n'améliorent ainsi que des moments, et non les résultats. Cette approche empêche toute scalabilité globale.

Parfois, ces applications tactiques isolées génèrent de la valeur, mais de manière épisodique. Elles optimisent certaines parties d'un processus, pas le système en lui-même.

C'est pour cette raison que de nombreuses initiatives peinent à s'étendre. Un petit agent qui fait gagner du temps est certes utile, mais il n'a pas un impact réel à l'échelle de l'entreprise.

L'échec est souvent prévisible : l'IA paraît efficace dans les projets pilotes, mais n'est plus à la hauteur à grande échelle, avec un examen approfondi, ou en cas de pression opérationnelle réelle. Le problème n'est pas lié à la technologie, mais à **la conception des systèmes associés, qui n'ont pas été pensés pour la prendre en charge.**

Quelle différence entre les projets qui progressent et ceux qui stagnent ?

La différence ne réside pas dans l'effort mobilisé, mais dans la prise en compte de l'IA dès la conception du système.

Parmi toutes les organisations interrogées :

95 %

disposent d'une stratégie d'IA globale.

61 %

ont mis en place des métriques de réussite officielles, liées aux résultats métier.

Parmi les entreprises qui ont réussi leur implémentation :

96 %

reparent la façon de travailler avant de déployer l'IA.

Ce que les organisations qui réussissent font différemment

Ces organisations ne voient pas l'IA comme un ensemble d'outils, mais comme une opportunité de repenser leur façon d'opérer.

Elles travaillent d'abord sur leur architecture, puis passent au déploiement.

Elles ne partent pas de modèles ou d'outils. Elles commencent par déterminer :

- comment le travail doit se dérouler ;
- quels sont les résultats importants ;
- comment les décisions doivent se comporter.

Elles conçoivent d'abord le système, puis y déploient l'IA.

De l'information au modèle opérationnel

Les résultats de l'enquête marquent une évolution nette :

Priorités des leaders	Conditions requises
Prédictibilité	Exécution structurée
Résultats	Gouvernance basée sur les résultats
Valeur de bout en bout	Orchestration des processus
Niveau de préparation	Architecture fondée sur des bases réalistes
Alignement	Conception partagée du travail
Transformation de l'entreprise	Refonte des processus

Vers l'autonomie, alliée à la gouvernance

L'avenir n'est pas une IA débridée

C'est une autonomie structurée :

- Les agents travaillent au sein de processus définis.
- Les décisions sont prises dans le cadre de règles et d'un contexte.
- Les résultats sont visibles, explicables et reproductibles.

Sans structure, l'autonomie n'est ni plus ni moins que de l'improvisation à grande échelle.

Avec la gouvernance de l'autonomie, les organisations peuvent :

- accélérer sans perdre le contrôle ;
- monter en puissance sans alourdir le risque ;
- prendre confiance en générant des résultats cohérents.

Les implications pour les dirigeants d'entreprises

Le marché a déjà changé. La réussite de l'IA ne repose plus sur ces critères :

- Performances du modèle
- Vitesse de déploiement
- Nombre de cas d'usage

Elle repose sur un critère plus simple, mais aussi plus difficile à atteindre :

Est-il possible de diriger votre entreprise avec cette IA ?

Les organisations qui réussissent construisent des systèmes qui :

- génèrent des résultats prévisibles ;
- coordonnent le travail d'un système à l'autre ;
- sont déployables à grande échelle ;
- s'améliorent avec le temps.

Elles ne se contentent pas d'utiliser l'IA, mais s'en servent pour piloter leurs opérations.

L'essentiel

Les données montrent clairement que la réussite de l'IA ne dépend pas des capacités, de l'expérimentation ou de la vitesse. C'est avant tout une question d'exécution.

Les organisations qui sortiront du lot seront celles qui cesseront de déployer l'IA comme un nouvel outil, mais reverront la conception de leurs opérations autour de cette technologie.

Pour la scalabilité, une meilleure IA ne suffit pas. Il faut des résultats prévisibles, générés de manière contrôlée, cohérente et encadrée.

Une dernière question

Est-ce que vous déployez-vous l'IA ? Ou bien vous repensez la conception de vos opérations autour de l'IA ?

DÉCOUVREZ LES CLÉS DE LA RÉUSSITE

Découvrez comment les organisations en pointe conçoivent le travail pour obtenir des résultats prévisibles, une autonomie gouvernée et une exécution à l'échelle de toute l'entreprise.

Rendez-vous sur pega.com/fr

À propos de Pega

Pega fournit la plateforme permettant de repenser, piloter et faire évoluer les processus et décisions les plus critiques des organisations. Nous associons l'IA à une architecture éprouvée afin de garantir des opérations stratégiques gouvernées, évolutives et en constante adaptation. Depuis 1983, les plus grandes organisations mondiales font confiance à Pega pour transformer leurs ambitions en résultats durables. Pour en savoir plus, rendez-vous sur pega.com/fr. **PEGA.COM/FR.**