Les institutions financières accélèrent leur transition vers l’IA multi-agents pour générer davantage de valeur

Les institutions financières passent désormais d’expérimentations isolées d’agents d’IA à une IA multi-agents couvrant l’ensemble des principaux processus bancaires et d’assurance. Le *World Cloud Report for Financial Services 2027* du Capgemini Research Institute révèle que, si 59 % des entreprises expérimentent ou déploient en production des multi-agents IA, seulement un dixième d’entre elles ont mis en place l’orchestration complète nécessaire à son fonctionnement autonome à l’échelle de l’entreprise. A l’ère de l’IA agentique, les banques et compagnies d’assurance reconnaissent que la modernisation de leur infrastructure technologique est indispensable pour réussir un déploiement à grande échelle : huit cadres dirigeants sur dix font en effet de la réduction de la dette technologique un objectif prioritaire.

Les banques et compagnies d’assurance cherchent à privilégier un impact sur le business plutôt que les gains d’efficacité liés à l’IA agentique

Alors que les institutions financières passent d'agents d'IA individuels à des systèmes multi-agents, elles sont davantage sous pression pour démontrer la réelle création de valeur. D'ici 2028, le nombre de cadres dirigeants qui privilégient l'impact business comme principal critère de financement de l'IA devrait augmenter de 141 %, tandis que le nombre de ceux qui se concentrent uniquement sur l'efficacité devrait diminuer de 42 % au cours de la même période, selon l'enquête mondiale menée auprès de 1 100 cadres dirigeants d'institutions financières.

Ce changement d'approche intervient alors que les institutions financières cherchent à trouver un équilibre entre les capacités de l'IA agentique et leur coût de déploiement. Selon l'étude, près de la moitié ne parviennent pas à démontrer de manière constante la rentabilité de leurs initiatives en matière d'IA agentique, car elles ne disposent pas d'un processus clair permettant de déterminer si leurs initiatives en matière d'IA génèrent une valeur suffisante pour justifier la poursuite de leur financement. Dans ce contexte, les institutions financières mettent en place des mécanismes rigoureux de contrôle des coûts et des performances afin de poursuivre leurs efforts d'innovation. La plupart des entreprises déploient ou prévoient d'adopter, sous un an, un aiguillage intelligent des modèles qui oriente les tâches vers les modèles les moins coûteux et les plus précis.

Le cloud constitue une couche d'exécution essentielle pour les systèmes multi-agents

Selon le rapport, les institutions financières reconnaissent de plus en plus le rôle du cloud comme la plateforme d'exécution commune régissant la manière dont les agents accèdent aux données, prennent des décisions et agissent. La demande se concentre autour des grands fournisseurs : plus de la moitié des banques et compagnies d'assurance désignent les *hyperscalers* comme leurs partenaires privilégiés pour assurer la gouvernance des déploiements multi-agents, du fait de leurs exigences en matière de certifications réglementaires de cadres de sécurité et d'identité ainsi que d'auditabilité à grande échelle.

Ce besoin d'environnements cloud, capables de prendre en charge des opérations autonomes tout en respectant les exigences réglementaires, s'accroît à mesure que les agents d'IA assument davantage de responsabilités décisionnelles. Trois quarts des répondants s'attendent à ce qu'ils deviennent un élément clé de la relation client d'ici trois ans, notamment pour la gestion des comptes, l'octroi de prêts et la souscription, ainsi que les recommandations de produits.

« *En seulement 12 mois, les institutions financières sont passées de l'expérimentation d'agents d'IA exécutant des tâches isolées au déploiement de systèmes multi-agents qui coordonnent les actions à l'échelle de lignes de métiers entiers. Mais l'adoption seule ne crée pas de valeur*, déclare Ravi Khokhar, Responsable mondial du Cloud pour les Services Financiers chez

Capgemini. *Réussir le déploiement à grande échelle de ces systèmes nécessite une infrastructure permettant une orchestration de bout en bout, une gouvernance efficace et une sécurité intégrée dès la conception, ainsi qu'un lien clair avec les résultats financiers. Le cloud est désormais le socle opérationnel qui rend tout cela possible. Les quelques entreprises qui prennent de l'avance ne considèrent pas le cloud comme un service banalisé, mais comme le pilier fondamental de leur stratégie d'IA agentique.* »

Le recours à un modèle hybride devrait devenir l'approche dominante

Pour concrétiser cette ambition, les entreprises convergent vers un modèle hybride de mise en place de capacités d'IA agentique, combinant le développement de capacités en interne pour se différencier, l'achat de solutions d'IA agentique prêtes à l'emploi pour accélérer le déploiement à grande échelle et la collaboration avec des partenaires pour bénéficier de la richesse de leur écosystème. Ce modèle devrait devenir l'approche dominante pour plus des deux tiers des institutions financières d'ici trois ans.

Un petit nombre d'entreprises des services financiers améliorent leur performance financière grâce à l'IA agentique

Le rapport identifie un petit groupe d'institutions financières, représentant seulement 5 % des répondants, qui ont déjà établi les capacités nécessaires pour exploiter l'IA agentique à l'échelle de l'entreprise. Leur avance sur le reste du secteur se manifeste de manière constante dans trois domaines prioritaires : l'orchestration d'agents à travers leurs opérations et leurs fonctions technologiques, la mise en place d'un socle cloud de confiance pour une exécution autonome, et le besoin de veiller à ce que les investissements dans l'IA génèrent des résultats business mesurables.

Lire le rapport complet : World Cloud Report for Financial Services 2027 – The agentic era is cloud's moment of truth