

Perspectives

N°26/179 – 16 septembre 2026

Technologies – *Process intelligence*, la nouvelle ruée vers l'or des entreprises

Les entreprises cherchent aujourd'hui à atteindre les plus hauts niveaux d'efficacité et de performance au sein de leurs processus métier. En parallèle, l'émergence de solutions technologiques de pointe leur offre des capacités sans précédent pour atteindre ces objectifs.

Dans un contexte de transformation digitale accélérée par l'IA, les entreprises intensifient donc leurs investissements dans des outils innovants et déploie de plus en plus de solutions de *process intelligence* (PI). Ces solutions permettent aux organisations de simuler leurs processus en exploitant les données existantes, identifier les goulots d'étranglement, puis les optimiser grâce à une couche d'intelligence artificielle.

La valeur de la *process intelligence* ne réside pas seulement dans la détection des inefficacités mais dans sa capacité agentique à recommander, à

déclencher et à contrôler des actions dans les systèmes d'information.

Dans le secteur des logiciels d'entreprise, les plateformes de *process intelligence* sont parmi les segments à la croissance la plus rapide, avec un élan particulier en Amérique du Nord et en Europe, qui dominent conjointement le marché mondial.

Comment fonctionnent les plateformes de *process intelligence* ?

Les plateformes de *process intelligence* (PI) englobent plusieurs concepts tels que le *process mining*, le *task mining* et la *business intelligence*. L'objectif est d'analyser, de modéliser et de surveiller les processus métier, passant par plusieurs couches logicielles :

Les plateformes captent les données fragmentées provenant de tous les systèmes de l'entreprise (ERP, CRM, applications métier) et les unifient en une source unique et cohérente via des connecteurs et API.

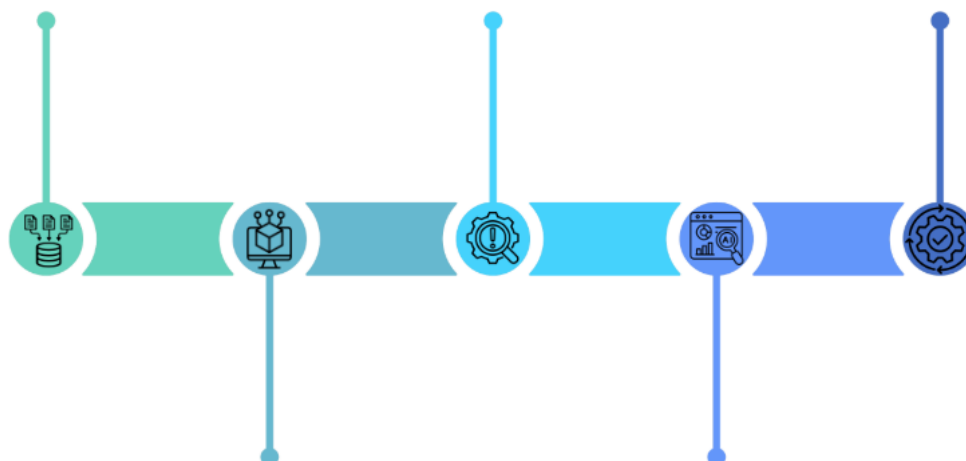
Collecte et intégration des données

L'objectif ensuite est d'identifier les goulots d'étranglement et les dysfonctionnements au sein des processus.

Analyse et diagnostic

La plateforme surveille en temps réel l'exécution des processus, déclenche des alertes en cas d'anomalie et peut automatiser certaines actions correctives ou décisions.

Monitoring et exécution



Modélisation et simulation des processus

À partir des données collectées, la plateforme reconstruit automatiquement les processus réels formant un « digital twin » ou « jumeau numérique » grâce aux algorithmes de process discovery (Petri nets, BPMN). Elle crée des cartographies visuelles montrant le flux complet des activités.

Recommandations IA

Grâce à l'IA et au machine learning, la plateforme prédit les problèmes avant qu'ils ne surviennent et propose les next best actions et des optimisations ciblées.

Sources : Etudes économiques groupe / Crédit Agricole S.A.

La PI devient la couche qui fournit aux agents IA le contexte opérationnel, les règles et les dépendances nécessaires pour agir dans les SI. Elle se distingue de la *business intelligence*, qui décrit les résultats, du *process mining*, qui reconstruit les flux, du *business process management*, qui formalise les processus, de la *robotic process automation*, qui exécute des tâches prédéfinies et des *modèles d'IA*, qui raisonnent mais ne connaissent pas spontanément le fonctionnement réel de l'entreprise.

Un marché en forte expansion avec des opportunités de développement

Le marché de la *process intelligence* a généré plus de 1,5 milliard de dollars de chiffre d'affaires en 2025, enregistrant une croissance de 30% en glissement annuel selon Gartner. Le secteur traverse actuellement une phase de

croissance exponentielle. C'est un marché encore fragmenté et en cours de définition, qui est porté par la pression sur la productivité et l'essor de l'IA appliquée aux opérations.

Les principaux acteurs ciblent le secteur bancaire et financier, l'assurance, le retail, l'industrie et le secteur public. L'adoption dans les télécoms émerge et représente une opportunité significative encore largement inexploitée, particulièrement pour l'optimisation des processus *back-office* et l'automatisation orientée client.

Le marché se situe actuellement dans une phase d'émergence, avec un taux de pénétration de 20 à 50% auprès de son audience cible. Cette position représente une fenêtre d'opportunité stratégique pour les investissements, avant que le marché n'atteigne sa maturité et ne soit saturé.

Cette phase de consolidation avancée est pilotée par les grands éditeurs que sont Salesforce (Apromore), Microsoft (Minit), SAP (Signavio), IBM (myInvenio). **Les opérations de fusion-acquisition structurantes ont eu lieu entre 2019 et 2022 ; l'absence d'opérations significatives ces trois dernières années révèle que le marché entre dans une phase de développement organique des capacités et d'innovation.** Les *pure-players* procèdent à des acquisitions stratégiques pour passer de l'extraction de données de processus à l'automatisation des workflows et à la recommandation intelligente d'actions. Ce contexte peut présenter des opportunités d'acquisition ou de partenariat pour les acteurs cherchant à accéder ou dominer le marché.

Des besoins croissants en optimisation et des défis persistants

La demande pour les plateformes de PI est portée par plusieurs besoins des entreprises. **La complexité et la non-structuration des données réparties dans plusieurs systèmes cloisonnés rendent l'exploitation des processus insuffisante.** Alors que les entreprises investissent massivement dans l'IA, l'IA générative et l'automatisation, il existe un besoin critique de contexte processus fiable pour maximiser le ROI¹, **éviter les défaillances d'automatisation** et soutenir les *workflows* d'agents intelligents.

Chez Atos, la PI a généré une amélioration de productivité de 25% en équivalent temps plein dans les achats et a identifié un potentiel d'automatisation de 56% sur plus de 400 cas d'usage². **Siemens a utilisé la PI pour optimiser son processus Order-to-Cash³ permettant d'augmenter l'automatisation de 24%, de réduire le rework⁴ de 11% et de supprimer près de 10 millions d'interventions manuelles par an⁵.** Dans la banque, le traitement d'un paiement international mobilise plusieurs systèmes, contrôles et équipes, ce qui multiplie les attentes et les interventions manuelles. **Standard Bank indique avoir ramené le cycle de traitement d'environ 55 heures à quelques heures et porté le taux de traitement de bout en bout sans intervention manuelle à plus de 90%⁶.** Au-delà du gain de temps, la PI permet de distinguer les dossiers pouvant être automatisés de ceux nécessitant un contrôle, tout en conservant la traçabilité des décisions et des exceptions.

Le marché de la process intelligence fait également face à plusieurs obstacles structurels. Le premier tient à la **qualité et à la documentation des données, encore insuffisantes** chez certains clients – notamment dans l'industrie – ce qui complique la reconstruction fiable des processus. Une étude publiée dans *Software and Systems Modeling* révèle que 65% des projets de *process mining* échouent partiellement ou complètement parce que « *l'organisation n'était pas préparée au changement* ». Mais la difficulté dépasse largement ce seul enjeu. Un même processus traverse souvent plusieurs ERP⁷, CRM⁸, applications métier et systèmes historiques : l'intégration transverse suppose donc de rapprocher des événements hétérogènes, de les rattacher à un même objet métier et d'en préserver la chronologie sans altérer leur signification. **Elle requiert aussi une gouvernance commune** des définitions, des indicateurs, des droits d'accès et de la responsabilité des données entre les métiers, l'IT et les fonctions de contrôle.

À mesure que les plateformes recommandent ou exécutent des actions, **la sécurité et la responsabilité deviennent également centrales** : les entreprises doivent déterminer quelles décisions peuvent être automatisées, dans quelles limites et avec quelle traçabilité. Ces exigences d'architecture et de gouvernance allongent les déploiements et rendent plus difficile la démonstration d'un ROI rapide, tandis que la pénurie de talents compétents limite encore l'industrialisation des solutions.

Un paysage concurrentiel dominé par quelques acteurs clés

La concurrence sur le marché des plateformes de *process intelligence* s'organise autour de quelques **spécialistes et de grands éditeurs de logiciels** capables d'intégrer le *process mining*, l'automatisation et l'orchestration dans leurs offres élargies. Les plateformes réunissent désormais le *process mining*, le *process modeling* et le *process monitoring*, avec un rôle croissant dans l'optimisation et le déploiement de l'IA agentique.

¹ Return on investment (retour sur investissement).

² Source : Process Intelligence for AI Transformation Leaders, KYP.ai

³ Processus de bout en bout de gestion des commandes clients, de leur réception au paiement final.

⁴ Reprise et correction de défauts détectés lors du processus initial.

⁵ Source : Siemens + Celonis | Customers Stories

⁶ Source : Standard Bank + Celonis | Customers Stories

⁷ Logiciel de gestion intégré qui unifie les données et processus métier d'une organisation.

⁸ Logiciel de gestion de la relation client permettant de centraliser et d'optimiser les interactions avec les clients.

Part de marché des fournisseurs de solutions de process intelligence (2025)



Sources : Etudes économiques groupe / Crédit Agricole S.A., Everest Group PEAK Matrix® for Process Mining (2026)

Celonis, fondé en 2011, reste l'un des *pure-players* les plus visibles sur ce segment, dominant avec la plus grande de part de marché (678 millions de dollars de chiffre d'affaires en 2026). Il est suivi de **SAP Signavio**, **ARIS** (anciennement Software AG), **UiPath** et **MEHRWERK**, qui occupent des positions fortes via des approches plus intégrées et qui détiennent collectivement près d'un tiers du marché.

Le reste du marché est hautement fragmenté, avec des éditeurs émergents comme **Apromore** – dont la croissance de 112,6% entre 2023 et 2024 a été

remarquable – et **IBM** – qui affiche un élan significatif.

Le marché glisse progressivement des outils simples d'analyse de données vers une logique d'exécution alimentée avec l'IA. La **spécialisation verticale**, l'**IA agentique**, l'**orchestration** et l'**intégration native aux environnements métier** deviennent ainsi les principaux vecteurs de différenciation.

✓ **Notre opinion** – Les plateformes de process intelligence s'imposent comme un levier stratégique pour les entreprises cherchant à améliorer l'efficacité de leurs processus métier, à mieux exploiter leurs données et à accélérer leurs initiatives d'automatisation et d'IA. Le marché, encore en phase d'émergence mais en forte croissance, offre des opportunités importantes, notamment dans des secteurs encore peu adressés. Toutefois, son adoption reste encore timide.

La bataille concurrentielle ne se joue donc pas uniquement sur la capacité à détecter des inefficacités. Elle portera sur la maîtrise de la boucle complète. Les plateformes capables de sécuriser cette boucle pourraient occuper une place centrale dans l'architecture des entreprises à l'ère de l'IA agentique.

Consultez nos dernières parutions en accès libre sur Internet :



Monde – Scénario macro-économique 2026-2027 – Juin 2026

[Un scénario de nouveau hautement conditionnel](#)

Date	Titre	Thème
11/09/2026	Allemagne – Élections en Saxe-Anhalt : une victoire écrasante de l'AfD sans majorité absolue	Allemagne
08/09/2026	Zone euro – Forte révision à la hausse de la croissance au T2 Etudes économiques - Crédit Agricole	Zone euro
04/09/2026	Monde – L'actualité de la semaine	Monde
01/09/2026	Philippines – Résister dans la tempête	Asie
14/08/2026	Royaume-Uni – Décentraliser pour croître ? Le pari du nouveau Premier ministre	Royaume-Uni
13/08/2026	Revolut, l'envers de l'écran	Fintech
03/08/2026	ROYAUME-UNI – Bank of England : pas d'urgence	Bank of England
31/07/2026	Stablecoin, le coût du rail ne dit rien du prix du voyage	Fintech
24/07/2026	Maroc – Les atouts du pilotage économique et de la stabilité dans un monde incertain	Maroc
22/07/2026	France – Immobilier résidentiel : la construction de logements neufs est-elle à la hauteur des besoins d'ici 2040 ?	France, immobilier
21/07/2026	Revolut, un AIR de mystère	Fintech

Crédit Agricole S.A. — Direction des Études Économiques

12 place des États-Unis – 92127 Montrouge Cedex

Directeur de la Publication : Isabelle Job-Bazille

Rédacteur en chef : Armelle Sarda

Documentation : Elisabeth Serreau – **Statistiques** : Datalab ECO

Secrétariat de rédaction : Nathalie Marcet

Contact : publication.eco@credit-agricole-sa.fr

Consultez les Études Économiques et abonnez-vous gratuitement à nos publications sur :

Internet : <https://etudes-economiques.credit-agricole.com/>

iPad : application **Études ECO** disponible sur App store

Android : application **Études ECO** disponible sur Google Play

Cette publication reflète l'opinion de Crédit Agricole S.A. à la date de sa publication, sauf mention contraire (contributeurs extérieurs). Cette opinion est susceptible d'être modifiée à tout moment sans notification. Elle est réalisée à titre purement informatif. Ni l'information contenue, ni les analyses qui y sont exprimées ne constituent en aucune façon une offre de vente ou une sollicitation commerciale et ne sauraient engager la responsabilité du Crédit Agricole S.A. ou de l'une de ses filiales ou d'une Caisse régionale. Crédit Agricole S.A. ne garantit ni l'exactitude, ni l'exhaustivité de ces opinions comme des sources d'informations à partir desquelles elles ont été obtenues, bien que ces sources d'informations soient réputées fiables. Ni Crédit Agricole S.A., ni une de ses filiales ou une Caisse régionale, ne saurait donc engager sa responsabilité au titre de la divulgation ou de l'utilisation des informations contenues dans cette publication.