



Microsoft 365
Copilot

Devenir une entreprise pionnière

Grâce à Microsoft 365 Copilot
et aux agents

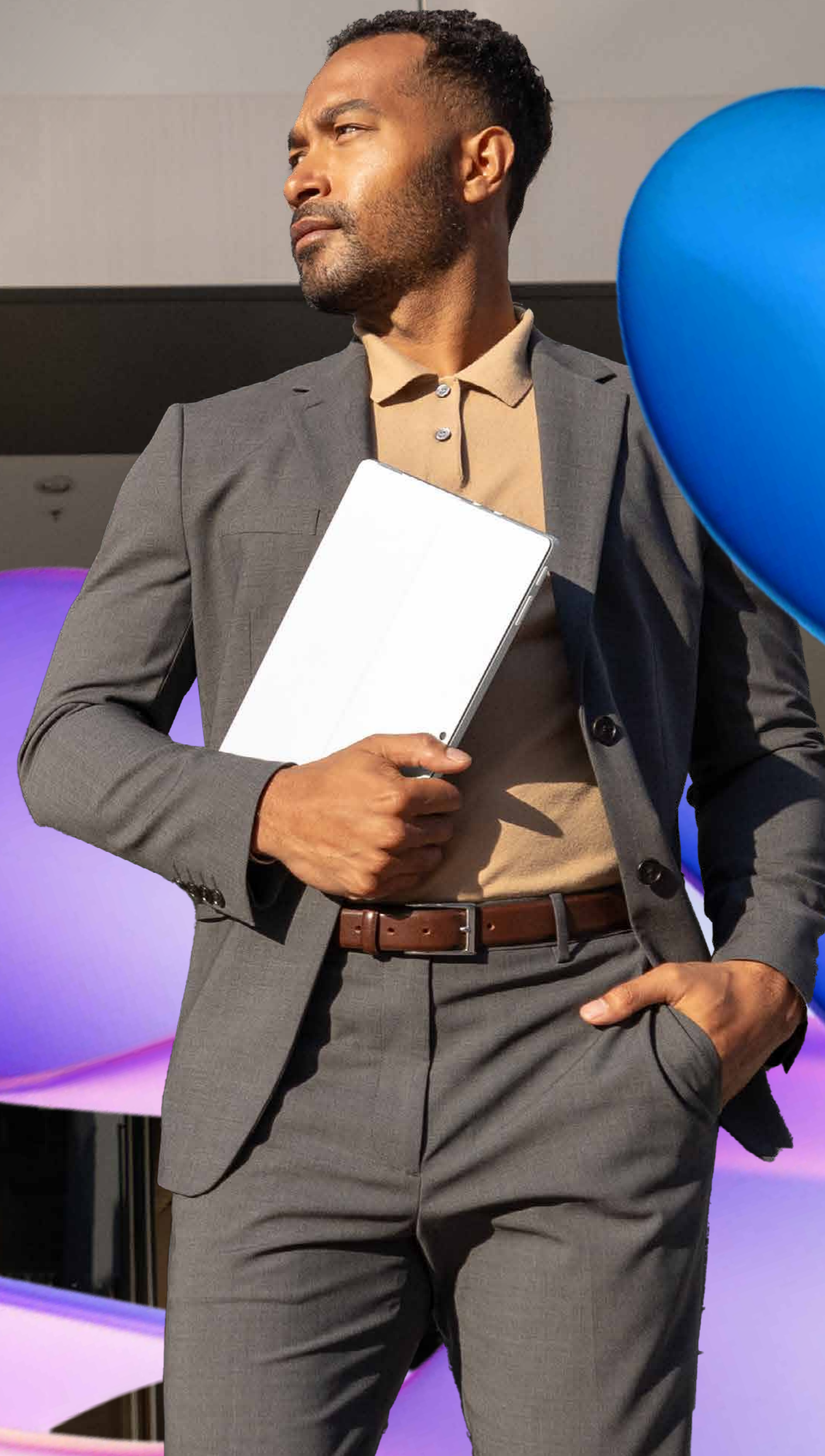


Table des matières

01

L'appel de l'innovation

02

Les trois étapes de la transformation par l'IA

03

Première étape : Un humain avec un assistant

04

Deuxième étape : Des équipes humains-agents

05

Troisième étape : Direction par les humains, exécution par des agents

06

Microsoft 365 Copilot : l'IA conçue pour le travail

07

Votre feuille de route de mise en œuvre de l'IA

08

Votre nouvelle frontière vous attend

01

L'appel de l'innovation

L'opportunité n'a jamais été aussi grande. Les marchés récompensent la rapidité, les clients s'attendent à des expériences exceptionnelles et les organisations disposent enfin de la technologie appropriée pour répondre à ces deux exigences. Non pas en demandant plus d'efforts au personnel, mais en réinventant la manière dont le travail est exécuté.

Mais il y a un écart. Le rapport annuel Work Trend Index de Microsoft pour 2025 le révèle clairement : **53 %** des dirigeants déclarent que la productivité doit augmenter, mais **80 %** des collaborateurs estiment manquer de temps ou d'énergie pour y parvenir.¹ C'est dans cet espace entre ce qui est nécessaire et ce qui est possible que s'opère la transformation.

Les entreprises pionnières s'aventurent dans cet espace. Ces organisations ont intégré l'IA au cœur de leur fonctionnement, adoptant les agents d'IA comme collègues numériques qui prennent en charge les tâches répétitives pendant que les humains se concentrent sur la stratégie, la créativité et l'innovation. Lorsque chaque collaborateur dispose d'intelligence à portée de main et que les équipes s'agrandissent grâce à la collaboration entre les humains et les agents, le travail devient ce qu'il a toujours été censé être : significatif.

Toutefois, la précipitation peut créer de nouvelles vulnérabilités. C'est pourquoi les entreprises pionnières avancent avec urgence et prudence, faisant évoluer l'IA tout en intégrant la sécurité, la conformité et une utilisation responsable dès le départ.

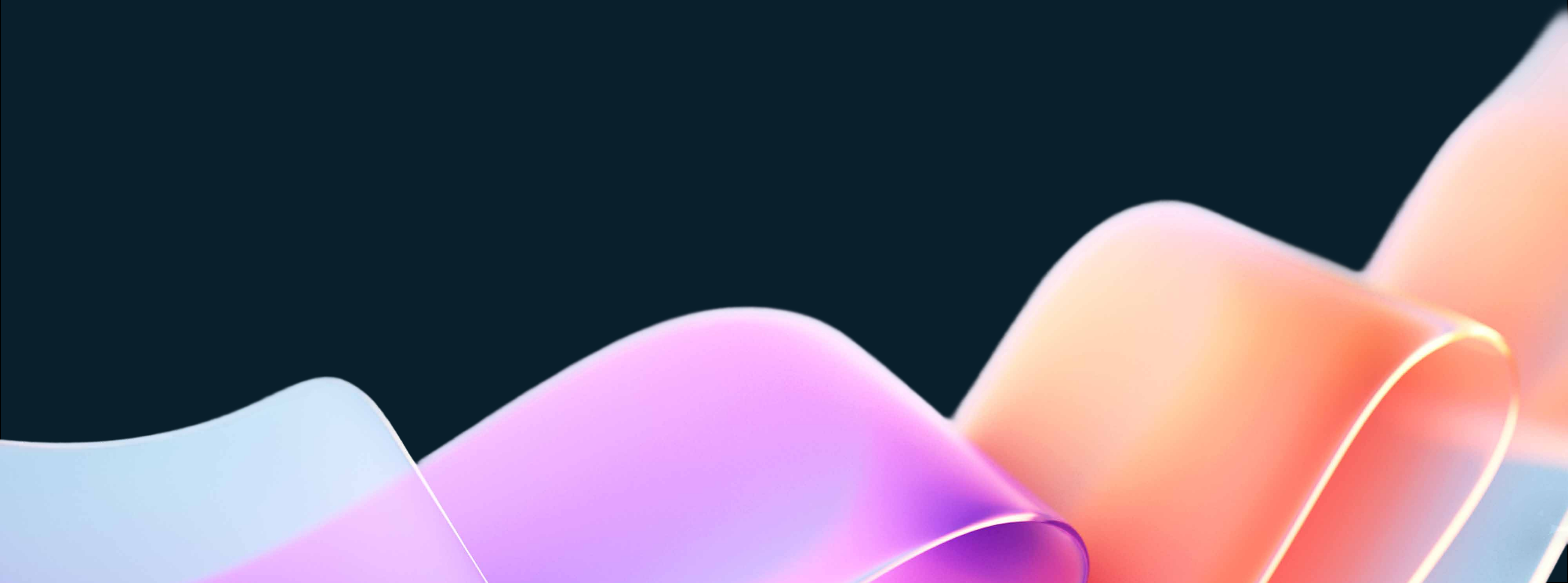
La transformation
est une réalité



Par rapport
à seulement **39 %**
à l'échelle mondiale¹

Ce guide vous fait découvrir trois étapes de la transformation par l'IA.

Vous verrez à quoi ressemble chaque étape, vous comprendrez quelles décisions sont les plus importantes et vous découvrirez comment avancer sans compromettre la sécurité.



Les trois étapes de la transformation par l'IA

Une entreprise pionnière se crée en plusieurs étapes. C'est un parcours délibéré vers la maturité en IA, qui ouvre la voie vers de nouvelles possibilités lors de chaque étape.

Privilégier la sécurité

Les organisations qui avancent le plus rapidement avec l'IA ne prennent pas de raccourcis en matière de sécurité. Elles ancrent la confiance dans leurs fondations. Lorsque les collaborateurs savent que l'IA respecte les autorisations d'accès aux données, lorsque les dirigeants constatent que la conformité est intégrée à chaque interaction et lorsque la gouvernance est imbriquée plutôt qu'ajoutée par la suite, la transformation s'accélère. Avec le bon partenaire d'IA, la sécurité ne ralentit pas l'adoption, elle rend possible une adoption audacieuse.

Chaque parcours est différent et rarement linéaire. Les différents services de la plupart des organisations se trouvent à des étapes différentes au même moment. Cette progression inégale est naturelle. Les chapitres suivants explorent chaque étape avec des conseils pratiques pour le parcours de votre organisation.

Première étape : Un humain avec un assistant

Repenser la productivité personnelle

Chaque collaborateur dispose d'un assistant d'IA qui prend en charge les tâches fastidieuses, ce qui lui permet de se concentrer sur le travail qui compte.

Deuxième étape : Des équipes humains-agents

Transformer les flux de travail

Les agents d'IA deviennent des collègues numériques au sein de vos processus, assumant des tâches précises sous une direction humaine. Vos collaborateurs apprennent à déléguer à ces agents et à les superviser, ce qui leur permet de développer des compétences en tant que gestionnaires d'agents.

Troisième étape : Direction par les humains, exécution par des agents

Réinventer les processus métier

Les agents gèrent les processus end-to-end tandis que les humains assurent une supervision stratégique. Vos collaborateurs passent de l'exécution des tâches à l'élaboration de stratégies, au développement des relations et à la direction du travail qui définit l'avenir de votre organisation.

Supérieur d'agent

Un collaborateur qui gère des agents d'IA comme des membres d'une équipe numérique, par exemple en définissant les tâches, en examinant les résultats et en intervenant pour les exceptions. C'est la compétence de leadership essentielle à l'ère de l'IA.



03

PREMIÈRE ÉTAPE

Un humain avec un assistant

Chaque transformation liée à l'IA commence avec une personne. À cette étape, chaque collaborateur obtient un assistant d'IA personnel pour éliminer les tâches répétitives et libérer du temps. L'impact sur la productivité est immédiat, mais cette étape sert un objectif plus profond : renforcer la confiance, démontrer des retours rapides et créer les habitudes qui permettent des transformations plus importantes par la suite. Bien réalisée, cette étape remonte le moral, réduit la fatigue et signale que l'IA n'est pas un concept futur, mais un collègue d'aujourd'hui.



Qu'en est-il dans la pratique ?

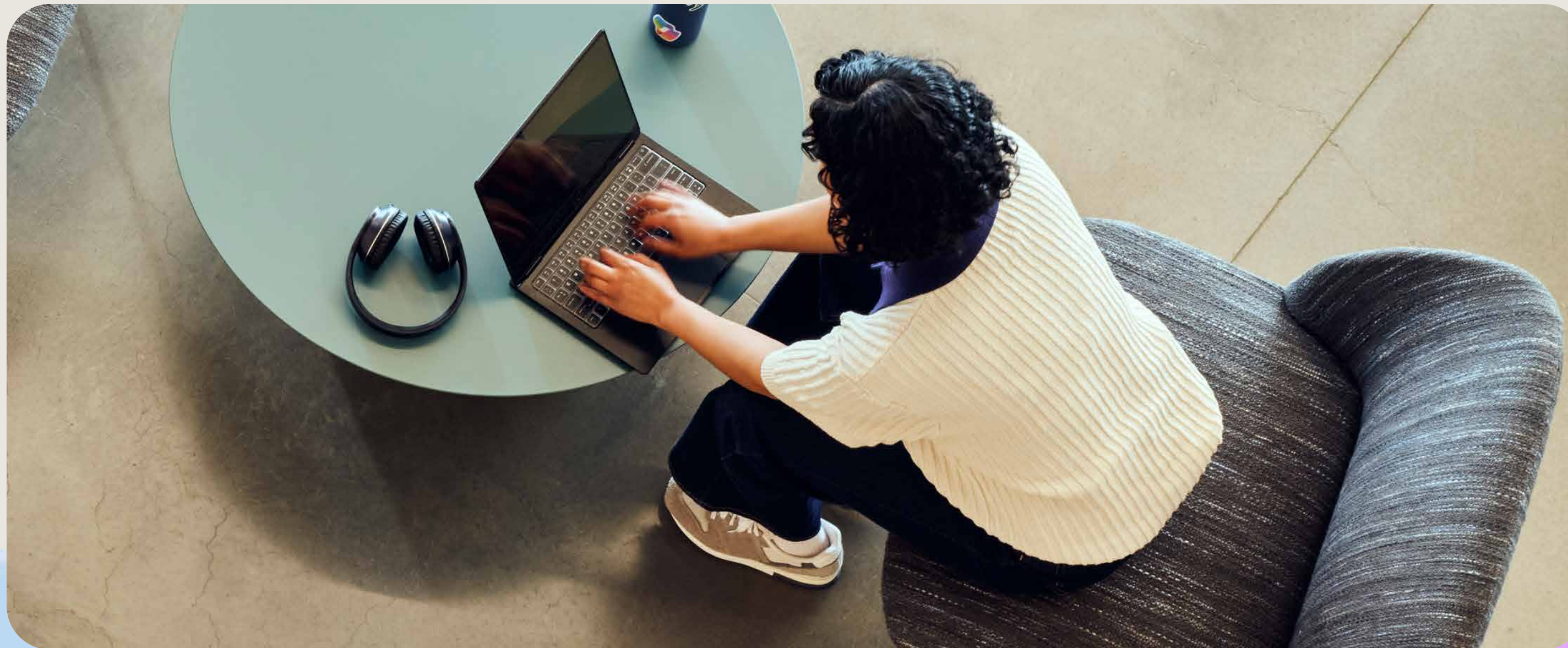
Vos collaborateurs ont besoin d'un espace sûr pour expérimenter. Dans la mesure où **75 %** des collaborateurs utilisent déjà l'IA au travail (souvent au moyen d'outils non autorisés)², vous devez fournir un accès approuvé avec des protections claires. Lancez des programmes de sensibilisation à l'IA, soulignez les domaines où l'IA apporte de la valeur et montrez ce qu'est une utilisation responsable.

Premiers pas

Ciblez les tâches répétitives et chronophages qui couvrent différents rôles, comme la préparation de réunions, la gestion de la boîte de réception, le résumé de documents et la création de brouillons. Ces résultats rapides prouvent leur valeur immédiate sans qu'il soit nécessaire de réorganiser tous les processus métier.

Comment mettre à l'échelle

Considérez cette étape comme une phase d'apprentissage. Menez des projets pilotes d'équipe ou de service, recueillez des commentaires et affinez votre approche. Évitez les projets pilotes de petite envergure qui ne sont jamais déployés à grande échelle. Optez plutôt pour un déploiement à grande échelle, accompagné de boucles de rétroaction structurées, afin que les collaborateurs puissent participer à l'adaptation de l'IA à leur flux quotidien. Suivez les taux d'adoption, le temps économisé et la satisfaction des collaborateurs pour mesurer la réussite.



Vodafone gagne du temps à grande échelle

L'essai initial de Vodafone avec Microsoft 365 Copilot a permis d'économiser environ trois heures par semaine et par personne. L'entreprise prévoit de déployer Copilot pour un maximum de 68 000 collaborateurs.

[**Lire le témoignage complet**](#)

04

DEUXIÈME ÉTAPE

Des équipes humains-agents

La deuxième étape marque le passage de la productivité individuelle à l'amélioration des processus. Ici, les agents rejoignent les flux de travail en tant que collègues numériques, accomplissant des tâches sous une direction humaine. Les collaborateurs passent de l'utilisation de l'IA à la gestion de celle-ci.

C'est à ce moment que les équipes commencent à ressentir l'évolution. Les campagnes de marketing sont lancées plus rapidement. Le service à la clientèle évolue pour gérer plus de demandes sans compromettre la qualité. La créativité et le jugement humains s'associent à l'efficacité de l'agent pour offrir de meilleurs résultats que ce que l'un ou l'autre pourrait obtenir seul.



Qu'en est-il dans la pratique ?

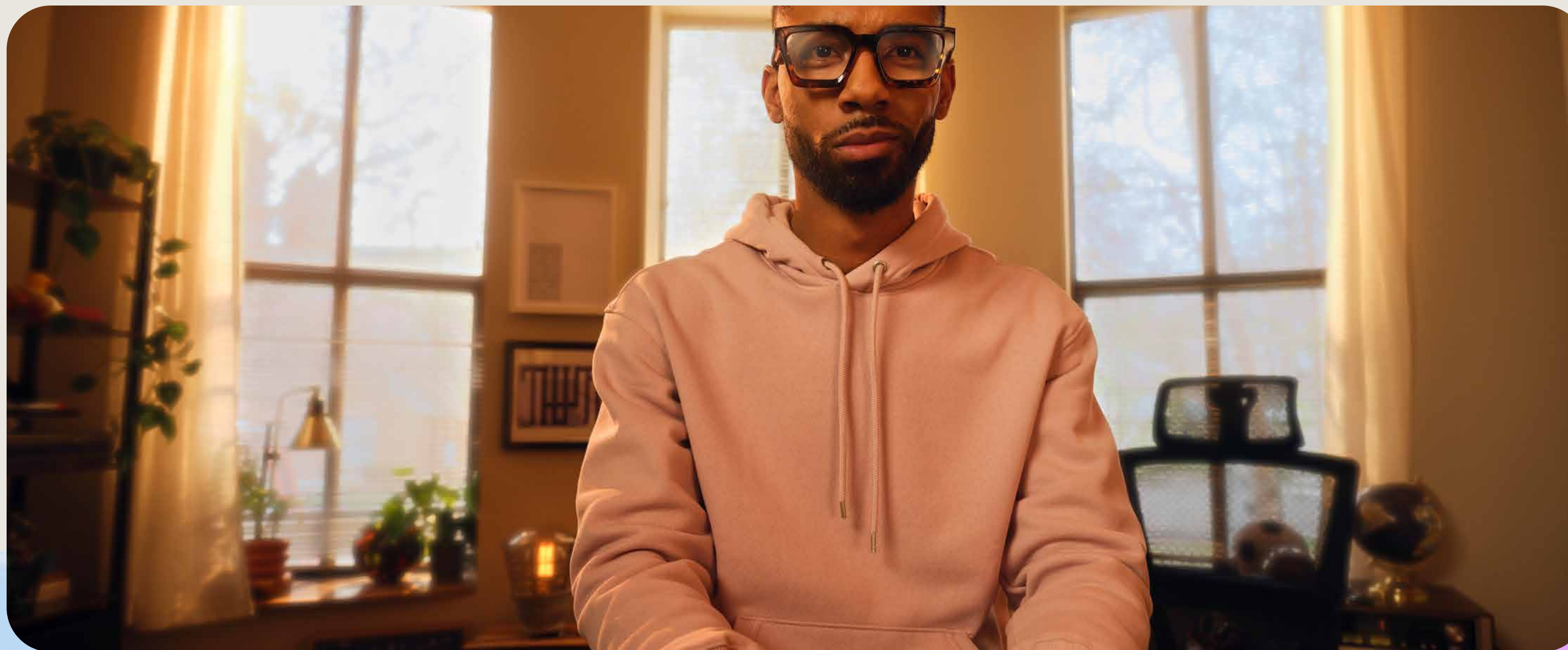
La formation va au-delà de la sensibilisation de base à l'IA. Les collaborateurs apprennent à déléguer efficacement aux agents, en définissant des instructions claires et en établissant des normes de performance. Les agents gèrent le travail courant de façon autonome et alertent les humains lorsqu'ils rencontrent des exceptions nécessitant du discernement ou une expertise. Encouragez les équipes à voir les agents non seulement comme des outils, mais également comme des collègues débutants qui ont besoin de conseils pratiques.

Premiers pas

Concentrez-vous sur des flux de travail reproductibles et axés sur les processus, comme le développement de campagnes, les réponses aux appels d'offres, les rapprochements financiers ou les demandes de services RH. Les agents accomplissent de façon fiable la plupart des étapes tout en transmettant automatiquement les cas limites aux humains pour la stratégie et les décisions finales. Cherchez des processus avec un volume élevé, des goulots d'étranglement fréquents ou des défis mesurables.

Comment mettre à l'échelle

Dirigez des projets pilotes au niveau des services où la réussite peut être mesurée par des métriques claires. Au sein du support client, suivez les temps de réponse, les taux de résolution et les scores de satisfaction. Au sein de l'équipe des finances, surveillez la rapidité du rapprochement et la réduction des erreurs. Considérez chaque projet pilote comme une occasion de codifier les bonnes pratiques et d'étendre la couverture aux flux de travail connexes.



T-Mobile intègre l'IA dans chaque conversation

T-Mobile a déployé un agent développé avec Copilot Studio qui recherche de façon autonome les détails promotionnels et les spécifications techniques dans plusieurs systèmes. L'application qui soutient cet agent est devenue la deuxième plus populaire de T-Mobile à l'échelle de l'entreprise, avec plus de 83 000 utilisateurs et 500 000ancements par mois dans tous les points de vente au détail et centres d'appels.

[Lire le témoignage complet](#)

Direction par les humains, exécution par des agents

C'est là que vous réinventez des processus métier complets. Lors de cette étape, les agents vont au-delà du simple soutien aux tâches ou aux flux de travail individuels et commencent à exécuter des processus end-to-end. Vos collaborateurs définissent des objectifs et maintiennent une supervision stratégique, tandis que les agents exécutent des tâches de façon autonome et alertent les humains de façon proactive lorsque leur intervention est nécessaire.

La division du travail transforme le travail lui-même. Les personnes se concentrent sur la vision, les relations et la croissance, tandis que les agents assurent les opérations à une échelle sans précédent. Cela offre une efficacité révolutionnaire et vous permet d'augmenter l'impact sans accroître les effectifs.



Qu'en est-il dans la pratique ?

À ce stade, toute l'organisation doit maîtriser l'IA. Chaque collaborateur doit comprendre comment fonctionnent les agents et quand les utiliser, c'est le passage du statut « d'utilisateurs d'IA » à celui de superviseurs d'agents. Des fonctions organisationnelles entières peuvent être repensées autour des agents : la logistique de la chaîne d'approvisionnement, la clôture financière, la surveillance de la conformité, la facturation des clients, etc. Au lieu d'automatiser des parties d'un processus, vous les reconcevez complètement avec les agents comme opérateurs principaux et les humains comme guides stratégiques.

Premiers pas

La troisième étape est constituée d'expériences audacieuses. Déterminez les fonctions où la transformation apporte une valeur métier exceptionnelle, comme l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement mondiale, la gestion des risques d'entreprise et l'intégration client end-to-end. Ce sont des domaines où une refonte des processus centrée sur les agents permet d'atteindre des performances révolutionnaires qui redéfinissent ce qui est possible.

Comment mettre à l'échelle

Menez des projets pilotes à l'échelle de l'organisation avec une supervision rigoureuse. Considérez les agents comme des infrastructures critiques pour la mission, avec des protections claires pour la performance et la gestion des défaillances. Testez dans des conditions diverses. Surveillez par rapport aux exigences réglementaires. Mettez en place des voies d'escalade claires et des points de contrôle humains avant de déployer à l'échelle de l'entreprise. À ce niveau, la réussite doit être mesurée à l'échelle de toute votre organisation. Utilisez des tableaux de bord pour suivre en temps réel le retour sur investissement, la conformité et la réduction des risques.



Dow se transforme à grande échelle

Dow a déployé un agent qui scanne les factures d'expédition afin de détecter des erreurs de facturation enfouies dans des charges complexes. Quelques semaines après le début de son utilisation, le pilote détectait des anomalies que les collaborateurs mettaient autrefois des jours à identifier. Une fois que ce pilote aura été déployé à l'échelle mondiale, Dow prévoit des économies annuelles de plusieurs millions d'USD.

[Lire le témoignage complet](#)

Microsoft 365 Copilot : l'IA conçue pour le travail

Pour devenir une entreprise pionnière, il est nécessaire de disposer d'une IA conçue pour le travail. Microsoft 365 Copilot offre les dernières innovations en matière d'intelligence artificielle, conçues pour le travail et adaptées à votre entreprise.

Productivité personnelle et d'équipe

Microsoft 365 Copilot réunit le chat, la recherche, les agents, les blocs-notes et la création dans une expérience unifiée conçue pour le travail.

- Copilot est optimisé par les derniers modèles disponibles et repose sur des données web et professionnelles.
- Il est intégré aux applications Microsoft 365 et Teams, avec des fonctionnalités d'IA avancées comme le mode Agent, l'Agent Office et des agents de raisonnement profond pour améliorer la productivité personnelle et d'équipe.
- De Microsoft aux agents tiers de confiance, l'Agent Store est l'endroit où vous trouvez des agents prêts à travailler pour vous.

Processus métier

Créez vos propres agents avec Copilot Studio à l'aide du langage naturel ou d'outils de développement avancés grâce au kit SDK Microsoft 365 Agent. Accédez à des agents précréés dans l'Agent Store ou créez des agents personnalisés dans Copilot Studio.

- Sélectionnez parmi plus de 1 500 connecteurs, données, actions et canaux pour créer un agent, du plus simple au plus sophistiqué.
- Concevez vos modèles, données et outils avec Azure AI Foundry, puis importez-les dans Copilot Studio pour créer des agents puissants et personnalisés.
- L'équipe informatique garde le contrôle de chaque agent dans l'ensemble de l'organisation, avec une visibilité complète, des contrôles de sécurité et de conformité.

IA prête pour les entreprises

Le système de contrôle Copilot est un ensemble d'outils conçus pour les professionnels de l'informatique afin de mieux comprendre et gérer l'IA au sein de leur organisation.

- Vos données sont sécurisées au sein du Microsoft Security Trust Boundary, assurant la conformité et la protection à tous les niveaux.
- La technologie donne aux personnes les moyens de créer ce dont elles ont besoin au travail. Nous avons mis en place des contrôles puissants pour vous aider à gérer l'expansion de l'IA au sein de votre entreprise, afin de garantir que les bonnes personnes aient accès aux bons outils et les utilisent comme prévu.
- Les Analyses Copilot vous aident à comprendre et à suivre l'utilisation, l'adoption et l'impact métier de Copilot et des agents au sein de votre organisation.

07

Votre feuille de route de mise en œuvre de l'IA

Microsoft 365 Copilot offre les fonctionnalités dont vous avez besoin. Vient maintenant l'exécution. Ce cadre en cinq étapes vous guide à travers chaque étape de la transformation de l'IA. Vous parcourrez ces étapes à des niveaux croissants de maturité, à mesure que votre organisation progresse de la productivité individuelle aux équipes composées d'humains et d'agents, puis à des processus métier repensés.

Étape 1

Activer Copilot Chat et préparer le personnel

Commencez par offrir à vos collaborateurs un accès à l'IA sécurisé et gouverné. Travaillez avec les RH pour définir comment les humains et les agents collaboreront, établissez des ratios humains-agents et développez les capacités « supérieur d'agent » dont vos équipes ont besoin pour gérer l'IA efficacement.

Étape 2

Définir les unités de travail fondamentales

Déterminez les groupes de travail distincts et mesurables où Copilot peut apporter une valeur tangible. Ces domaines axés sur les résultats deviennent vos points focaux pour la transformation.

Étape 3

Accorder la priorité et définir la portée des initiatives agentiques

Équilibrez des gains rapides qui ont un impact immédiat avec des paris stratégiques qui débloquent une transformation majeure. Reliez chaque initiative à vos unités principales de travail et déterminez si les agents Copilot ou Copilot Studio répondent le mieux à vos besoins.

Étape 4

Valider à l'aide d'une démonstration de faisabilité ou d'un projet pilote

Testez votre approche dans des environnements contrôlés avant de procéder au déploiement à grande échelle. Intégrez la gouvernance dès le départ, itérez rapidement en vous basant sur les commentaires réels des utilisateurs et comprenez quand concevoir une démonstration de faisabilité plutôt que de lancer un pilote de production.

Étape 5

Analyser et mettre à l'échelle

Mesurez l'adoption et l'impact à l'aide des Analyses Copilot et d'autres outils. Suivez comment les agents influencent vos unités de travail fondamentales, recueillez des informations à partir des habitudes d'utilisation et de l'expérience utilisateur, puis affinez et mettez à l'échelle avec confiance, en vous appuyant sur les données.

Votre nouvelle frontière vous attend

Sources :

¹2025: « The Year the Frontier Firm Is Born », rapport annuel Microsoft Work Trend Index, 23 avril 2025.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

²« AI at Work is Here. Now Comes the Hard Part. », rapport annuel Microsoft Work Trend Index, 8 mai 2024.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/ai-at-work-is-here-now-comes-the-hard-part>.

L'enquête Work Trend Index a été menée par un cabinet de recherche indépendant auprès de 31 000 travailleurs du savoir salariés à temps plein ou indépendants sur 31 marchés entre le 6 février 2025 et le 24 mars 2025. Dans ce contexte, les travailleurs du savoir sont ceux qui travaillent généralement devant un ordinateur (à la maison ou au bureau).

© Microsoft Corporation, 2025. Tous droits réservés. Le présent document est fourni « en l'état ». Les informations et les points de vue qui y sont exprimés, y compris les URL et autres références à des sites web, sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Vous assumez les risques associés à son utilisation. Le présent document ne vous donne pas les droits juridiques propres à la propriété intellectuelle de tout produit Microsoft. Vous pouvez copier et utiliser ce document pour votre usage interne uniquement à titre de référence.

Les organisations qui adoptent l'IA dès maintenant définiront la prochaine ère du travail. Les entreprises pionnière mettent l'IA à l'échelle de manière responsable, créent des équipes humains-agents et libèrent une agilité et des innovations que leurs concurrents ne peuvent pas égaler.

Microsoft 365 Copilot fournit les capacités, la sécurité et le contexte d'entreprise nécessaires pour progresser en toute confiance. C'est beaucoup plus qu'un outil. C'est la base pour bâtir votre avenir optimisé par l'IA.

Apprenez-en plus sur la création de la bonne stratégie d'IA pour votre organisation.



Télécharger l'Ebook sur la mise en œuvre de Copilot