

Comment les dirigeants peuvent-ils surmonter le paradoxe de la productivité des employés grâce aux agents d'IA ?

UNE ÉTUDE THOUGHT LEADERSHIP DE FORRESTER CONSULTING COMMANDÉE PAR SLACK, JUILLET 2025

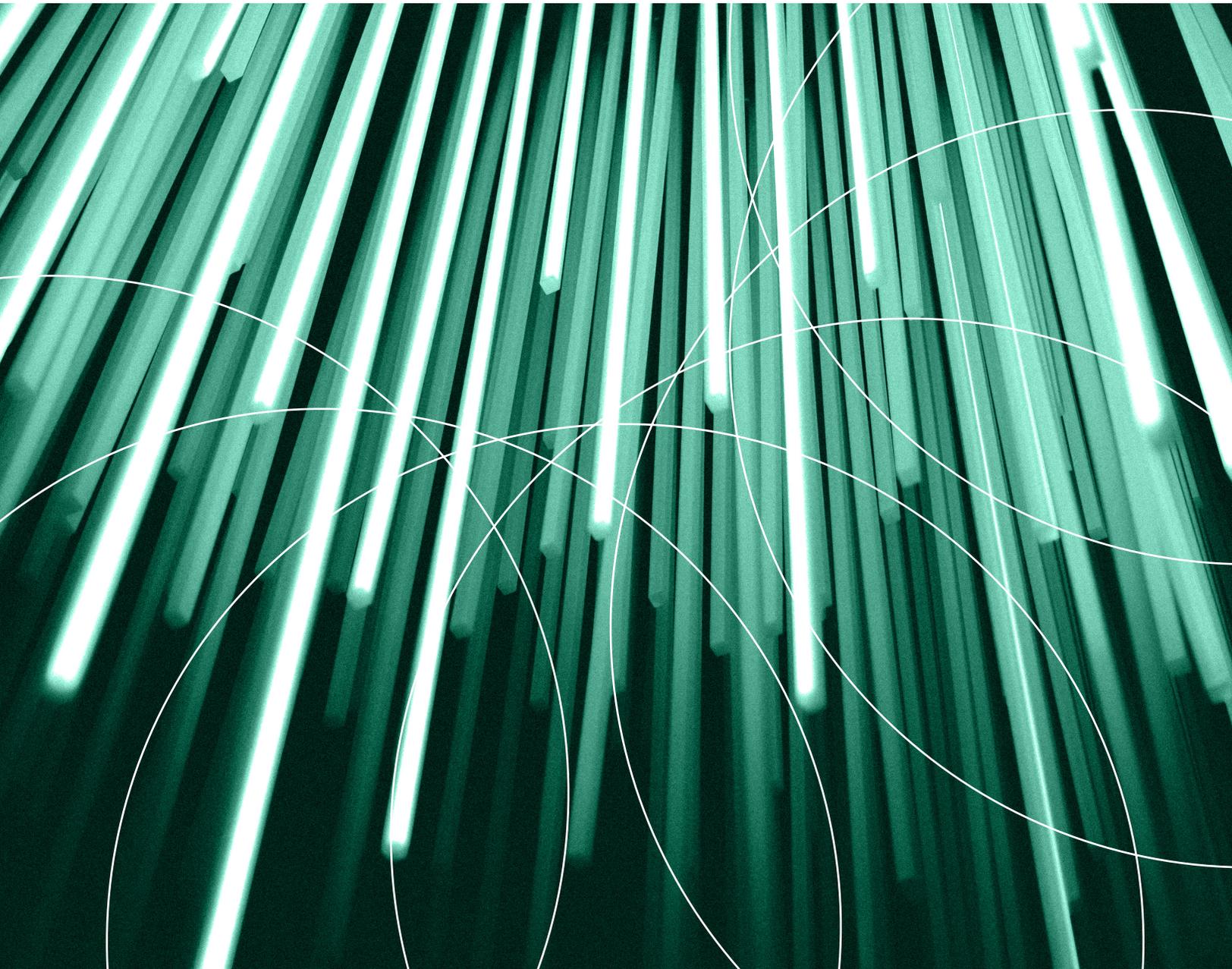


Table des matières

- 3 [Résumé](#)
- 4 [Principales conclusions](#)
- 5 [Trop d'outils, pas assez de productivité](#)
- 7 [Les entreprises adoptent l'IA générative pour augmenter leur productivité, mais peinent à en voir les retombées concrètes](#)
- 9 [L'IA générative seule ne suffira pas à stimuler la productivité des employés](#)
- 11 [Agents d'IA : l'avenir de la productivité des employés ?](#)
- 13 [Principales recommandations](#)
- 14 [Annexe](#)

Équipe projet :

Lillie Sinprasong,
consultante en impact sur le marché

[Ana Brzezinska](#),

consultante marketing principale

Contribution à l'étude :

Groupe d'étude de Forrester sur [l'architecture et la mise en œuvre technologique](#)

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester propose des [services de conseil](#) indépendants, objectifs et fondés sur la recherche afin d'aider les leaders à obtenir des résultats clés. Sur la base d'[études des clients](#), les équipes de consulting expérimentées de Forrester accompagnent les dirigeants dans la mise en œuvre de leurs projets stratégiques à l'aide d'un modèle d'engagement unique garantissant un impact durable. Pour en savoir plus, rendez-vous sur forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction sans autorisation préalable est strictement interdite. Les informations fournies s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions exprimées reflètent notre jugement à la date de publication du document et sont susceptibles de changer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave et Total Economic Impact sont des marques de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs. [E-61833]



Résumé

Les agents d'IA, c'est-à-dire les systèmes d'IA capables d'agir pour le compte d'entreprises ou d'individus, sont appelés à transformer la manière dont les employés interagissent avec la technologie. Au lieu de passer d'un outil à l'autre et d'assembler manuellement les informations nécessaires à leur travail, les agents offrent une opportunité unique : ils peuvent fournir de manière centralisée ce dont les employés ont besoin, quand ils en ont besoin. Bâtir cet avenir est impératif, non seulement pour améliorer la productivité des employés, mais également pour acquérir un avantage concurrentiel sur le marché.¹ Cependant, dans leur course pour adopter cette nouvelle façon de travailler, les entreprises ont omis de se poser la question la plus importante : sommes-nous prêts ? La plupart des entreprises découvrent trop tard que la réponse est « non ».

Bien que 62 % des décideurs souhaitent disposer d'agents d'IA dans leurs outils, 42 % ont également déclaré ne pas avoir été en mesure d'atteindre pleinement les résultats escomptés avec les outils de productivité basés sur l'IA générative seuls. En conséquence, 78 % des décideurs ont des difficultés à percevoir un véritable retour sur investissement des outils de productivité basés sur l'IA générative destinés à leurs employés.

En avril 2025, Slack a chargé Forrester Consulting d'évaluer comment les entreprises améliorent actuellement la productivité de leurs employés grâce aux agents d'IA et d'identifier les obstacles qui empêchent leur adoption à grande échelle. Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 611 décideurs en matière d'informatique et de technologies chargés de la stratégie, de la sélection et de la gestion des outils de communication et de collaboration au sein de leur entreprise.



Principales conclusions

Les outils de productivité destinés aux salariés ne sont pas productifs. En moyenne, chaque employé utilise huit outils différents pour faire son travail. Résultat : 74 % des décideurs sont confrontés à des données décentralisées, 63 % signalent des processus incohérents, 54 % décrivent un travail répétitif et 50 % trouvent les outils trop complexes. En bref, la technologie déconnectée ralentit la productivité.

L'approche actuelle de l'IA aggrave cette déconnexion. Les solutions individuelles de productivité des employés basées sur l'IA générative étaient censées résoudre ce paradoxe, mais 78 % des décideurs déclarent avoir des difficultés à en percevoir le retour sur investissement. 49 % affirment que les salariés ne sont pas en mesure d'intégrer l'IA générative dans leur travail, et 45 % trouvent ses résultats inexacts. Jusqu'à présent, l'IA générative n'est pas en mesure d'unifier les données afin de créer des informations exploitables pour les employés et réduire les frictions auxquelles ils sont confrontés.

Les agents d'IA peuvent augmenter la productivité des employés. Les agents d'IA constituent un outil qui permet aux employés de centraliser les ressources dont ils ont besoin. En conséquence, la plupart des entreprises (72 %) estiment que les outils de productivité destinés aux employés qui intègrent des agents d'IA sont utiles, voire extrêmement utiles, car ils permettent aux employés d'être plus efficaces (66 %) et de prendre des décisions plus rapidement (62 %).

Les entreprises doivent réévaluer leur approche des solutions d'IA générative afin de stimuler la productivité de leurs employés. Pour que les agents d'IA aient un impact, les entreprises doivent repenser leur approche et trouver une solution, telle qu'un système d'exploitation de travail, capable d'intégrer l'IA générative et les agents d'IA au travail de leurs employés.

Trop d'outils, pas assez de productivité

Les entreprises tentent de se démarquer en équipant leurs employés d'une gamme étendue d'outils de productivité, tels que des applications logicielles ou des plateformes conçues pour faciliter le travail, pensant à tort que cela permettra d'augmenter la productivité de leurs employés. D'après notre étude, ils *nuisent* en réalité à la productivité. Avec une multitude d'outils de productivité à leur disposition, les employés sont submergés et doivent désormais faire face à une complexité inutile dans leur travail quotidien. Après avoir interrogé 611 décideurs, nous avons constaté que :

- **Huit outils de productivité sur dix sont utilisés quotidiennement par les employés.** Les décideurs pensaient qu'en fournissant à leurs employés de nombreux outils de productivité différents, ceux-ci deviendraient plus efficaces. En moyenne, les entreprises proposent aujourd'hui 10 outils distincts destinés à améliorer la productivité de leurs employés, dont huit sont utilisés quotidiennement.
- **Mais ces outils n'améliorent pas la productivité globale des employés.** Au lieu d'améliorer la productivité de leurs salariés, ces outils ont en réalité l'effet inverse : la plupart des personnes interrogées affirment que leurs salariés utilisent encore différentes plateformes pour trouver les informations dont ils ont besoin (74 %) et qu'ils consacrent toujours beaucoup de temps à des tâches répétitives (54 %). À ces difficultés s'ajoute le fait que les outils eux-mêmes sont trop complexes et nécessitent une formation approfondie pour être utilisés (50 %) (voir la figure 1).



74 %

des personnes interrogées conviennent que leurs employés doivent utiliser plusieurs plateformes pour trouver les informations dont ils ont besoin.

FIGURE 1

Les outils actuels destinés à améliorer la productivité des employés nuisent à la productivité

(Seules les réponses « Tout à fait d'accord » et « D'accord » sont présentées)

Les collaborateurs de mon entreprise doivent utiliser plusieurs plateformes pour trouver les informations dont ils ont besoin.

74 %



Les collaborateurs de mon entreprise passent beaucoup de temps à effectuer des tâches répétitives.

54 %



Mon entreprise n'a pas réussi à trouver un outil qui réponde aux besoins ou aux exigences spécifiques des différents métiers.

63 %



Les outils de mon entreprise sont trop complexes et nécessitent une formation et une assistance étendues.

50 %



Base : nombre variable de décideurs en matière d'informatique et de technologies chargés de la stratégie, de la sélection et de la gestion des outils de communication et de collaboration au sein de leur entreprise

Source : une étude commandée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en mars 2025

Les entreprises adoptent l'IA générative pour booster leur productivité, mais peinent à en voir les retombées concrètes

Les outils de productivité actuels n'améliorant pas la productivité des employés, les décideurs se tournent vers l'IA générative (un ensemble de technologies et de techniques qui génèrent de nouveaux contenus) en partant du principe que celle-ci aidera leurs employés à devenir plus productifs et produira ainsi des résultats positifs pour l'entreprise. Cependant, la réalité n'est pas tout à fait celle à laquelle ils s'attendaient. Nous avons constaté ce qui suit :

- **La plupart des entreprises se tournent vers l'IA générative pour les aider.** Confrontés à des problèmes de productivité des employés, les décideurs se sont tournés vers l'IA générative dans l'espoir de trouver une solution au défi de la productivité. Au moins 50 % déclarent qu'ils renforcent les connaissances et les compétences de leurs employés en matière d'IA générative et ont commencé à exploiter cette technologie dans leur entreprise pour automatiser et rationaliser leurs opérations. Et la plupart des entreprises (70 %) utilisent les fonctionnalités de productivité IA générative intégrées par leurs fournisseurs pour les aider à mettre en œuvre l'IA générative.
- **Ils s'attendent à ce que leurs outils de productivité basés sur l'IA générative rendent leurs salariés plus productifs.** Les entreprises tentent de résoudre le problème de la productivité en ajoutant des outils de productivité basés sur l'IA générative (c'est-à-dire des outils de collaboration dotés de fonctionnalités d'IA générative) à leur infrastructure technologique déjà importante afin de stimuler la productivité. Cinquante pour cent d'entre elles s'attendent à ce que leurs employés utilisent des outils de productivité basés sur l'IA générative d'ici l'année prochaine. Et elles attendent beaucoup de ces outils : les PME comme les grandes entreprises espèrent que leurs employés gagneront 40 % de productivité l'année prochaine (contre 34 % aujourd'hui). Ce sont les résultats attendus (voir la figure 2).
- **Mais elles essaient encore de maîtriser les fondamentaux de l'IA générative.** Alors que les entreprises s'efforcent de doter leurs employés d'outils de productivité basés sur l'IA générative, un problème plus urgent se profile : la plupart des entreprises (69 %) tentent encore de « maîtriser » l'IA générative, et 65 % ont des difficultés à transformer les informations issues de l'IA générative en actions automatisées. Par conséquent, la plupart des entreprises (78 %)

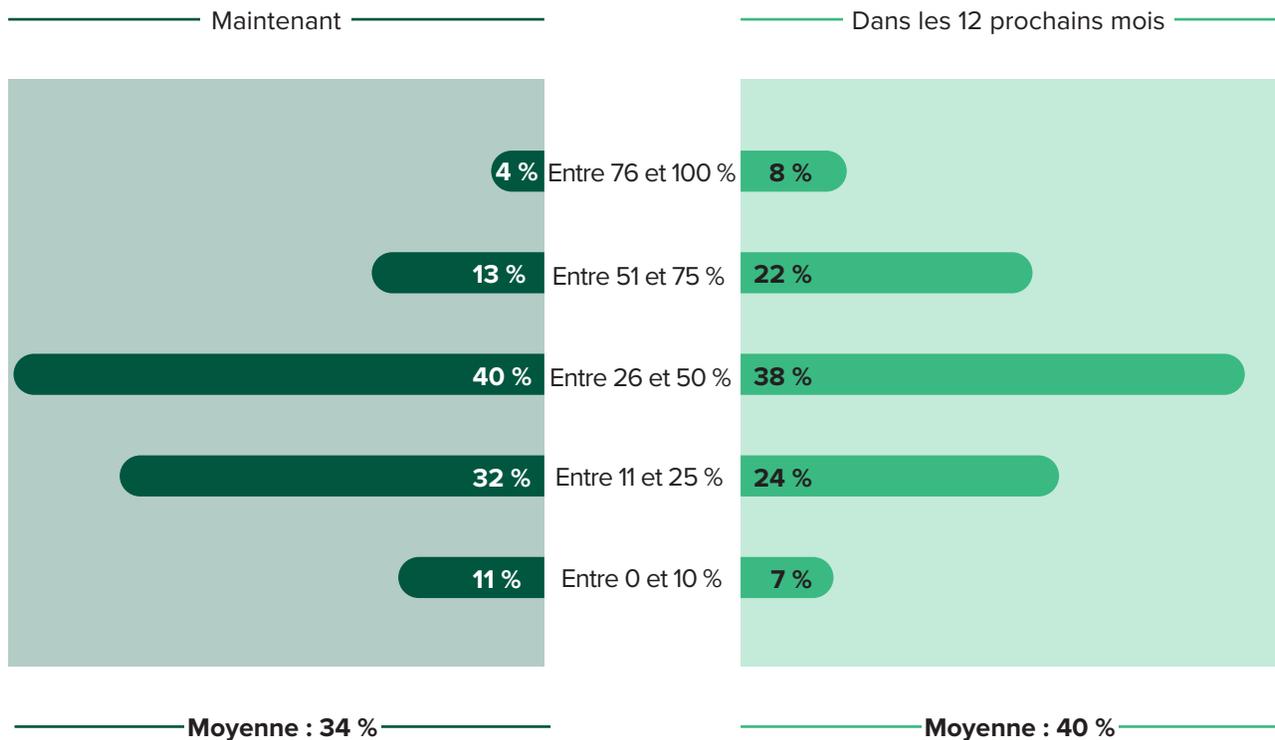
ont des difficultés à percevoir un véritable retour sur investissement de leurs outils de productivité basés sur l'IA générative destinés à leurs employés. Les décisions prises par les dirigeants ont également eu un impact direct sur les employés au niveau individuel.

78 %

des personnes interrogées ont des difficultés à percevoir un retour sur investissement réel des outils de productivité basés sur l'IA générative destinés à leurs employés.

FIGURE 2

Comment les entreprises attendent des outils de productivité basés sur l'IA générative qu'ils augmentent la productivité de leurs employés



Base : 611 décideurs en matière d'informatique et de technologies chargés de la stratégie, de la sélection et de la gestion des outils de communication et de collaboration au sein de leur entreprise

Source : une étude commandée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en mars 2025

L'IA générative seule ne suffira pas à stimuler la productivité des employés

Non seulement les entreprises ne disposent pas d'une stratégie adéquate en matière d'IA générative, mais leurs employés ne sont pas non plus parfaitement équipés pour utiliser les outils de productivité basés sur cette technologie. Cela conduit à des difficultés pour atteindre les indicateurs clés de performance (KPI) critiques. Nous avons constaté ce qui suit :

- **Trop de salariés ne maîtrisent pas encore l'IA générative.** Il n'est pas surprenant que les entreprises aient des difficultés à rentabiliser leur investissement dans les outils de productivité basés sur l'IA générative, car près de la moitié des décideurs déclarent ne pas disposer d'un nombre suffisant de travailleurs qualifiés pour optimiser ou développer l'IA générative (45 %) ; de plus, leurs employés ne possèdent pas les compétences nécessaires en matière d'IA générative (37 %).
- **Le manque de compétences en IA générative empêche les employés d'utiliser pleinement les outils de productivité basés sur l'IA générative.** Comme les salariés ne disposent pas des compétences suffisantes en IA générative pour utiliser les outils de productivité basés sur cette technologie, la plupart d'entre eux ne sont pas en mesure d'exploiter efficacement l'IA générative dans leur travail quotidien (49 %) et estiment que les outils d'IA générative ne s'intègrent pas bien dans leur travail quotidien (39 %). En conséquence, 42 % des décideurs affirment que les outils de productivité des employés basés sur l'IA générative n'ont pas permis d'atteindre les résultats escomptés. Ce fossé empêche les employés d'accomplir efficacement leurs tâches et de prendre des décisions plus rapidement.
- **Les défis conduisent à des difficultés pour atteindre les indicateurs clés de performance (KPI) critiques.** Les problèmes liés à l'IA générative auxquels sont confrontés les employés empêchent les entreprises d'atteindre leurs indicateurs clés de performance (KPI) essentiels, tels que la satisfaction client, la satisfaction des employés et, surtout, le retour sur investissement (ROI) (voir la figure 3). Les entreprises doivent comprendre que le simple fait d'ajouter des solutions d'IA générative ponctuelles ne leur permettra pas d'atteindre leurs

Près de la moitié
(49 %) des personnes
interrogées ne sont pas
en mesure d'exploiter
efficacement l'IA
générative dans leur
travail quotidien.

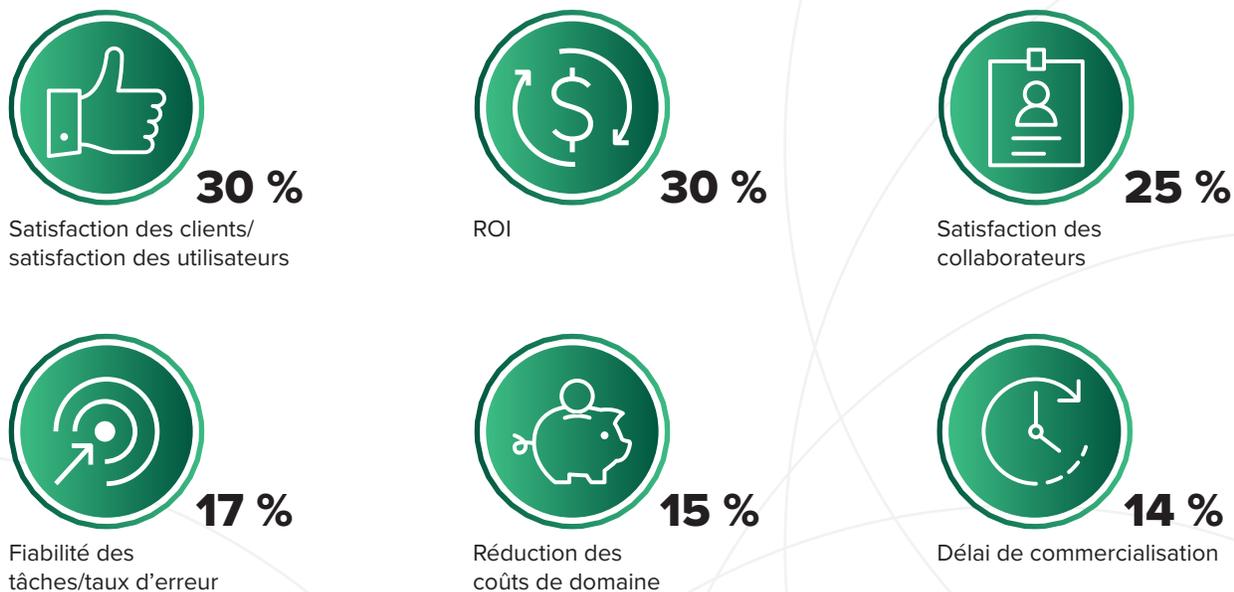


objectifs métiers. Au contraire, les décideurs doivent réévaluer leur approche actuelle de la productivité des employés s'ils veulent obtenir les résultats escomptés. Les investissements technologiques tels que l'IA générative jouent un rôle important, mais les êtres humains influencent également de manière significative le succès ou l'échec de ces investissements. ²

FIGURE 3

Principaux indicateurs clés de performance que les entreprises ont des difficultés à atteindre

(six premiers résultats)



Base : 611 décideurs en matière d'informatique et de technologies chargés de la stratégie, de la sélection et de la gestion des outils de communication et de collaboration au sein de leur entreprise

Source : une étude commandée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en mars 2025

Agents d'IA : l'avenir de la productivité des employés ?

Il apparaît désormais clairement que l'approche actuelle de l'IA générative crée un fossé important entre les employés et leurs outils de productivité basés sur cette technologie. Pour combler cette lacune et accroître l'impact des agents d'IA sur les employés, les décideurs doivent repenser leur approche de l'IA générative et trouver une solution (telle qu'un système d'exploitation pour le travail) capable d'unifier différentes sources de données afin d'aider les employés à mieux travailler et à trouver plus rapidement ce dont ils ont besoin. Nous avons constaté ce qui suit :

- **Les outils de productivité dotés d'agents d'IA peuvent permettre d'augmenter la productivité et d'accélérer la prise de décision.** Les outils de productivité dotés d'agents d'IA peuvent permettre d'augmenter la productivité et d'accélérer la prise de décision.³ Les entreprises espèrent que les outils de productivité des employés basés sur l'IA générative et dotés d'agents d'IA permettront d'accroître l'efficacité des employés (66 %), d'accélérer la prise de décision (62 %) et d'améliorer l'automatisation entre les équipes (52 %) (voir la figure 4).

72 %

des personnes interrogées déclarent qu'elles trouveraient les outils dotés d'agents d'IA **bénéfiques à extrêmement bénéfiques.**

FIGURE 4

Principaux bénéfices attendus par les entreprises des outils de productivité basés sur l'IA générative et dotés d'agents d'IA

(six premiers résultats)

Augmentation de l'efficacité/productivité des employés

66 %

Prise de décision plus rapide

62 %

Amélioration de l'automatisation entre les équipes

52 %

Réduction du nombre de plateformes que les employés doivent utiliser pour trouver des informations

51 %

Amélioration de l'intégration des données avec d'autres outils

45 %

Augmentation du temps consacré par les salariés à des tâches stratégiques et/ou créatives

43 %

Base : 611 décideurs en matière d'informatique et de technologies chargés de la stratégie, de la sélection et de la gestion des outils de communication et de collaboration au sein de leur entreprise

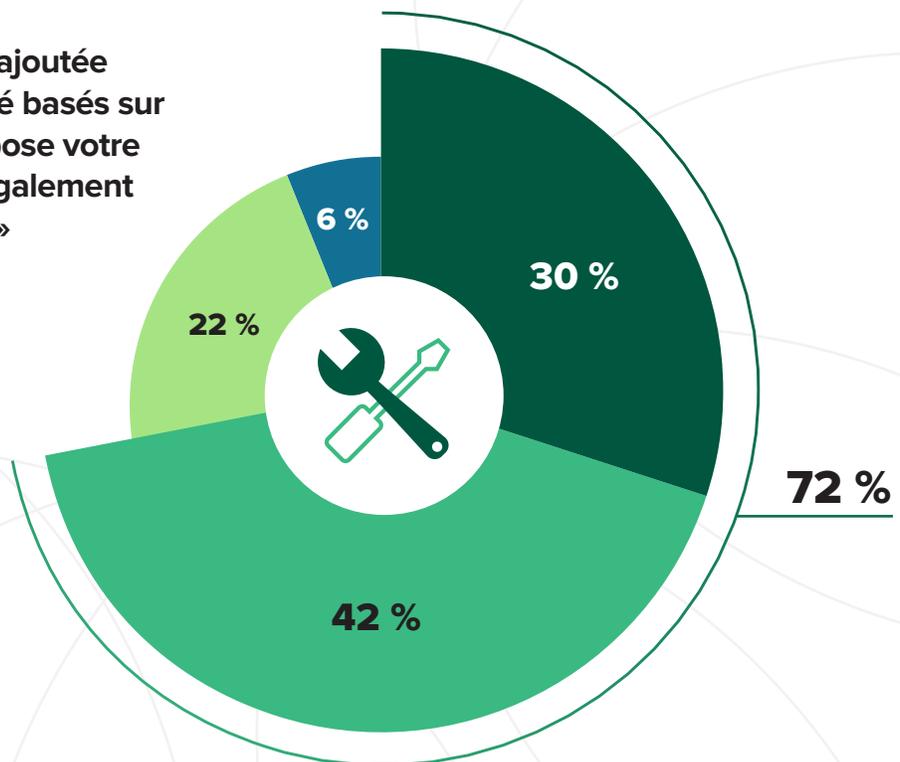
Source : une étude commandée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en mars 2025

- Pour améliorer la productivité de leurs employés, les entreprises doivent réévaluer leur approche des solutions d'IA générative.** La plupart des décideurs sont impatients d'adopter les agents d'IA et sont très intéressés de voir comment ils peuvent améliorer la productivité des employés. La plupart souhaitent disposer d'agents d'IA capables de prendre des décisions de manière autonome quand ils le souhaitent (62 %) et considèrent que leurs outils dotés d'agents d'IA sont utiles ou extrêmement utiles (72 %) (voir la figure 5). Mais pour que les agents d'IA ouvrent la voie à des applications générales plus avancées basées sur l'IA et maximisent leur valeur métier clé, les entreprises doivent adopter une approche stratégique de l'IA générative et trouver une solution capable d'intégrer efficacement les données, l'IA générative et les agents d'IA afin que les employés puissent travailler de manière plus productive. Sans stratégie claire, les entreprises s'exposent à des risques de sécurité et à une perte d'efficacité.

FIGURE 5

« Quelle serait la valeur ajoutée des outils de productivité basés sur l'IA générative dont dispose votre entreprise s'ils étaient également équipés d'agents d'IA ? »

- Extrêmement bénéfique
- Bénéfique
- Quelque peu bénéfique
- Non bénéfique
- Pas du tout bénéfique



Base : 569 décideurs en matière d'informatique et de technologies chargés de la stratégie, de la sélection et de la gestion des outils de communication et de collaboration au sein de leur entreprise
 Source : une étude commandée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en mars 2025

Principales recommandations

L'enquête approfondie menée par Forrester auprès des décideurs en matière de technologies sur les outils de productivité des employés basés sur l'IA générative a donné lieu à plusieurs recommandations importantes :

Commencez à utiliser les agents à petite échelle. L'adoption initiale d'outils de productivité pour les employés basés sur l'IA générative, tels que les agents, est lente car les employés ne savent pas les utiliser efficacement. Ils ne savent tout simplement souvent pas comment cela pourrait améliorer leur travail quotidien. Limiter votre champ d'action aux tâches répétitives des employés apporte non seulement une valeur ajoutée immédiate, mais permet également de gagner du temps pour intégrer les sources de données et former les employés à l'IA générative. Choisissez 10 tâches dans un domaine ou un service donné. Cela devrait constituer l'étendue de votre mise en œuvre préliminaire. Vous pourrez ensuite progressivement étendre le champ d'application.

Centralisez vos données. Les silos de données décentralisés empêchent le succès de tout système d'IA générative, y compris les agents. En termes simples, les silos empêchent les agents de comprendre le contexte métier dans lequel s'inscrivent les données. Pour garantir à vos agents la visibilité dont ils ont besoin, adoptez une solution pouvant servir de référentiel important pour les données et centraliser l'accès à différentes sources de données. Les connaissances, les flux de travail, les dossiers et même la logique décisionnelle doivent être harmonisés pour fournir une base solide à votre agent. Les fournisseurs capables de jouer ce rôle de partenaire de confiance et d'aider à l'intégration continue doivent être privilégiés.

Accordez la priorité aux créateurs d'agents prédéfinis qui ne requièrent pas de programmation. L'intégration dans les flux de travail et les connexions de données est essentielle à la réussite des utilisateurs. Plutôt que de créer, maintenir et intégrer avec soin votre propre pipeline d'agents d'IA, les solutions prêtes à l'emploi vous permettent de vous concentrer sur l'opérationnalisation de la logique métier, le nettoyage des données, l'optimisation des performances et l'amélioration de l'expérience utilisateur.

Planifiez la montée en compétences et le développement des utilisateurs non techniques. La plupart des utilisateurs prévoient de former leurs salariés à mieux exploiter l'IA générative, ce qui est une première étape judicieuse. La prochaine étape serait de permettre aux utilisateurs non techniques de développer des agents d'IA. Lorsque vous centralisez les données et choisissez une solution ne requérant pas ou peu de programmation, laissez vos employés faire des essais. Laissez-les créer des agents simples pour comprendre leur fonctionnement. Cette approche permettra de constituer une base de développeurs plus étendue tout en réaffectant vos ressources techniques à la création de modèles réutilisables, à la mise en place de garde-fous contre l'utilisation des agents dans des fonctions à haut risque (par exemple, les tâches liées à la prise de décisions financières ou médicales) et, à terme, à la concrétisation de la promesse des agents : libérer les employés des tâches fastidieuses, permettre aux entreprises d'augmenter leur capacité et, au final, satisfaire les clients.

Annexe A : Méthodologie

Dans cette étude, Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 611 personnes occupant des postes de direction et chargées de la stratégie, de la sélection et de la gestion des outils de communication et de collaboration au sein de leur entreprise. Les personnes interrogées ont reçu une petite indemnisation en remerciement de leur participation. L'étude a débuté en mars 2025 et s'est achevée en avril 2025.

Annexe B : Données démographiques

PAYS	
États-Unis	17 %
France	17 %
Japon	17 %
Allemagne	17 %
Royaume-Uni	16 %
Australie	16 %

TAILLE DE L'ENTREPRISE	
De 1 à 200 salariés	5 %
De 201 à 1 000 salariés	39 %
De 1 001 à 4 500 salariés	56 %

SERVICE	
Informatique/technologie	100 %

POSTE ACTUEL	
Direction de l'entreprise	35 %
Management senior	65 %

ADOPTION DE L'IA GÉNÉRATIVE	
À l'échelle de l'entreprise : mise en œuvre de l'IA générative dans toute l'entreprise	30 %
Mise à l'échelle : découverte de nouveaux cas d'utilisation pour appliquer les programmes d'IA générative existants	45 %
Pilotage : utilisation de l'IA générative pour quelques cas d'utilisation distincts et un nombre limité d'utilisateurs	25 %

SECTEUR (LES 6 PLUS REPRÉSENTÉS)	
Services financiers et/ou assurances	9 %
Produits de consommation et/ou fabrication	7 %
Industrie et matériaux	6 %
Commerce de détail	6 %
Construction	6 %
Santé	5 %

PROJETS D'INVESTISSEMENT DANS DES OUTILS DE PRODUCTIVITÉ POUR LES EMPLOYÉS BASÉS SUR L'IA GÉNÉRATIVE	
Investissement réalisé et en cours d'expansion	26 %
Investissement réalisé mais pas de projet d'expansion dans l'immédiat	31 %
Investissement en cours	43 %

Remarque : les chiffres étant arrondis, il est possible que la somme des pourcentages ne soit pas égale à 100.

Annexe C : Notes de fin

¹ Source : [Agentic AI Is Rising And Will Reforge Businesses That Embrace It](#), Forrester Research Inc., 7 mars 2025.

² Source : [How To Drive Employee Productivity With Generative AI](#), Forrester Research Inc., 11 mars 2024.

³ Source : [With Agentic AI, Generative AI Is Evolving From Words To Actions](#), Forrester Research Inc., 8 août 2024.

The background of the image consists of numerous vertical stripes of varying widths and shades of teal and green, creating a textured, layered effect. The stripes are oriented vertically and vary in opacity and color intensity, ranging from light, almost white-green to dark, forest green. The overall composition is abstract and modern.

FORRESTER®