

Office of the CFO : comment l'IA agentique révolutionne déjà le rôle du directeur financier – et le fera encore davantage demain

Jean-Jacques Bérard, Chief Product & Technology Officer, Esker



Selon Gartner, 33 % des applications logicielles d'entreprise intégreront l'IA agentique d'ici 2028. Entre la promesse d'une nouvelle ère d'efficacité et une réalité encore balbutiante, il est temps de faire le point.

Dans un contexte d'incertitude économique et politique, l'Office of the CFO* peut désormais s'appuyer sur le potentiel de l'IA agentique pour renforcer sa stratégie et instaurer une logique gagnant-gagnant avec son écosystème. Mais au-delà du buzz, tout repose sur des cas d'usage concrets, un cadre éthique et un accompagnement au changement. L'IA doit servir l'humain, pas l'inverse. Son ROI en finance suppose une approche structurée : investissements ciblés et objectifs clairs, permettant de passer du POC à l'industrialisation de projets, à l'échelle de toute l'entreprise. En permettant à des agents IA de prendre en charge des tâches complexes, l'IA agentique transforme la manière dont les équipes financières travaillent et interagissent avec les autres fonctions. Elle ne se contente pas de générer des gains de temps ou de productivité : elle redéfinit le rôle du DAF et son impact stratégique. Les agents IA seront-ils pour la finance ce que l'e-mail a été au courrier postal ?

De l'outil à l'allié opérationnel

Historiquement, les directions financières ont su surfer sur les grandes vagues technologiques. Après l'arrivée des ERP et des systèmes d'information globaux, l'automatisation des processus et la généralisation de l'IA depuis 2022 ont accéléré la digitalisation et réduit les tâches à faible valeur ajoutée. Aujourd'hui, l'IA Agentique va encore plus loin en gérant les validations de factures, la préparation des appels d'offres ou en répondant aux questions des clients et fournisseurs via différents canaux de communication.

Contrairement aux modèles traditionnels, l'IA agentique ne se limite pas à exécuter des tâches : elle anticipe des scénarios futurs et aide les DAFs à évaluer des options stratégiques clés.

Malgré tout, certains freins demeurent : selon une enquête récente du BCG, près d'un tiers des directeurs financiers attendent une véritable transformation d'ici fin 2025, alors que le ROI reste encore jugé incertain.

Mais des signaux positifs apparaissent également : d'après une étude OpinionWay, 65 % des DAFs ont déjà prévu ou envisagent d'investir dans des solutions intégrant l'IA d'ici 2026. Les cas d'usage jugés les plus prometteurs concernent l'assistance à la rédaction de réponses clients (45 %), la création de reportings (40 %), le rapprochement automatique des paiements (37 %) et la priorisation des relances (35 %).

Concrètement, lorsqu'un commercial a une question sur un compte client, il peut obtenir une réponse instantanée via un agent IA intégré à Microsoft Teams, sans se connecter à l'application Esker ni interrompre le travail d'un chargé du service client pour demander une simple information.

Côté client, un agent IA sur WhatsApp, par exemple, peut générer une réponse à une question sur le statut d'une livraison ou traiter une réclamation.

IA agentique en action

L'impact de l'IA agentique est double. D'abord, sur la productivité : elle raccourcit les cycles financiers, optimise le BFR et libère les équipes de tâches chronophages. Les directions financières peuvent alors consacrer plus de temps à l'analyse, à la négociation et à la stratégie. C'est primordial à l'heure où l'incertitude économique est devenue la norme.

Ensuite, sur la qualité de décision. Contrairement aux modèles de machine learning qui exploitent surtout le passé, l'IA agentique permet de construire des scénarios prospectifs. Elle peut proposer plusieurs options de gestion du cash, simuler l'impact de choix différents et nourrir les arbitrages stratégiques du DAF. Pour y parvenir, l'IA interagit avec l'utilisateur : elle pose des questions, vérifie les règles, puis exécute la tâche.

Ces usages permettent aux collaborateurs de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, tout en développant de nouvelles compétences, plus concrètement :

- **Auto-validation de factures fournisseurs** : un agent IA peut vérifier toutes les règles internes et finaliser le traitement.
- **HelpDesk augmenté** : le service d'assistance de l'équipe AR/Credit peut, toujours sous contrôle humain, répondre aux questions des commerciaux ou des managers. Ainsi, via Teams, un commercial peut obtenir en temps réel un résumé de la situation client (factures échues, blocages éventuels) sans naviguer entre plusieurs systèmes ni mobiliser un analyste crédit, réduisant les changements de contexte et accélérant la prise de décision.
- **Recouvrement** : un agent IA peut analyser un portefeuille clients, reprioriser automatiquement la to-do list d'un chargé de relance et proposer, pour chaque client, un résumé de situation avec des recommandations adaptées. Un exemple concret d'*« augmented user »*, où l'IA assiste l'utilisateur en temps réel pour gagner en efficacité et en pertinence. Et pour les plus audacieux – ou early adopters –, l'agent peut même contacter les clients directement, de manière autonome.
- **Intégration des fournisseurs** : un agent IA peut automatiser le processus en collectant les documents requis et en vérifiant leur conformité selon le niveau de risque. Il peut aussi gérer litiges, factures manquantes ou écarts, interroger le fournisseur et débloquer les processus, renforçant ainsi confiance, fluidité et réactivité dans la relation client-fournisseur, pour un bénéfice mutuel.
- **Gestion de litiges** : un agent IA peut contacter proactivement un fournisseur pour résoudre une anomalie sur une facture. Concrètement, en cas de litige ou d'écart sur une facture, il identifie le problème, sollicite directement les explications nécessaires et contribue à débloquer le processus. Une manière de fluidifier la gestion des factures et des relances tout en réduisant les délais de résolution. C'est aussi l'occasion pour les collaborateurs de se concentrer sur de nouvelles tâches : en déléguant à l'agent IA, toujours sous leur supervision, les missions répétitives, ils peuvent développer de nouvelles compétences et renforcer leur rôle stratégique au sein de la direction financière.
- **Analyse des rapports Financiers** : les données clés peuvent être extraites des rapports financiers (bilan, comptes de résultats, etc), les ratios non extraits du rapport peuvent être calculés. Un résumé de la santé financière du client peut ensuite être généré, incluant les points d'attention, l'évolution des performances dans le temps et des recommandations de limite de crédit sont également générées pour aider l'analyste crédit dans sa prise de décision.

• **Examen autonome des contrats d'achat** : grâce à l'IA agentique, l'examen des projets de contrat peut désormais s'opérer de façon totalement autonome. L'IA compare instantanément chaque projet aux politiques internes et met en lumière les clauses risquées ou non conformes, sans mobiliser les équipes. Cette automatisation accélère les cycles de revue, limite les erreurs humaines et redirige l'attention des professionnels vers les enjeux à plus forte valeur ajoutée. Pour le DAF, l'impact est clair : une conformité renforcée, des décisions plus rapides et une collaboration fournisseurs plus fluide — autant de leviers essentiels pour piloter une organisation moderne et résiliente.

Vers une direction financière augmentée

Demain, grâce à leur interopérabilité, les agents pourront dialoguer entre eux, connectant ERP, CRM, outils de trésorerie ou juridiques. L'Office of the CFO fonctionnera alors comme un véritable écosystème d'agents spécialisés coopérant pour fluidifier l'ensemble de la chaîne de valeur.

Pour le directeur financier, l'enjeu est clair : considérer cette évolution non comme une mode technologique, mais comme une mutation structurelle. La technologie doit servir l'entreprise et ses parties prenantes, en répondant à leurs besoins et en apportant l'accompagnement nécessaire pour générer des résultats concrets.

L'IA agentique est déjà là : elle simplifie le quotidien, améliore l'efficacité et éclaire les décisions.

Mais c'est demain, lorsqu'elle sera pleinement intégrée à l'Office of the CFO, qu'elle révélera tout son potentiel : transformer la fonction financière en un pilier de rigueur tout en devenant un moteur d'agilité et de performance durable.