Falendi

WHITE PAPER

La doctrine Falendi

Volume 1 · Version 2.0 · Juillet 2026

Enterprise Intelligent Operations Platform

Sommaire

Chapitre 1 — Le Manifeste des Opérations Intelligentes 3
Une nouvelle génération de plateformes 3
Notre vision des Opérations Intelligentes 3
Une conviction éprouvée sur le terrain 4
Chapitre 2 — Pourquoi les logiciels d'entreprise ne suffisent plus 4
Une transformation numérique inachevée 4
Le véritable problème 4
La limite des logiciels traditionnels 5
L'arrivée de l'intelligence artificielle — et ses limites actuelles 5
Une limite que nous connaissons de l'intérieur 5
Le workflow devient le système nerveux de l'entreprise 5
Une nouvelle approche : des agents experts intégrés au processus 6
Le changement de paradigme 6
Chapitre 3 — La Vision Falendi : les trois intelligences 6
Le workflow, représentation numérique de l'organisation 6
Trois intelligences complémentaires 7
Une plateforme ouverte, pas une plateforme fermée 7
Chapitre 4 — La Méthode Falendi 7
Les huit piliers des Opérations Intelligentes 8
L'exemple filé : la demande d'achat, revisitée 8
Les principes de la méthode, en une phrase 9
Chapitre 5 — Les Principes Fondateurs de Falendi 9
Notre engagement 10

Chapitre 1 — Le Manifeste des Opérations Intelligentes

« Les entreprises ne manquent pas de données. Elles manquent d'un moyen simple de transformer ces données en décisions, et ces décisions en actions. »

Depuis deux décennies, les organisations investissent massivement dans leur transformation numérique : ERP, CRM, gestion électronique de documents, SIRH, signature électronique, outils d'achats. Ces investissements ont modernisé le fonctionnement des entreprises. Ils n'ont pourtant pas résolu le problème de fond : les collaborateurs continuent de chercher une information, de vérifier un dossier, de relancer une validation, de rapprocher des données dispersées entre plusieurs applications.

Les informations existent. Les outils existent. Mais ils fonctionnent souvent comme des silos.

Une nouvelle génération de plateformes

Les logiciels d'entreprise se sont historiquement construits autour d'une fonction : la comptabilité, les ressources humaines, la relation client, les achats, la gestion documentaire. Chacun de ces outils est efficace pris isolément. Aucun n'a été conçu pour comprendre le contexte global d'une opération métier, ni pour collaborer intelligemment avec les autres systèmes de l'organisation.

L'intelligence artificielle change cette donne. Elle permet de comprendre le contenu d'un document, d'extraire une information utile, de comparer plusieurs sources, de détecter une incohérence, de recommander une action. Cette évolution ne représente pas une amélioration incrémentale. Elle transforme la manière dont les organisations fonctionnent.

> *Nous entrons dans l'ère des Opérations Intelligentes.*

Une opération intelligente est un processus métier capable de comprendre son contexte, de mobiliser l'expertise nécessaire — humaine ou artificielle — au bon moment, et d'exécuter la décision qui en résulte, tout en restant gouverné et traçable de bout en bout. C'est cette définition qui structure l'ensemble de ce document.

Notre vision des Opérations Intelligentes

Dans les entreprises de demain, chaque processus métier devient un parcours intelligent : l'information est capturée automatiquement, les documents sont compris par l'IA, les règles métier s'appliquent de façon cohérente, des agents IA spécialisés assistent les collaborateurs sur les tâches complexes, la décision reste entre les mains des responsables métier, et l'exécution qui suit est automatique et sécurisée.

Dans ce modèle, les documents cessent d'être une finalité pour devenir une source de connaissance. Les workflows cessent d'être de simples enchaînements de tâches pour devenir le moteur opérationnel de l'entreprise. L'intelligence artificielle cesse d'être un outil isolé pour devenir une capacité intégrée au cœur des processus.

Une conviction éprouvée sur le terrain

Cette vision, Falendi ne l'a pas seulement théorisée : elle l'a vécue. Née en 2021 comme un outil de gestion électronique de documents et commercialisée depuis 2023, Falendi a très tôt mesuré la limite d'une approche centrée uniquement sur le document. L'histoire complète de cette trajectoire est présentée dans le Falendi Blueprint (Volume 0) ; ce White Paper en développe la doctrine.

Falendi est une plateforme Workflow-Driven et AI-Driven : le workflow décrit comment l'organisation fonctionne réellement, et l'intelligence artificielle renforce chaque étape de ce workflow plutôt que d'exister à côté, sous la forme d'un assistant isolé. L'IA n'est jamais propriétaire de la décision. Elle accélère la décision ; elle n'en devient jamais propriétaire. Chaque recommandation reste explicable et traçable, chaque décision importante reste validée par un collaborateur habilité.

> *Notre ambition n'est pas de proposer une meilleure gestion documentaire. Notre ambition n'est pas seulement d'automatiser des workflows. Notre ambition est de construire la plateforme de référence des opérations métier intelligentes.*

L'objectif, pour chaque organisation qui adopte Falendi, est simple à énoncer : consacrer moins de temps à administrer ses activités, et davantage de temps à créer de la valeur.

Chapitre 2 — Pourquoi les logiciels d'entreprise ne suffisent plus

« Les entreprises n'ont pas besoin de davantage de logiciels. Elles ont besoin que leurs logiciels travaillent enfin ensemble. »

Une transformation numérique inachevée

ERP, CRM, GED, BPM, SIRH, outils collaboratifs, signature électronique, plateformes analytiques, applications métier spécialisées : les organisations ont accumulé les catégories logicielles au fil des années. Chaque outil répond bien à son objectif propre. Mais très peu comprennent le contexte global d'une opération métier. Les organisations fonctionnent, de fait, comme un assemblage de solutions indépendantes.

Le véritable problème

Le problème n'est pas le manque d'information. Le problème n'est pas non plus le manque de logiciels. Le véritable problème est la fragmentation.

Prenons un exemple simple : une demande d'achat. Un collaborateur remplit un formulaire. Les justificatifs sont déposés dans la GED. Le budget est vérifié dans l'ERP. Le fournisseur est référencé ailleurs. Les validations circulent par e-mail. Les échanges se poursuivent sur Teams ou Slack. Le contrat est signé dans un outil dédié à la signature électronique. Les pièces finales sont archivées dans un quatrième système. À chaque étape, il faut changer d'outil, rechercher une information, ressaisir une donnée, interpréter une règle, vérifier manuellement une condition.

Le processus existe. Mais il n'est jamais réellement maîtrisé de bout en bout.

La limite des logiciels traditionnels

Les logiciels d'entreprise gèrent des fonctions, pas des situations. Un ERP sait enregistrer une commande. Une GED sait stocker un document. Un CRM sait gérer une opportunité commerciale. Un moteur BPM sait exécuter un workflow. Mais dans la grande majorité des cas, aucun de ces outils ne comprend réellement le contexte métier dans lequel il agit.

> *Ils exécutent. Ils n'analysent pas. Ils appliquent des règles. Ils ne raisonnent pas.*

L'arrivée de l'intelligence artificielle — et ses limites actuelles

L'IA change ce qu'un logiciel peut faire : comprendre un document, reconnaître une situation complexe, rapprocher plusieurs sources, détecter une incohérence, résumer un dossier, proposer un scénario, expliquer une recommandation. La question qui compte n'est donc plus de savoir si l'IA doit intervenir, mais où elle doit intervenir.

Une grande partie du marché a répondu à cette question en ajoutant un assistant conversationnel au-dessus d'une application existante. Cette approche apporte une valeur réelle et immédiate — elle répond à des questions, génère du contenu, résume un document. Mais elle reste extérieure aux processus métier.

> *Un agent conversationnel ne connaît pas les responsabilités de chacun. Il ne sait pas quelles validations sont obligatoires. Il ignore les règles de conformité. Il possède de l'intelligence. Mais il ne possède pas le contexte opérationnel. Sans ce contexte, l'intelligence reste limitée.*

Une limite que nous connaissons de l'intérieur

Falendi connaît cette limite mieux que la plupart des éditeurs qui en parlent : notre plateforme est née en 2021 comme un outil de gestion électronique de documents, commercialisée depuis 2023. Nous avons vécu, de l'intérieur, cette même impasse — bien ranger un document ne suffit jamais à transformer une organisation. C'est cette limite, éprouvée sur le terrain avant même l'arrivée de l'IA générative, qui a guidé la refonte de la plateforme depuis 2026.

Le workflow devient le système nerveux de l'entreprise

Le workflow est la représentation la plus fidèle du fonctionnement réel d'une organisation : il décrit les acteurs, les responsabilités, les règles métier, les documents, les formulaires, les validations, les

décisions, les événements et les interactions entre systèmes. C'est pour cette raison que Falendi place le workflow, et non le document ni le chatbot, au centre de son architecture.

Une nouvelle approche : des agents experts intégrés au processus

Plutôt que d'ajouter l'IA à un logiciel existant, Falendi l'intègre directement au sein des processus métier, sous la forme d'Agents Experts spécialisés à chaque étape utile du workflow. Deux exemples concrets, déjà déployés : un Agent Expert de détection de fraude documentaire, utilisé dans un processus d'entrée en relation et de contrôle KYC, qui analyse les bulletins de salaire soumis pour identifier des incohérences ; et Falendi Procurement Intelligence, un Agent Expert qui évalue et compare les offres fournisseurs dans un processus achats, et produit une recommandation argumentée à l'acheteur.

> *Ils ne remplacent jamais le workflow. Ils l'augmentent.*

L'intelligence doit se trouver au bon endroit : non pas comme une couche supplémentaire posée sur l'existant, mais comme une capacité native du processus métier. Décision gouvernée, recommandation explicable, action traçable — cette combinaison constitue l'ADN de Falendi.

Le changement de paradigme

Pendant des années, les entreprises ont cherché à digitaliser leurs documents. Aujourd'hui, elles doivent digitaliser leurs décisions. Les documents deviennent des sources de connaissance. Les processus deviennent des moteurs d'exécution. Les Agents IA deviennent des assistants métier. Les collaborateurs deviennent des décideurs augmentés.

Chapitre 3 — La Vision Falendi : les trois intelligences

« Les entreprises n'ont plus besoin d'automatiser uniquement leurs tâches. Elles doivent désormais orchestrer leur intelligence opérationnelle. »

La première vague de digitalisation a transformé les formulaires papier en formulaires électroniques, les classeurs en espaces documentaires, les signatures manuscrites en signatures électroniques, les validations informelles en workflows. Elle a fait gagner du temps. Elle n'a pas changé la manière dont les décisions sont prises : les collaborateurs continuent d'analyser, de comparer, d'interpréter et de coordonner manuellement.

> *Les processus sont numériques. Mais ils ne sont pas encore intelligents.*

Le workflow, représentation numérique de l'organisation

Dans la plupart des solutions du marché, le workflow n'est qu'une fonctionnalité parmi d'autres. Chez Falendi, il constitue l'élément central de la plateforme : il décrit non seulement le « quoi », mais aussi le « pourquoi, par qui, dans quel contexte, selon quelles règles ». Cette exhaustivité est ce qui

permet à la plateforme d'orchestrer une opération de bout en bout plutôt que d'en automatiser des fragments.

Trois intelligences complémentaires

La performance d'une organisation ne repose pas sur une seule forme d'intelligence, mais sur la collaboration de trois intelligences complémentaires : l'intelligence humaine, l'intelligence du processus, et l'intelligence artificielle. Ensemble, elles atteignent un niveau de performance impossible à obtenir avec chacune d'elles prise séparément.

Intelligence Humaine	Intelligence Processus	Intelligence Artificielle
Expertise	Workflow	Analyse
Jugement	Gouvernance	Compréhension
Créativité	Traçabilité	Comparaison
Responsabilité	Conformité	Prédiction
Décision	Orchestration	Recommandation

Une plateforme ouverte, pas une plateforme fermée

Aucune organisation ne part d'une page blanche : ERP, CRM, messagerie, GED, SIRH, applications métier, portails clients, bases de données sont déjà en place. Falendi ne vise pas à remplacer systématiquement ces outils, mais à les connecter, les centraliser et les enrichir par l'IA. Concrètement, cette interopérabilité s'appuie aujourd'hui sur l'API Falendi, qui permet d'extraire des documents et des données depuis des archives structurées ; les connecteurs natifs vers les grands systèmes tiers, comme SharePoint ou SAP, figurent sur notre feuille de route.

> *Falendi devient ainsi la couche d'orchestration qui relie l'ensemble du système d'information.*

Cette architecture ouverte, combinée à une configurabilité totale, permet à chaque organisation de faire évoluer ses processus au rythme de ses besoins réels — nouvelle réglementation, réorganisation, nouveau métier — sans jamais remettre en cause l'ensemble de son système d'information.

Chapitre 4 — La Méthode Falendi

« La technologie n'est qu'un moyen. Le processus est la véritable richesse de l'entreprise. »

La plupart des projets de digitalisation commencent par une question technologique : quel logiciel, quelle GED, quel moteur de workflow, quel outil d'IA choisir. Falendi inverse cette logique. Le point

de départ n'est jamais la technologie : c'est le fonctionnement réel de l'organisation, modélisé sous la forme d'un Projet Falendi.

Un Projet est conçu par un Designer, qui y modélise le cas d'usage métier du client : formulaire de demande, documents prérequis, règles métier, workflow, Agents Experts. Une fois publié, ce Projet devient accessible à un scope défini d'utilisateurs, qui peuvent y soumettre leurs demandes. C'est ce fonctionnement qui structure les huit piliers de la Méthode Falendi.

Les huit piliers des Opérations Intelligentes

1. CONNECT — Connecter l'écosystème existant de l'organisation (ERP, CRM, GED, applications métier, messagerie, bases de données) via l'API Falendi, pour l'extraire et l'exploiter sans dupliquer l'information. L'objectif n'est pas de remplacer l'existant, mais de le faire collaborer.
2. CAPTURE — Structurer l'information dès son entrée dans la plateforme : un utilisateur autorisé soumet une demande en remplissant le formulaire du Projet et en chargeant les documents prérequis. Falendi ne collecte pas de simples fichiers : elle capture un contexte métier complet.
3. UNDERSTAND — Comprendre avant d'agir. Les Agents IA analysent les documents chargés, identifient les données utiles, rapprochent les pièces entre elles, détectent les incohérences, classent automatiquement, enrichissent les métadonnées du dossier.
4. ORCHESTRATE — Le workflow devient le système nerveux du Projet : il décrit les acteurs, les rôles, les responsabilités, les règles métier, les validations, les événements. Chaque processus devient gouverné. Chaque action devient traçable. Chaque règle devient explicite.
5. ASSIST — Les Agents Experts interviennent comme des experts métier à chaque étape utile : analyser, comparer, résumer, calculer, contrôler, expliquer, recommander. Un Agent Expert travaille avec le collaborateur. Jamais à sa place.
6. DECIDE — L'humain reste décideur. Les Agents IA apportent des analyses, des scénarios, des recommandations argumentées ; le collaborateur habilité garde la responsabilité, le jugement et la validation finale. Une IA performante doit être digne de confiance ; une IA digne de confiance doit toujours rester supervisée.
7. EXECUTE — Une fois la décision prise, la plateforme orchestre automatiquement ce qui suit : création de tâches, notifications, signature électronique, archivage, mise à jour des systèmes, production documentaire — conformément aux règles définies dans le Projet.
8. LEARN — Chaque demande traitée enrichit la connaissance de l'organisation : délais, blocages, décisions, indicateurs deviennent autant de données exploitables pour améliorer les Projets et les workflows futurs. L'intelligence de l'entreprise grandit avec son activité.

L'exemple filé : la demande d'achat, revisitée

Reprenons l'exemple du Chapitre 2. Avec Falendi, ce processus devient un Projet unique : le formulaire de demande d'achat, les documents justificatifs requis, les règles de validation, les niveaux d'approbation et la génération du bon de commande sont modélisés une seule fois par un Designer, puis publiés auprès des équipes achats. Un collaborateur soumet sa demande et charge

ses justificatifs ; Falendi Procurement Intelligence analyse et compare les offres fournisseurs ; le workflow orchestre les validations multi-acteurs nécessaires ; l'acheteur habilité tranche ; la plateforme génère et fait signer électroniquement le bon de commande, puis archive l'ensemble du dossier. Le processus, autrefois éclaté entre quatre ou cinq outils, est désormais maîtrisé de bout en bout.

Les principes de la méthode, en une phrase

Nous ne digitalisons pas des documents. Nous digitalisons des décisions.

Nous n'automatisons pas uniquement des tâches. Nous orchestrons des opérations.

Nous ne remplaçons pas les collaborateurs. Nous augmentons leurs capacités.

Nous ne demandons pas aux entreprises de changer leur façon de travailler. Nous adaptons la plateforme à leur organisation.

Nous ne développons pas des fonctionnalités. Nous développons une intelligence opérationnelle.

Chapitre 5 — Les Principes Fondateurs de Falendi

« Les technologies évoluent. Les marchés évoluent. Les besoins des entreprises évoluent. Nos principes, eux, doivent rester suffisamment solides pour guider Falendi pendant de nombreuses années. »

Ces huit principes, déjà énoncés dans le Falendi Blueprint (Volume 0), ne constituent pas un manifeste marketing : ce sont les règles qui orientent nos décisions de conception produit, nos choix techniques et notre accompagnement client. Toute nouvelle fonctionnalité, tout nouveau module, tout nouvel Agent Expert doit pouvoir se justifier au regard de ces huit principes.

1. Le workflow est la colonne vertébrale de l'organisation

Un document, une donnée ou une validation n'ont de sens que rattachés à un processus métier gouverné et mesurable. Le workflow n'est pas une fonctionnalité parmi d'autres : c'est le moteur de l'organisation.

2. L'IA assiste, l'humain décide

Les Agents IA analysent, comparent, recommandent — comme le font aujourd'hui nos Agents Experts de détection de fraude ou d'évaluation fournisseurs. Ils n'endossent jamais la responsabilité de la décision finale, qui reste entre les mains d'un collaborateur habilité.

3. La plateforme s'adapte à l'organisation, jamais l'inverse

Chaque organisation a ses métiers, ses règles, ses circuits de validation, ses contraintes réglementaires propres. C'est la configurabilité de Falendi qui fait la différence, pas la conformité de l'organisation à un modèle imposé. La technologie doit servir l'organisation, jamais l'inverse.

4. Le processus avant la fonctionnalité

Falendi ne développe pas une fonctionnalité parce qu'elle est populaire ou demandée par le marché. Chaque évolution de la plateforme doit répondre à un besoin métier identifié, jamais à une mode technologique.

5. La gouvernance est native, pas ajoutée

Chaque action est explicable, tracée, auditée et sécurisée dès la conception. La gouvernance ne constitue pas une fonctionnalité supplémentaire : elle fait partie intégrante de l'architecture de la plateforme.

6. L'intelligence doit être explicable

Un utilisateur doit toujours pouvoir savoir pourquoi une recommandation a été produite, à partir de quelles informations et de quelles règles, et connaître les limites de cette recommandation. Une intelligence non explicable ne peut pas devenir une intelligence de confiance.

7. La simplicité est une exigence

Même portée par une technologie sophistiquée, l'expérience utilisateur doit rester simple, intuitive et accessible. La puissance technologique ne doit jamais complexifier l'expérience utilisateur.

8. Une plateforme ouverte crée plus de valeur qu'une plateforme fermée

Falendi vise à connecter et faire collaborer l'écosystème applicatif existant — aujourd'hui via son API, demain via des connecteurs natifs vers les grands systèmes tiers — plutôt qu'à le remplacer systématiquement.

Notre engagement

Ces huit principes constituent le fondement de chacune de nos décisions. Ils représentent l'identité de Falendi : une plateforme durable, capable d'évoluer, où les personnes, les processus et l'intelligence artificielle collaborent naturellement — une plateforme qui inspire confiance et transforme l'information en décisions, et les décisions en performance.