



Commerce agentique : Chantiers de réflexion

L'IA Agentique est sur toutes les lèvres, mais personne ne peut encore prédire avec certitude comment elle transformera le retail. Ce que nous observons, c'est que **le modèle classique du "clic" est progressivement challengé par celui de l'assistant automatisé**, marquant ainsi un changement de paradigme dont les règles restent à définir pour les marchands.

1. Les nouveaux défis de la visibilité et de la vente

Le commerce agentique déplace le curseur de l'attention humaine vers l'analyse machine. Plusieurs points de vigilance apparaissent :

- 🔍 Le nouveau défi de la découvrabilité**
Si le client ne cherche plus via un moteur de recherche mais interroge un LLM (ChatGPT, Perplexity, Gemini), votre visibilité change de nature. Comment garantir que c'est votre produit que l'agent IA recommandera ?
- 📦 Le déport de trafic**
L'agent IA va-t-il générer de nouvelles ventes ou simplement remplacer le trafic qui arrivait jusqu'ici via vos réseaux sociaux ou votre SEO ?
- 💰 Le coût du "choix"**
L'agent IA va-t-il générer de nouvelles ventes ou simplement remplacer le trafic qui arrivait jusqu'ici via vos réseaux sociaux ou votre SEO ?
- 🔗 La fin de la vente suggestive**
L'agent IA court-circuite le parcours de découverte. Sans vitrine ni recommandations, comment pousser un produit complémentaire ou une montée en gamme auprès d'un algorithme ?



2. Relation client

L'interposition d'un agent entre la marque et l'acheteur soulève des questions de propriété et de fidélisation :

- 🔗 Désintermédiation**
Comment garder un lien direct si l'agent IA change de boutique à chaque achat pour gagner quelques centimes ?
- 🔥 Fiabilité & utilisation de la donnée**
Si l'agent IA passe la commande, recevrez-vous l'e-mail réel du client ou un alias anonymisé généré par l'outil ?
- 🌟 Impact marque & storytelling**
Que devient votre image de marque si elle est résumée en trois lignes de texte brut par un robot ? Votre site restera-t-il une destination d'expérience ou une simple base de données pour les machines ?

3. Enjeux opérationnels et responsabilité

L'automatisation de la commande déplace également les problématiques juridiques et logistiques :

- 👉 Responsabilité**
Qui paie les frais de retour si l'agent IA interprète mal une commande (mauvaise taille, mauvaise couleur) ?
- 🔥 Litiges d'un genre nouveau**
Comment prouver la validité d'une transaction si le client conteste en disant : "C'est mon assistant qui a fait une erreur, je n'ai jamais validé ça" ?

Premières pistes de réflexion : 4 axes pour anticiper le changement

Vous n'avez pas besoin de tout changer demain, mais vous pouvez préparer le terrain dès maintenant :

- 📄 Soignez vos données produits**
L'agent IA ne "regarde" pas votre site, il le "lit". Assurez-vous que vos flux (JSON, micro-données, API) sont impeccables. Plus vos fiches sont structurées, plus vous avez de chances d'être recommandé avec précision.
- 🏛️ Garantissez la conformité de vos transactions**
L'automatisation ne doit pas se faire au mépris de la sécurité. Assurez-vous que votre partenaire de paiement maîtrise l'authentification forte (SCA) pour éviter que des agents tiers ne déclenchent des transactions non désirées.
- 📦 Clarifiez vos conditions de retour et SAV**
Anticipez les erreurs de commande des agents IA. Vérifiez que vos CGV et vos processus logistiques sont prêts à absorber ces nouveaux types de contestations.
- 💖 Cultivez votre préférence de marque**
L'IA automatise la tâche, mais l'humain reste sensible à l'émotion. C'est votre récit de marque et votre communauté qui feront qu'un client demandera spécifiquement votre marque à son agent IA plutôt qu'un produit générique.

Conclusion : Observer, tester et s'adapter

🚧 Le commerce agentique n'est pas une révolution achevée, mais un chantier qui s'ouvre.

Si les questions de responsabilité, de visibilité et de lien client n'ont pas encore de réponses définitives, elles dessinent les contours d'un nouveau paysage commercial.

L'enjeu n'est pas de tout transformer dans l'urgence, mais de rester attentif à ces signaux faibles. La suite s'écrira sur le terrain, au fil des premiers usages et des retours d'expérience.

Le commerce agentique soulève des questions ?

🗨️ Parlons-en pour anticiper ensemble vos futurs parcours de paiement