

LES AGENTS IA

Comprendre pour agir efficacement

GUIDE PRATIQUE POUR LES DIRIGEANTS



Table des matières

1. POURQUOI PARLE-T-ON AUTANT DES AGENTS IA ?	4
2. QU'EST-CE QU'UN AGENT IA ?.....	7
3. QUE SAIT FAIRE, QUE NE SAIT PAS FAIRE UN AGENT IA ?.....	10
4. COMMENT FONCTIONNE UN AGENT IA ?.....	12
5. COMMENT DONNER DES INSTRUCTIONS A UN AGENT IA ?	17
6. PROTEGER LES DONNEES ET LE SAVOIR-FAIRE DE L'ENTREPRISE.....	22
7. CAS PRATIQUE : LE TRI INTELLIGENT DES E-MAILS.....	29
8. CAS PRATIQUE : L'ADMINISTRATION DES VENTES (ADV).....	32
9. LA PLACE DES COLLABORATEURS DANS UNE ENTREPRISE UTILISANT DES AGENTS IA	34
10. COMMENT INTEGRER DES AGENTS IA DANS L'ENTREPRISE.....	35
11. LE ROLE DU DIRIGEANT ET L'APPUI D'UN CONSEIL	37
12. CONCLUSION	39
13. UNE COLLABORATION ENTRE L'HUMAIN ET L'IA.....	41

Introduction

Ce guide a pour objectif d'expliquer simplement ce que sont les agents IA, ce qu'ils peuvent apporter concrètement aux entreprises et les conditions dans lesquelles ils créent réellement de la valeur.

Il présente les principes de fonctionnement des agents, leurs limites, ainsi que deux cas d'usage concrets pour illustrer comment ils peuvent s'intégrer intelligemment dans votre organisation.

Il vise à apporter aux dirigeants un éclairage pragmatique sur l'intérêt de ces outils, afin de vous aider à choisir des solutions adaptées à vos objectifs, à vos outils existants et à votre structure actuelle.

En résumé, ce guide vous aidera à :

- **Comprendre la nature et le fonctionnement des agents IA.**
- **Identifier les missions à forte valeur ajoutée susceptibles d'être automatisées.**
- **Structurer votre démarche pour une intégration sécurisée et efficace.**



1. Pourquoi parle-t-on autant des agents IA ?

Depuis quelques mois, les agents IA sont partout.



Les médias les présentent comme la prochaine révolution de l'intelligence artificielle. Les éditeurs de logiciels annoncent de nouvelles solutions. Les grandes entreprises investissent massivement. Les PME, quant à elles, s'interrogent sur l'intérêt de suivre ce mouvement.

Pour beaucoup de dirigeants, une même question revient :

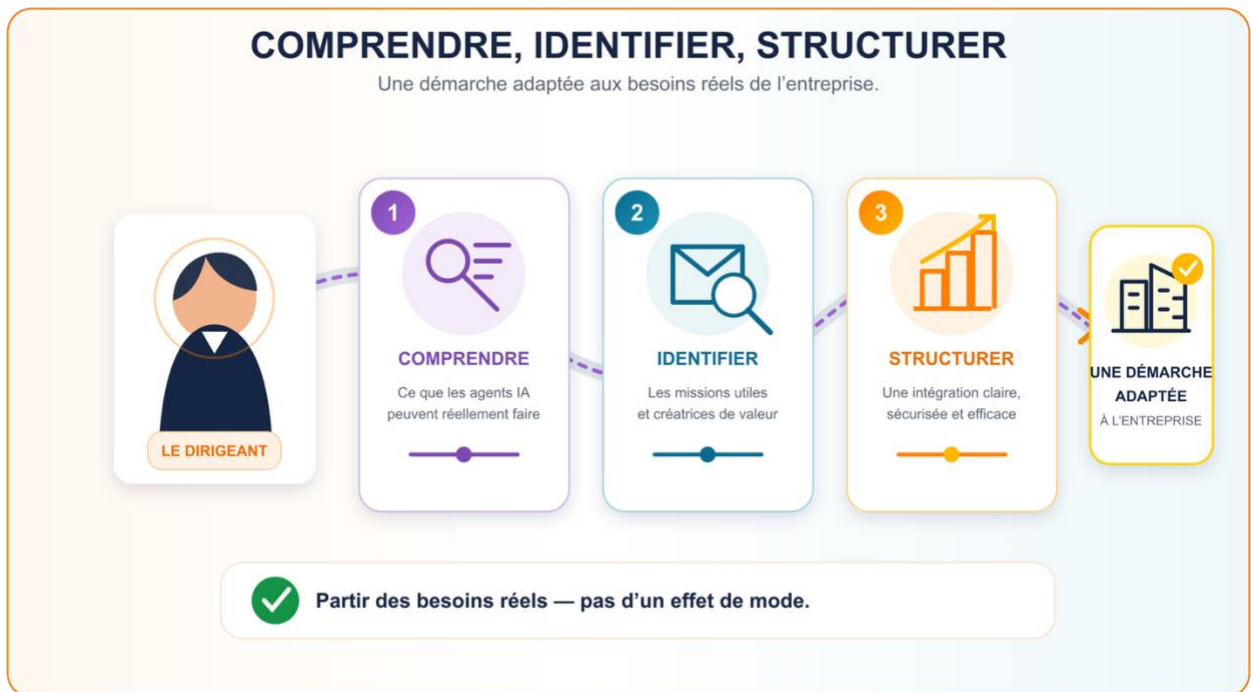
S'agit-il d'un effet de mode ou d'une véritable évolution des entreprises ?

Les agents IA représentent une nouvelle manière d'utiliser l'intelligence artificielle. Jusqu'à présent, la plupart des utilisateurs connaissaient surtout des assistants conversationnels comme ChatGPT, Claude, Gemini, parmi d'autres.

Le principe est simple : vous posez une question, l'assistant vous répond, puis attend votre prochaine demande. Un agent IA va plus loin : il ne se contente pas de répondre à une question.

Il reçoit une mission et peut en exécuter les différentes étapes : rechercher des informations, utiliser plusieurs outils, appliquer des règles définies, préparer un résultat et le soumettre pour validation lorsque cela est nécessaire.

Il est conçu pour prendre en charge des tâches répétitives ou structurées, afin de faciliter le travail quotidien.



L'enjeu n'est pas d'ajouter une intelligence artificielle de plus dans l'entreprise. Il consiste à mieux structurer certaines activités, à gagner du temps, à fiabiliser certains traitements et à améliorer le fonctionnement global de l'organisation.

C'est pourquoi les agents IA suscitent aujourd'hui autant d'intérêt. Ils ne constituent pas un simple outil supplémentaire : ils ouvrent de nouvelles possibilités pour organiser, automatiser et sécuriser certains processus de l'entreprise.



À RETENIR

L'**IA** crée de la valeur lorsqu'elle répond à un **besoin** métier clairement identifié.



2. Qu'est-ce qu'un agent IA ?

Avant de parler d'agents IA, imaginons une situation très simple.

Vous demandez à un de vos collaborateurs :

« Peux-tu préparer la réunion de demain matin ? »

Il ne va probablement pas se contenter de vous répondre : « Oui. »

Il va comprendre ce qu'il a à faire :

- Il consultera votre agenda.
- Il vérifiera la disponibilité des participants.
- Il réservera une salle.
- Il recherchera les documents de la dernière réunion.
- Il préparera un ordre du jour.
- Puis il vous informera que tout est prêt.

Vous ne lui avez pas demandé chacune de ces actions.

Vous lui avez confié une mission.

Utilisé comme assistant conversationnel, un outil comme ChatGPT répond principalement aux demandes successives de l'utilisateur. Un agent IA, lui, reçoit une mission à accomplir et peut en enchaîner les différentes étapes.

Pour l'accomplir, il peut enchaîner plusieurs actions.

Par exemple, il peut :

- Rechercher des informations dans différents documents ;
- Consulter une base de données ou un logiciel métier ;
- Appliquer les règles définies par l'entreprise ;
- Comparer plusieurs informations entre elles ;
- Utiliser différents outils numériques ;
- Rédiger un document ou préparer une réponse ;
- Signaler une anomalie ou demander une validation lorsqu'une décision humaine est nécessaire.

Autrement dit, l'agent IA coordonne plusieurs actions pour accomplir la mission qui lui a été confiée. C'est cette capacité à enchaîner des actions qui le différencie d'un assistant conversationnel reposant sur l'IA générative.

Une comparaison simple

Imaginons maintenant deux situations :

VOUS DEMANDEZ A CHATGPT : « RESUME CE DOCUMENT EN UNE PAGE. » IL PRODUIT LE RESUME, PUIS IL ATTEND VOTRE PROCHAINE QUESTION.

VOUS CONFIEZ UNE MISSION A UN AGENT IA : « CHAQUE MATIN A 8 HEURES, CONSULTE LES NOUVEAUX E-MAILS, IDENTIFIE LES DEMANDES DE DEVIS, RECHERCHE LES INFORMATIONS DISPONIBLES SUR CHAQUE CLIENT, PREPARE UN PROJET DE REPONSE ET SIGNALE-MOI UNIQUEMENT LES DEMANDES PRIORITAIRES. »

Sans nouvelle intervention de votre part, l'agent IA exécute l'ensemble des étapes prévues. Il agit selon les règles que vous lui avez fixées, puis il vous remet le résultat. La différence est importante : l'un répond à une demande, l'autre réalise une mission.

De nombreuses solutions permettent aujourd'hui de créer ou d'utiliser des agents IA. Certaines sont accessibles aux équipes métiers, d'autres relèvent davantage des équipes techniques.

Le choix de la plateforme est important, mais vient après une question plus stratégique : quelles situations de travail méritent d'être simplifiées, sécurisées ou accélérées ?



Le choix de la solution est technique. Le choix des missions confiées à l'agent IA est stratégique.

Un agent IA ne devine pas

Un agent IA ne devine pas ce qui lui manque. S'il n'a pas été conçu pour demander des précisions, il poursuit sa mission à partir des informations dont il dispose.

Il ne devine ni vos objectifs, ni vos attentes, ni les règles propres à votre entreprise.

Pour remplir correctement sa mission, il doit disposer dès le départ :

- **D'un objectif clair ;**
- **Des informations utiles ;**
- **Des règles à respecter ;**
- **Des limites de son intervention.**

Une information oubliée, une règle imprécise ou une consigne ambiguë peuvent produire un résultat inadapté.

Un agent IA ne peut produire un résultat fiable que si sa mission est clairement définie dès le départ !



À RETENIR



ASSISTANT CONVERSATIONNEL

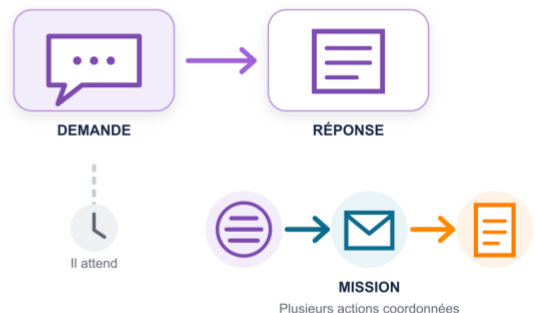
Il répond à une demande, puis attend la question suivante.



AGENT IA

Il réalise une mission en enchaînant les actions prévues pour atteindre un objectif défini.

La différence n'est pas l'outil :
c'est la mission et la capacité à agir.



3. Que sait faire, que ne sait pas faire un agent IA ?

Ce qu'un agent IA sait faire

Selon les missions qui lui sont confiées, un agent IA peut notamment :

- Lire et analyser des documents.
- Rechercher des informations dans plusieurs sources.
- Classer et organiser des données.
- Comparer des informations entre elles.
- Détecter des incohérences ou des anomalies.
- Appliquer des règles de gestion prédéfinies.
- Compléter un dossier avec les informations disponibles.
- Générer un résumé ou une synthèse.
- Préparer un projet de réponse ou de document.
- Alimenter un CRM ou un logiciel métier.
- Déclencher une action ou un processus automatisé.
- Échanger des informations avec d'autres agents ou applications.
- Alerter un collaborateur lorsqu'une intervention est nécessaire.
- Demander une validation avant d'exécuter une action sensible.
- Exécuter automatiquement une suite de tâches répétitives.

Cette liste n'est pas exhaustive. Les capacités d'un agent IA évoluent rapidement et dépendent de sa conception, des outils auxquels il est connecté et des missions qui lui sont confiées.

Les limites d'un agent IA

Connaître les capacités d'un agent IA est indispensable, connaître ses limites l'est tout autant. Un agent IA n'est ni un collaborateur autonome ni un dirigeant virtuel.

- Il ne possède ni intuition, ni bon sens, ni expérience du terrain.
- Il ne connaît que ce que vous lui donnez à connaître : il ne peut pas connaître une procédure qui ne lui a pas été transmise, remplacer le discernement d'un manager ou comprendre pleinement les enjeux humains d'une situation.
- Il ne doit pas décider seul d'une orientation stratégique. Il ne porte aucune responsabilité.
- Il ne peut pas garantir seul l'exactitude de ses résultats.
- Il ne doit pas agir au-delà de la mission et des autorisations qui lui ont été accordées.

Il prépare les informations, effectue des contrôles et met en évidence les éléments utiles à la prise de décision.

Quelques idées reçues

✗ Un agent IA travaille tout seul.

Non. Il travaille dans le cadre que vous lui avez défini.

✗ Il ne se trompe jamais.

Non. Comme tout outil, il peut commettre des erreurs ou interpréter incorrectement certaines informations.

✗ Il remplace les collaborateurs.

Non. Il prend principalement en charge des tâches répétitives, structurées ou chronophages.

✗ Il sait tout faire.

Non. Il sait très bien faire ce pour quoi il a été conçu... et beaucoup moins le reste.

La bonne question à se poser

La bonne question n'est pas : « Que peut faire l'IA ? » Elle est plutôt : « Quelles missions gagneraient à être automatisées, sécurisées ou simplifiées dans mon entreprise ? »

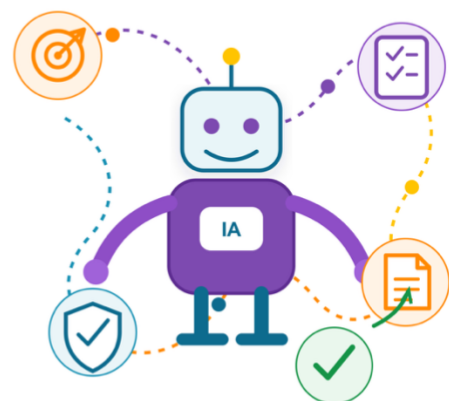


À RETENIR

UN AGENT IA N'IMPROVISE PAS

Il fournit un résultat conforme au **cadre défini**, soumis à **validation** si nécessaire.

Objectif, règles et limites guident chaque action confiée à l'agent.



4. Comment fonctionne un agent IA ?

Le principe de fonctionnement d'un agent IA peut se résumer simplement. Lorsqu'on lui confie une mission, il suit un processus organisé : comprendre la mission, rechercher les informations utiles, les analyser, réaliser les actions prévues. Il fournit un résultat prêt à être validé par le collaborateur.



Un agent IA n'improvise pas

Il suit un cadre précis pour produire un résultat utile.



1. MISSION

L'agent reçoit une mission claire et précise.



2. RÈGLES

Il applique les instructions, règles et contraintes définies.



3. RÉSULTAT

Il fournit un résultat prêt à être validé par le collaborateur.

Plus le cadre est précis, plus le résultat est fiable.

Prenons un exemple : vous demandez à un agent IA :

« Chaque matin, trie mes e-mails et prépare les réponses aux demandes de devis. »

Pour accomplir cette mission, il ne se contente pas de lire les messages. Il suit un processus en plusieurs étapes :



Étape 1 – Comprendre la mission

Avant toute chose, l'agent IA identifie ce qu'on attend de lui. Dans notre exemple, il sait que son objectif est de détecter les demandes de devis et de préparer le travail pour le collaborateur.

Il connaît également les consignes et les règles qui lui ont été définies :

- Les messages qui doivent être analysés ;
- Les critères qui déterminent leur priorité ;
- Les messages qui doivent être ignorés ;
- Les situations qui nécessitent obligatoirement une validation humaine.

Étape 2 – Rechercher les informations utiles

L'agent IA consulte ensuite les différentes sources d'information auxquelles il est autorisé à accéder. Selon les besoins, il peut rechercher :

- Les échanges précédents avec le client ;
- Les informations présentes dans le CRM ;
- Les tarifs en vigueur ;
- Les catalogues produits ;
- Les procédures internes ;
- Les modèles de réponses de l'entreprise.

Autrement dit, il rassemble les éléments dont il a besoin avant d'agir.

Protection des données et maîtrise des accès

Une crainte légitime est de savoir si les documents internes de l'entreprise seront "partagés" avec l'extérieur.

Pour garantir la confidentialité, nous mettons en place un véritable **bouclier de protection pour vos données** : vos informations restent strictement internes et ne sont jamais utilisées pour entraîner ou enrichir les modèles d'IA publics accessibles sur Internet.

Pour un usage professionnel, le choix d'une solution d'IA doit s'appuyer sur des garanties vérifiables : conditions d'utilisation des données, localisation et durée de conservation, contrôle des accès, mesures de sécurité et dispositions contractuelles.

Les données transmises à l'agent ne doivent être utilisées que pour la mission prévue. Avant tout déploiement, l'entreprise doit vérifier que le contrat et les paramètres du service encadrent leur utilisation, notamment pour l'entraînement des modèles et les éventuels transferts hors de l'Union européenne.



À RETENIR

PROTECTION DES DONNÉES ET MAÎTRISE DES ACCÈS

L'agent IA n'accède qu'aux **informations utiles** à sa mission et pour lesquelles il a reçu une **autorisation**.



PRINCIPE DU MOINDRE PRIVILÈGE

Uniquement les données et actions nécessaires.



N.B. : Pour en savoir plus sur la protection et la sécurité des données, voir le chapitre 6, consacré à ce sujet.

Étape 3 – Traiter les informations

Traiter l'information, ce n'est pas ajouter des données : c'est leur donner du sens. Trier, analyser, organiser et synthétiser permettent de passer du volume à une information utile à l'action et à la décision.

Un agent IA s'appuie sur l'organisation existante. Plus les informations sont claires, structurées et à jour, plus il sera en mesure de produire un résultat fiable. La qualité de l'organisation contribue donc directement à son efficacité.

Il vérifie, par exemple :

- Si le client existe déjà ;
- Si la demande est complète ;
- Si certaines informations sont manquantes ;
- Si une règle particulière doit être appliquée.

Il applique les règles qui lui ont été données.

Étape 4 – Réaliser les actions prévues

L'agent IA peut alors effectuer les différentes tâches prévues.

Par exemple :

- Classer le message ;
- Préparer une réponse ;
- Créer une tâche dans le CRM ;
- Prévenir un commercial ;
- Demander un complément d'information ;
- Transmettre le dossier à un responsable.

Toutes ces actions sont réalisées dans l'ordre prévu.

Étapes 5 et 6 – Valider et transmettre le résultat

Ces deux étapes garantissent que les décisions importantes restent maîtrisées.

Le collaborateur conserve la responsabilité des décisions importantes, valide les propositions de l'agent IA lorsque cela est nécessaire et intervient chaque fois qu'une situation sort du cadre défini.

Une fois les actions réalisées et, si nécessaire, validées, l'agent IA transmet le résultat au collaborateur ou l'enregistre dans l'outil prévu.

Une image simple

On peut comparer un agent IA à un **assistant extrêmement organisé**.

5. Comment donner des instructions à un agent IA ?

Lorsqu'un collaborateur reçoit une mission, il peut poser des questions si un point lui semble imprécis.

Un agent IA, lui, exécute la mission qui lui a été confiée à partir des informations, des règles et des limites qui lui ont été fournies.



Plus l'agent dispose d'autonomie, plus ces instructions doivent être précises, complètes et cohérentes.



À RETENIR

PLUSIEURS ACTIONS, UNE SEULE MISSION

Un agent IA peut **enchaîner** plusieurs actions pour réaliser une mission. Il travaille dans le **cadre défini** et les décisions importantes restent sous le contrôle de l'Entreprise.



LES ÉLÉMENTS D'UNE INSTRUCTION EFFICACE

1/2

Définir la mission et donner à l'agent IA les moyens d'agir.

ÉLÉMENT	POURQUOI EST-IL IMPORTANT ?	EXEMPLE
1 FINALITÉ DE LA MISSION		
 Mission	Définir précisément ce que l'agent IA doit accomplir.	Préparer les réponses aux demandes de devis.
 Contexte	Fournir les éléments que l'agent IA ne peut pas deviner.	Activité de l'entreprise, types de clients, contraintes métier.
 Critères de réussite	Permettre d'évaluer si la mission est correctement réalisée.	Réduction des délais et des erreurs ; amélioration de la qualité des réponses.
2 MOYENS ET FONCTIONNEMENT		
 Informations disponibles	Préciser les données, documents et sources que l'agent IA peut utiliser.	CRM, catalogue produits, procédures internes, messagerie.
 Actions autorisées	Définir ce que l'agent IA peut réaliser seul.	Classer, rechercher, préparer une réponse, créer une tâche.
 Déclencheur de la mission	Indiquer l'événement qui lance l'intervention de l'agent IA.	Réception d'une commande, arrivée d'un e-mail, dépôt d'un document.

LES ÉLÉMENTS D'UNE INSTRUCTION EFFICACE

2/2

Encadrer l'exécution et maintenir la décision sous contrôle humain.

ÉLÉMENT	POURQUOI EST-IL IMPORTANT ?	EXEMPLE
3 CADRE D'EXÉCUTION		
 Règles de fonctionnement	Indiquer les règles que l'agent IA doit appliquer systématiquement.	Respecter la politique tarifaire ; ne jamais modifier une commande validée.
 Format de sortie	Produire un résultat directement exploitable.	Compte rendu, tableau Excel, fiche CRM, e-mail préparé.
 Vérification des faits	Contrôler certaines informations avant restitution.	Vérification d'une référence, d'un tarif ou d'une synthèse réglementaire.
4 CONTRÔLE ET RESPONSABILITÉ		
 Validation humaine	Identifier les situations où une décision humaine est indispensable.	Validation d'un devis important, réponse à une réclamation, engagement financier.
 Garde-fous	Définir les limites que l'agent IA ne doit jamais franchir.	Préparer un paiement sans l'effectuer ; préparer un contrat sans le signer ; préparer un e-mail sans l'envoyer avant validation.
 Respect des règles	Garantir le respect des obligations légales, éthiques et internes.	RGPD, confidentialité, respect des personnes, procédures de l'entreprise.

Un agent IA a besoin d'un cadre

Un agent IA ne travaille pas « au feeling ».

Pour accomplir correctement sa mission, il doit connaître :

- ce qu'il doit faire ;
- les informations qu'il peut utiliser ;
- les règles qu'il doit respecter ;
- les limites qu'il ne doit jamais franchir.

C'est ce cadre qui lui permet de produire des résultats plus fiables, cohérents et adaptés aux besoins de l'entreprise.

Un agent IA performant est avant tout un agent correctement conçu !



À RETENIR

DONNER DES INSTRUCTIONS À UN AGENT IA

Ne consiste pas simplement à rédiger un « **prompt** » :
il s'agit de définir la **mission**,
le **cadre** et les **limites**
de son intervention.



6. Protéger les données et le savoir-faire de l'entreprise

PROTÉGER LES DONNÉES ET LE SAVOIR-FAIRE Les cinq dimensions à maîtriser avant d'utiliser l'IA en entreprise.			
SUJET	LA QUESTION À SE POSER	QUI GÈRE ?	CE QU'IL FAUT COMPRENDRE
 Le contrat avec le service d'IA	Que deviennent les informations que je lui confie ?	L'entreprise et le service d'IA	Les garanties varient selon le service et l'offre choisis.
 La sécurité technique du service	Comment mes données sont-elles protégées ?	Entreprise + service d'IA + partenaire IA	Le service protège les données ; le partenaire IA paramètre les outils et les accès.
 La protection des informations transmises à l'IA	Quelles informations puis-je lui confier ?	Entreprise	Le niveau de protection doit être adapté à la sensibilité des informations.
 Les droits d'accès aux données de l'entreprise	Jusqu'où autoriser mon IA à aller ?	Entreprise + partenaire IA	Les autorisations de l'IA sont définies en fonction de sa mission.
 La gouvernance interne	Qui peut utiliser quoi, comment et pour quoi faire ?	Entreprise	L'entreprise définit les règles d'utilisation de l'IA.

1. Le contrat avec le service d'IA

Pourquoi transmettre des informations à une IA ?

Pour produire une réponse pertinente, une IA a besoin de contexte. Il peut s'agir d'une question, d'un document à analyser, de données à comparer ou, dans le cas d'un agent IA, d'un accès aux informations nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

Plus l'usage devient professionnel et intégré à l'activité de l'entreprise, plus les informations confiées à l'IA peuvent être nombreuses et sensibles.

Dès lors, une question essentielle se pose :

Que deviennent les informations confiées à l'IA ?

Lorsque vous transmettez une information à un service d'IA, celle-ci est envoyée à son infrastructure pour être traitée et produire une réponse. Selon le service utilisé, l'offre souscrite

et ses conditions d'utilisation, elle peut ensuite être conservée pendant une durée variable ou utilisée pour améliorer les modèles.

C'est pourquoi il est important, avant d'utiliser une IA avec des informations professionnelles, de vérifier **les conditions de conservation, d'utilisation et de traitement des données**.

Les données servent-elles à entraîner les modèles ?

Des offres destinées aux entreprises prévoient contractuellement que les données professionnelles ne sont pas utilisées pour entraîner les modèles. **Il est indispensable de s'assurer que cette garantie est bien prévue**, car elle varie selon l'offre choisie et ses paramètres. **Le seul nom de l'outil ne suffit pas**.

Dans tous les cas, une règle de prudence reste valable : **on ne donne pas les clés du coffre-fort à son IA**. Une information particulièrement sensible ne doit lui être confiée que si elle est réellement nécessaire à la mission et **si les conditions de protection sont adaptées**.



Où les données sont-elles traitées et combien de temps sont-elles conservées ?

Les informations transmises à une IA sont traitées sur les infrastructures utilisées par le service. Elles peuvent être hébergées et traitées dans différents pays et être conservées pendant une durée qui varie selon le service, l'offre et les paramètres choisis.

Cette durée peut aller de quelques heures ou quelques jours à plusieurs mois, voire se poursuivre tant que l'utilisateur ne supprime pas lui-même ses données. Ces ordres de grandeur ne constituent pas une règle : chaque service et chaque offre applique ses propres conditions de conservation.

Pour une entreprise, il est donc important de connaître **le lieu de traitement et d'hébergement des données, leur durée de conservation et les possibilités de suppression** proposées par le service.

Pour des informations sensibles, désactiver l'utilisation des données pour l'entraînement ne suffit pas. Ce réglage ne répond qu'à une seule question : l'utilisation des données pour améliorer ou entraîner les modèles. Il ne garantit pas, à lui seul, les conditions de conservation, d'hébergement, d'accès ou de suppression des informations transmises.

Plus l'information est sensible, plus le niveau de protection doit être adapté au risque. Pour des informations particulièrement sensibles — données de santé, secret de fabrication, savoir-faire unique, informations stratégiques ou confidentielles — une offre grand public ne constitue généralement pas un cadre suffisant, même lorsque l'entraînement est désactivé.

2. La sécurité technique du service

Lorsque vous installez une solution d'IA dans l'entreprise, votre partenaire IA doit paramétrer les outils pour que vos données restent protégées et que seules les personnes autorisées puissent y accéder.

Concrètement, ce paramétrage consiste notamment à définir qui peut accéder à quoi, à sécuriser les connexions entre l'IA et les outils de l'entreprise. Il vise aussi à éviter qu'une information accessible à un collaborateur puisse être consultée par un autre qui n'y est pas autorisé.



Les données doivent également être protégées lorsqu'elles sont transmises ou stockées. C'est là qu'interviennent des mécanismes comme le chiffrement, l'authentification et la **traçabilité des accès** : des termes techniques dont l'objectif est finalement simple — protéger vos informations et en garder le contrôle.

Comment s'assurer que la protection est suffisante ?

Le dirigeant n'a pas besoin de devenir expert en cybersécurité. En revanche, il doit demander à son partenaire IA de lui expliquer simplement **quelles protections ont été mises en place, quelles données sont accessibles à l'IA et à qui elles sont accessibles**.

Pour les informations les plus sensibles, ces garanties doivent être **vérifiées avant leur mise à disposition de l'IA**, et non une fois l'outil déjà en fonctionnement.

3. La protection des informations transmises à l'IA

Quelles informations puis-je lui confier ?

Toutes les informations de l'entreprise n'ont pas la même sensibilité et ne nécessitent donc pas le même niveau de protection. Avant de transmettre une information à une IA, une question permet d'en mesurer l'importance :

Quelles seraient les conséquences pour l'entreprise, ses clients ou ses collaborateurs si cette information était divulguée ou utilisée sans autorisation ?

On peut ainsi distinguer **trois niveaux de sensibilité**, qui permettent d'adapter les précautions à prendre.

Trois niveaux pour adapter la protection

PROTÉGER LES INFORMATIONS TRANSMISES À L'IA

Trois niveaux de sensibilité pour adapter les précautions.

NIVEAU DE SENSIBILITÉ	INFORMATIONS CONCERNÉES	UTILISATION AVEC UNE IA	PRÉCAUTIONS
 1 — INFORMATIONS COURANTES	Informations publiques ou dont la divulgation aurait peu ou pas de conséquences pour l'entreprise.	Utilisation possible dans le cadre des règles habituelles définies par l'entreprise.	Utiliser les services et comptes professionnels autorisés.
 2 — INFORMATIONS INTERNES OU CONFIDENTIELLES	Documents de travail, procédures internes, données commerciales, projets en cours...	Utilisation avec davantage de précautions et uniquement pour la mission prévue.	Limiter les données transmises ; vérifier l'offre, les paramètres, les accès et la conservation.
 3 — INFORMATIONS HAUTEMENT SENSIBLES	Données clients confidentielles, RH ou de santé, données financières, secrets de fabrication, propriété intellectuelle, savoir-faire, accès...	Seulement si elles sont réellement nécessaires et dans un environnement adapté à leur sensibilité.	Réduire ou anonymiser les données ; contrôler les droits d'accès ; vérifier les garanties techniques, contractuelles et réglementaires.



LA QUESTION RÉFLEXE

Quelles seraient les conséquences si cette information était divulguée ou utilisée sans autorisation ?

Avant de transmettre une information sensible

La première question à se poser est simple : **l'IA a-t-elle réellement besoin de cette information pour accomplir sa mission ? Si ce n'est pas le cas, ne la transmettez pas.**

Lorsqu'elle est nécessaire, il est souvent possible de **limiter les informations communiquées** ou de retirer les éléments permettant d'identifier une personne, un client ou un dossier. Un contrat peut, par exemple, être analysé sans que l'IA ait nécessairement besoin de connaître le nom du client.

Pour les informations les plus sensibles, **anonymiser ou masquer certaines données avant leur transmission constitue une protection supplémentaire**, mais ne dispense pas d'utiliser un environnement adapté à leur niveau de sensibilité.

Et le RGPD ?

L'utilisation de l'IA ne change pas les règles applicables aux données personnelles. Dès lors qu'elle traite des données personnelles, votre entreprise reste soumise au RGPD, y compris lorsque ces données sont traitées par une IA.

Les précautions que nous venons de voir — limiter les informations transmises, protéger les accès, anonymiser lorsque c'est possible et choisir un environnement adapté — participent à cette protection.

4. Les droits d'accès aux données de l'entreprise

Définir les autorisations de l'agent

Dans le cadre de sa mission, un agent IA peut avoir besoin d'accéder à certains documents, applications ou données de l'entreprise. **Ces accès doivent être strictement limités à ce qui lui est nécessaire.**

Deux principes permettent d'en fixer les limites :

- Un agent IA ne devrait jamais disposer de **davantage de droits que nécessaire** à sa mission — et jamais davantage que la personne pour laquelle il agit.
- Pouvoir accéder à une donnée ne signifie pas avoir le droit de l'utiliser pour n'importe quel usage.

Les autorisations de l'agent doivent donc être définies en fonction de sa mission, et non de tout ce à quoi il pourrait techniquement accéder.

Contrôler aussi ce que l'agent peut faire

Avec un agent IA, contrôler l'accès aux données ne suffit plus. Dès lors qu'il peut agir dans les outils de l'entreprise, il faut également définir **les actions qu'il est autorisé à réaliser.**

Lire une information, la modifier, la transmettre, créer une commande, envoyer un e-mail ou déclencher un paiement ne présentent évidemment pas le même niveau de risque.

Les autorisations peuvent donc être graduées : certaines actions peuvent être exécutées automatiquement, d'autres doivent nécessiter une validation humaine préalable, et certaines doivent rester interdites à l'agent.

Plus l'action peut avoir de conséquences pour l'entreprise, plus son contrôle doit être renforcé.

Il faut également pouvoir **savoir ce que l'agent a fait** : quelles données il a consultées, quelles actions il a réalisées, à quel moment et, lorsque cela est nécessaire, qui les a validées. Cette traçabilité permet de contrôler son fonctionnement, d'identifier une anomalie et d'intervenir rapidement.

Enfin, les droits accordés à un agent doivent pouvoir être **modifiés ou révoqués immédiatement** si sa mission change ou si un comportement anormal est détecté.

5. La gouvernance interne

Définir les règles d'utilisation de l'IA

Protéger les informations de l'entreprise ne repose pas uniquement sur la technologie. **L'entreprise doit également définir les règles qui encadrent l'utilisation de l'IA par ses collaborateurs.**



L'objectif n'est pas de multiplier les contraintes, mais de fixer des règles simples : quels outils peuvent être utilisés, quelles informations peuvent leur être confiées et dans quelles situations une validation humaine est nécessaire.

Une attention particulière doit être portée à **l'utilisation spontanée des IA génératives**. Chacun peut aujourd'hui ouvrir un service grand public et y copier un document, un échange client ou une information interne, sans toujours mesurer ce que deviennent les données transmises. Il ne s'agit pas nécessairement d'interdire ces usages, mais de permettre aux collaborateurs de bénéficier de l'IA **sans exposer involontairement les informations de l'entreprise**.

Exemple de règle d'utilisation

« L'IA générative [nom du service] peut être utilisée dans le cadre de votre activité professionnelle. Elle doit être utilisée exclusivement depuis le compte professionnel mis à votre disposition par l'entreprise, configuré pour protéger les informations de l'entreprise et les données personnelles.

L'utilisation d'un compte personnel ou d'un autre service d'IA pour traiter des informations professionnelles n'est pas autorisée. »

Synthèse

Utiliser l'IA en entreprise ne signifie pas lui ouvrir sans précaution l'accès à ses informations. La protection repose à la fois sur le service choisi, son paramétrage et les règles définies par l'entreprise.

7. Cas pratique : le tri intelligent des e-mails

Dans toutes les entreprises, la journée commence par l'ouverture de la messagerie.

En quelques minutes, des dizaines de messages apparaissent :

- Des demandes de devis ;
- Des commandes ;
- Des candidatures ;
- Des relances fournisseurs ;
- Des newsletters ;
- Des sollicitations commerciales ;
- Des messages urgents ;
- Des messages ne nécessitant pas d'action.

Avant même de pouvoir traiter ses dossiers, le collaborateur doit lire, trier, classer, rechercher des informations, répondre ou décider de répondre plus tard.

Ce temps est rarement mesuré. Pourtant, il mobilise chaque semaine plusieurs heures qui pourraient être consacrées à des activités à plus forte valeur ajoutée.

Imaginons maintenant qu'un agent IA soit chargé de cette mission.

Lorsque l'entreprise reçoit des e-mails de natures très différentes, le véritable enjeu n'est plus seulement de les trier, mais de comprendre ce qu'ils impliquent pour l'entreprise.

Chaque matin, dès l'arrivée des nouveaux messages, l'agent IA les lit et identifie leur nature : demande commerciale, commande, message fournisseur, facture, réclamation client, candidature, demande administrative ou juridique, déclaration ou échéance à traiter, publicité ou message sans action.

- Selon la nature du message, il recherche les informations utiles dans les outils de l'entreprise auxquels il a accès :
 - Le client ou le fournisseur est-il déjà connu ?
 - Un devis, une commande, une facture ou un dossier est-il déjà en cours ?
 - Un collaborateur ou un service est-il déjà en charge du sujet ?
- Des échanges ont-ils déjà eu lieu ?
- Existe-t-il une échéance, une procédure ou une règle particulière à respecter ?

L'agent IA rassemble les informations utiles et applique les règles définies pour chaque type de demande.

Chaque message est orienté vers le traitement approprié : préparation d'une réponse, transmission au bon interlocuteur, priorisation ou alerte.

Si une information essentielle manque ou si une échéance appelle une action, l'agent IA alerte le collaborateur.

CAS D'USAGE : GÉRER LES E-MAILS AVEC UN AGENT IA

L'agent IA lit, comprend et organise vos e-mails pour vous faire gagner du temps et vous permettre de vous concentrer sur l'essentiel.



Enfin, il présente au collaborateur le dossier déjà préparé.

Le collaborateur n'a plus à rechercher lui-même toutes les informations : il les analyse, les valide, personnalise sa réponse si nécessaire, puis décide.

Le rôle du collaborateur évolue.

Au lieu de consacrer son temps à rechercher des informations dispersées ou à effectuer des tâches répétitives, il peut se concentrer sur la relation avec le client, la qualité de sa réponse et la prise de décision.

C'est précisément là que réside la valeur d'un agent IA : prendre en charge une mission clairement définie afin d'améliorer l'efficacité globale du processus.

Un agent IA exécute une mission, pas un métier

Un agent IA n'a pas vocation à remplacer une personne.

Il prend en charge une mission précise, répétitive ou structurée, clairement définie afin de libérer du temps pour des activités à plus forte valeur ajoutée.

L'objectif n'est donc pas de demander à un agent IA d'effectuer le travail à votre place, mais de lui confier les tâches qu'il peut réaliser avec fiabilité, rapidité et constance, sous le contrôle de l'humain.

L'entreprise ne remplace pas une compétence : elle automatise une mission.



À RETENIR



CENTRALISATION

L'agent IA centralise, trie et priorise vos e-mails selon vos règles.



RÉPONSE AUTOMATIQUE

Il répond, rédige ou résume automatiquement pour vous faire gagner du temps.



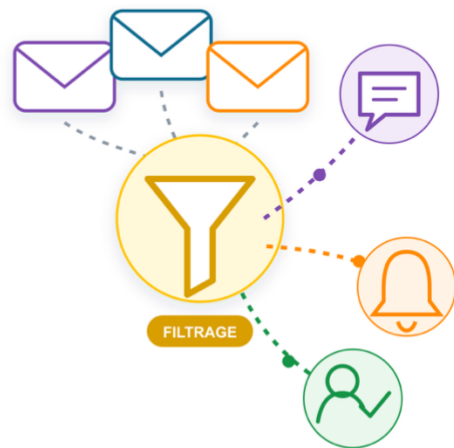
FILTRAGE

Il filtre le bruit et vous alerte uniquement sur l'essentiel.



CONTRÔLE

Vous gardez le contrôle : chaque action importante est soumise à votre validation.



8. Cas pratique : l'Administration des Ventes (ADV)

L'Administration des Ventes (ADV) illustre parfaitement la manière dont un agent IA peut s'intégrer dans un processus métier.

Dans de nombreuses entreprises, le traitement d'une commande mobilise plusieurs personnes et plusieurs outils.

Dès sa réception, il faut vérifier les données du client, les références, les stocks, les conditions commerciales et financières, les délais, puis transmettre les informations utiles aux services concernés.



Une grande part de ce travail est répétitive, mais il consiste à rapprocher les informations et à appliquer les règles de gestion.

À réception d'une commande, l'agent IA identifie le client, retrouve son dossier et vérifie que les données nécessaires sont disponibles.

Il contrôle ensuite les références, les conditions commerciales et la disponibilité des produits.

Si une anomalie est détectée, l'agent IA prépare une alerte destinée au collaborateur.

Une fois les vérifications terminées, l'agent prépare le dossier et le transmet au collaborateur.

Le collaborateur dispose alors des éléments nécessaires pour analyser la situation et décider.

L'agent IA prend en charge les vérifications et la préparation de la commande. Le processus peut ainsi devenir plus fluide, plus rapide et plus fiable, tandis que le collaborateur intervient sur les situations qui nécessitent une analyse ou une décision.



À RETENIR

Dans un processus comme l'Administration des Ventes, l'agent IA ne prend pas les **décisions commerciales**.

Il **prépare** le travail, **contrôle** l'application des règles et **alerte** lorsqu'une intervention humaine est nécessaire.



9. La place des collaborateurs dans une entreprise utilisant des agents IA

Si un agent IA peut prendre en charge certaines missions, quel est alors le rôle des collaborateurs ?

L'intégration d'agents IA ne transforme pas seulement les outils utilisés par l'entreprise. Elle fait évoluer la répartition de certaines missions entre les collaborateurs et les systèmes d'information.

Un agent IA exécute les missions qui lui sont confiées, applique les règles définies et prépare le travail attendu. Les collaborateurs, quant à eux, conservent les missions qui nécessitent analyse, discernement, expérience, relationnel ou prise de décision.

L'arrivée des agents IA ne se traduit pas nécessairement par la suppression de métiers ; elle fait évoluer la manière de travailler.

Les tâches répétitives peuvent être davantage automatisées, tandis que les collaborateurs se concentrent sur les activités qui apportent le plus de valeur à l'entreprise.

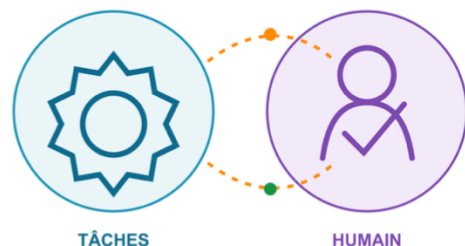
Un projet d'intégration d'agents IA ne se réduit pas à un projet informatique. C'est avant tout un projet d'organisation et de transformation de l'entreprise.

L'IA n'est pas une fin en soi. C'est un outil au service de la performance de l'entreprise.



À RETENIR

Les agents IA prennent en charge des **tâches**. Ils ne remplacent ni l'**expérience**, ni le **discernement**, ni la **responsabilité**.



10. Comment intégrer des agents IA dans l'entreprise

La première question n'est pas : « Quel agent IA allons-nous utiliser ? »

La première question est : « Quel problème souhaitons-nous résoudre ? »

Avant de chercher une solution, il faut comprendre comment l'entreprise fonctionne.

Les agents IA donnent leur pleine mesure lorsqu'ils s'appuient sur une organisation claire, des processus maîtrisés et des objectifs bien définis.

Une entreprise ne crée pas de valeur parce qu'elle utilise de l'intelligence artificielle.

Elle crée de la valeur lorsqu'elle améliore son fonctionnement, gagne du temps, réduit les erreurs ou offre un meilleur service à ses clients.

C'est pourquoi il est préférable de commencer par identifier les activités répétitives ou structurées qui mobilisent beaucoup de temps.

Par exemple :

- Rechercher des informations dispersées ;
- Classer des documents ;
- Contrôler des données ;
- Préparer des comptes rendus ;
- Répondre à des demandes répétitives ;
- Organiser des dossiers ;
- Effectuer des vérifications systématiques.

Ces activités constituent souvent d'excellents points de départ pour un premier agent IA.

À l'inverse, il est déconseillé de vouloir automatiser immédiatement les processus les plus complexes ou les plus stratégiques. Comme tout projet de transformation, l'intégration d'agents IA gagne à être progressive.

Une première réussite permet de valider la démarche, de rassurer les équipes et d'identifier progressivement de nouveaux cas d'usage.

Il est également essentiel d'associer les collaborateurs dès le début du projet. Ce sont eux qui connaissent le mieux leur métier, les difficultés rencontrées au quotidien et les améliorations possibles.

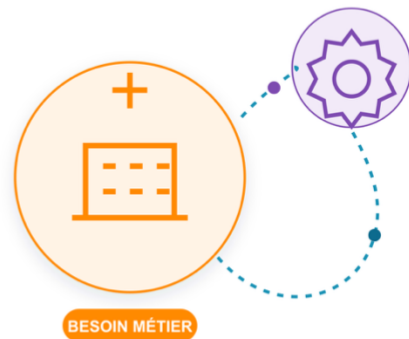
Leur expérience est indispensable pour définir les missions qui pourront être confiées à un agent IA.



À RETENIR

Un projet d'agents IA commence toujours par un **besoin métier**. La **technologie** vient ensuite.

L'objectif n'est pas de faire entrer l'IA dans l'entreprise. L'objectif est d'aider l'entreprise à **mieux fonctionner**.



11. Le rôle du dirigeant et l'appui d'un conseil

L'arrivée des agents IA ne change pas seulement les outils utilisés par l'entreprise. Elle conduit également le dirigeant à se poser de nouvelles questions.

- Quels processus méritent d'être améliorés ?
- Quelles tâches peuvent être confiées à un agent IA ?
- Quelles informations sont réellement utiles ?
- Comment associer les équipes à cette transformation ?
- Comment mesurer les bénéfices obtenus ?

Autant de décisions qui relèvent de la stratégie de l'entreprise.

Le dirigeant n'a pas à devenir un spécialiste de l'intelligence artificielle. Son rôle est d'identifier précisément où elle peut utilement soutenir l'organisation et créer de la valeur.



Dans beaucoup de PME, le dirigeant ne dispose pas toujours du temps ou du recul nécessaire pour identifier seul les processus qui gagneraient à être confiés à des agents IA. L'appui d'un conseil l'aide à analyser le fonctionnement de l'entreprise, à identifier les priorités et à construire une démarche adaptée.

Chaque organisation est différente : les besoins d'une PME ou d'une PMI industrielle ne sont pas ceux d'un cabinet d'expertise, d'une société de services, d'un commerce ou d'une start-up. Il n'existe donc pas de solution universelle.

La démarche doit partir du terrain. Elle permet de comprendre les besoins réels et d'amorcer un premier cas d'usage concret. Elle conduit ensuite à construire progressivement une organisation dans laquelle les agents IA deviennent de véritables assistants au service des collaborateurs et de l'entreprise.

L'intelligence artificielle ne se réduit pas à un projet informatique : c'est un projet d'entreprise.

Il repose avant tout sur la vision du chef d'entreprise, sur ses choix et sur les femmes et les hommes capables de porter cette vision, de mettre en œuvre ces choix et de se les approprier.



12. Conclusion

Les agents IA suscitent autant d'enthousiasme que d'interrogations, car ils ouvrent de nouvelles possibilités pour organiser le travail et automatiser certaines missions.



Ils ne sont ni une solution magique, ni une menace inévitable.

Ils créent de la valeur lorsqu'ils répondent à un besoin clairement identifié, s'intègrent dans un processus maîtrisé et s'inscrivent dans l'organisation de l'entreprise.

Un agent IA ne remplace ni un collaborateur, ni un décideur, ni un expert.

C'est un outil capable de prendre en charge des tâches répétitives, d'organiser des informations, de préparer le travail et d'assister les équipes au quotidien.

L'avenir n'oppose pas les collaborateurs et l'intelligence artificielle. Il repose sur leur complémentarité.

Les entreprises qui sauront identifier les bonnes missions à confier aux agents IA pourront disposer d'une organisation plus fluide, plus réactive et plus performante.



À RETENIR

Un agent IA n'est pas une **finalité**.
C'est un **outil** au service de
l'**organisation**, des collaborateurs
et de la **performance** de l'entreprise.



13. Une collaboration entre l'humain et l'IA

Au départ de ce projet, une idée : donner aux entrepreneurs une explication claire des usages de l'IA, des agents IA, de leur fonctionnement, de leurs atouts et de leurs limites.

Le sujet, la cible, le ton et les messages à transmettre étaient définis. Les contenus étaient clairs pour l'auteur. Il restait à **organiser ces idées, à les enrichir, à les illustrer et à leur donner la forme d'un livre blanc.**

C'est à cette étape que **l'IA est devenue un partenaire de travail.**



Un travail construit par le dialogue

La collaboration s'est construite par échanges successifs. À partir des idées, orientations et contenus apportés par l'auteur, l'IA a **questionné, proposé, reformulé, complété et parfois suggéré de nouvelles pistes**.

Ce fonctionnement a permis d'enrichir progressivement le contenu tout en conservant **la ligne directrice, le regard et les choix de l'auteur**.

Plusieurs outils, selon les besoins

Au fil de la réalisation du livre blanc, différents outils d'IA ont été mobilisés **en fonction du besoin à traiter** : IA générative pour travailler sur les idées et les textes, recherche assistée par IA pour vérifier ou compléter certaines informations, génération d'images pour créer les illustrations, agents pour réaliser certaines tâches, et outils de production pour travailler sur les documents.

Il ne s'agissait pas d'utiliser l'IA partout, mais **de choisir l'outil adapté à chaque étape**, lorsqu'il pouvait réellement apporter quelque chose au travail en cours.

Cette diversité illustre aussi une réalité : **il n'existe pas « une IA » qui fait tout, mais des outils et des usages différents que l'on peut combiner au service d'un même projet**.

Une collaboration qui s'ajuste

Comme dans tout travail collaboratif, le résultat ne s'obtient pas toujours du premier coup. Cette réalisation a nécessité **de nombreux échanges, ajustements et validations**, ainsi que, parfois, quelques rappels des règles fixées au départ.

L'essentiel est resté le même tout au long du projet : **garder un regard critique sur les propositions de l'IA et conserver la maîtrise du résultat final**.

Ce livre blanc n'a pas été écrit par une IA. Il a été écrit avec des IA.

POUR ALLER PLUS LOIN



Notre rôle : vous accompagner
de la réflexion jusqu'à l'intégration
de ces solutions dans votre entreprise.



01

COMPRENDRE



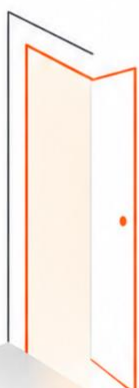
02

CONCEVOIR



03

CONCRÉTISER



Prêt pour un premier
état des lieux ?



catherine.boidin@gmail.com



06 31 56 70 27