

LIVRE BLANC

Guide pratique des agents IA

Comprendre, évaluer et déployer
des agents IA en entreprise

À l'attention des dirigeants et responsables métier

Édition octobre 2026

SOMMAIRE

Ce que vous trouverez dans ce guide

01	L'essentiel	3
	Messages clés et chiffres de référence	
02	Chatbot, assistant et agent	5
	Définitions, histoire de l'IA, différences et exemple concret	
03	Le fonctionnement d'un agent	7
	Cycle en six temps et principes d'encadrement	
04	L'humain dans la boucle & types d'agents	8
	L'agent comme nouveau collaborateur, agents de données	
05	Les données, socle de la performance	10
	Données structurées, non structurées et conditions de réussite	
06	Risques, gouvernance et conformité	11
	Garde-fous, observabilité, RGPD et AI Act	
07	Choisir sa plateforme	12
	Feuille de route, méthodologie et typologie d'agents	
Q	Questions fréquentes (FAQ)	16
	Réponses concrètes aux interrogations des décideurs	
A	Annexes & coordonnées	17
	Lexique complet, sources méthodologiques et contact	

COMMENT LIRE CE GUIDE

Chaque chapitre se lit indépendamment. Les encadrés sombres « Lexique » expliquent les termes techniques en langage clair ; les encadrés « Point de vue MYia » apportent notre retour d'expérience terrain et nos recommandations stratégiques, distinctes des chiffres sourcés.

L'essentiel

Messages clés et chiffres de référence

Les agents IA s'imposent aujourd'hui comme des **outils de transformation majeurs** pour les entreprises. Capables d'exécuter des tâches complexes de façon autonome en analysant des données tant structurées que non structurées, ils stimulent directement la productivité, l'automatisation et la créativité.

Contrairement à un simple assistant conversationnel passif, l'agent prend en charge des démarches complètes en plusieurs étapes: de la collecte et l'interprétation des données jusqu'à l'exécution opérationnelle d'un plan d'action. Ce passage décisif **de la réponse à l'action** constitue une rupture technologique majeure.

« L'agent IA autonome marque une rupture essentielle: il ne se contente pas d'écrire, il agit directement dans vos logiciels (messagerie, CRM, tableurs) et enchaîne les actions pour exécuter une tâche complète.

Une mise en œuvre réussie engendre des bénéfices mesurables: réduction des coûts d'exploitation, accélération des délais de traitement, décisions plus fiables et satisfaction client accrue. Les agents apportent un retour sur investissement (ROI) rapide en fluidifiant les processus là où le manque de compétences techniques ou de temps pénalisait les équipes.

La donnée constitue le patrimoine le plus stratégique d'une entreprise; savoir l'exploiter en continu n'est plus une option, c'est une condition de compétitivité.

— Les chiffres clés de référence

18%

des entreprises françaises de 10 salariés ou plus utilisent l'IA en 2025, contre 6 % en 2023

Insee Première n° 2120, juillet 2026

40%

des PME qui adoptent les technologies d'intelligence artificielle (IA) peuvent voir leur productivité augmenter jusqu'à 40 %

Salesforce, 2026

82%

des grandes entreprises prévoient d'intégrer des agents IA d'ici un à trois ans

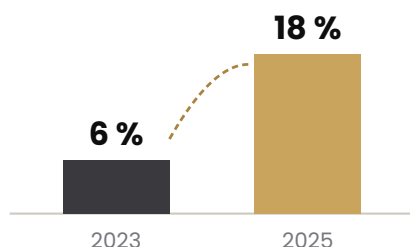
Capgemini, 2024

15%

des décisions de travail quotidiennes, au minimum, prises de façon autonome par l'IA agentique dès 2028

Gartner, Top Strategic Technology Trends 2025

×3



18 % des entreprises françaises de 10 salariés ou plus utilisent l'IA en 2025, contre 6 % en 2023 : l'usage effectif de l'IA en entreprise en France a triplé entre 2023 et 2025.

Source : Insee Première n° 2120, juillet 2026.

— À retenir

1 De la réponse à l'action

Les LLM rédigent ; les agents planifient, décident et exécutent dans un cadre strict.

2 La valeur dépend de vos données

Un agent n'est performant que si l'information source est saine, à jour et aisément accessible.

3 Une adoption qui s'accélère

Près d'une organisation sur quatre déploie déjà des agents à l'échelle dans le monde (*McKinsey, 2025*). Le succès repose sur un périmètre restreint, mesurable et supervisé.

4 La confiance se construit dès l'amont

Garde-fous, observabilité, traçabilité et supervision humaine ne se greffent pas après coup.

POINT DE VUE MYIA

53%

Le premier obstacle rencontré par les organisations n'est pas le coût de la technologie, mais le **déficit de compétences internes** : plus de la moitié des entreprises qui utilisent déjà l'IA (53 %) se disent freinées par un manque d'expertise (*Insee, 2025*). C'est là qu'un accompagnement méthodique change la trajectoire d'un déploiement.

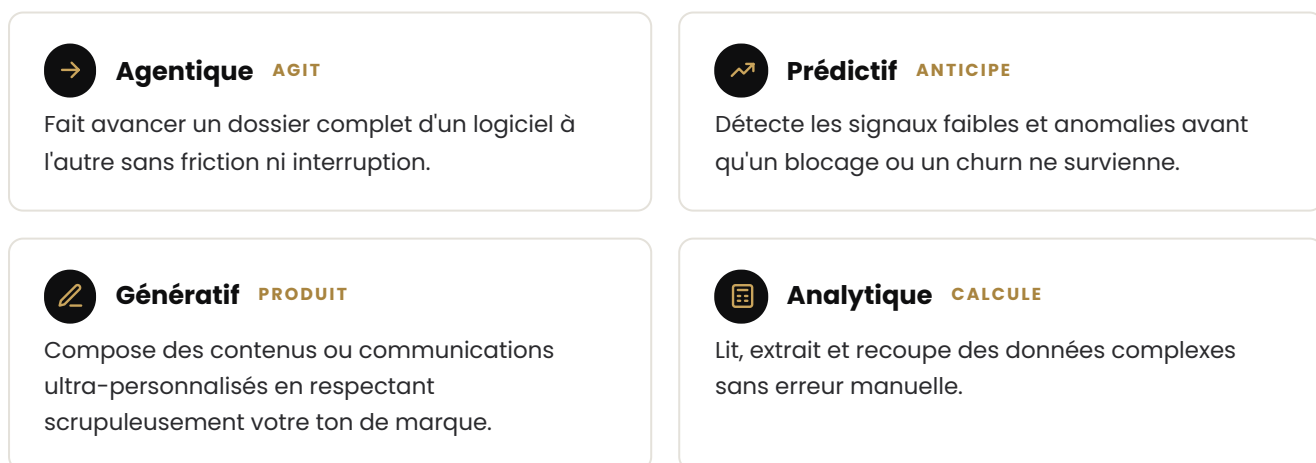
Comprendre: chatbot, assistant et agent

Définitions, histoire de l'IA, différences et exemple concret

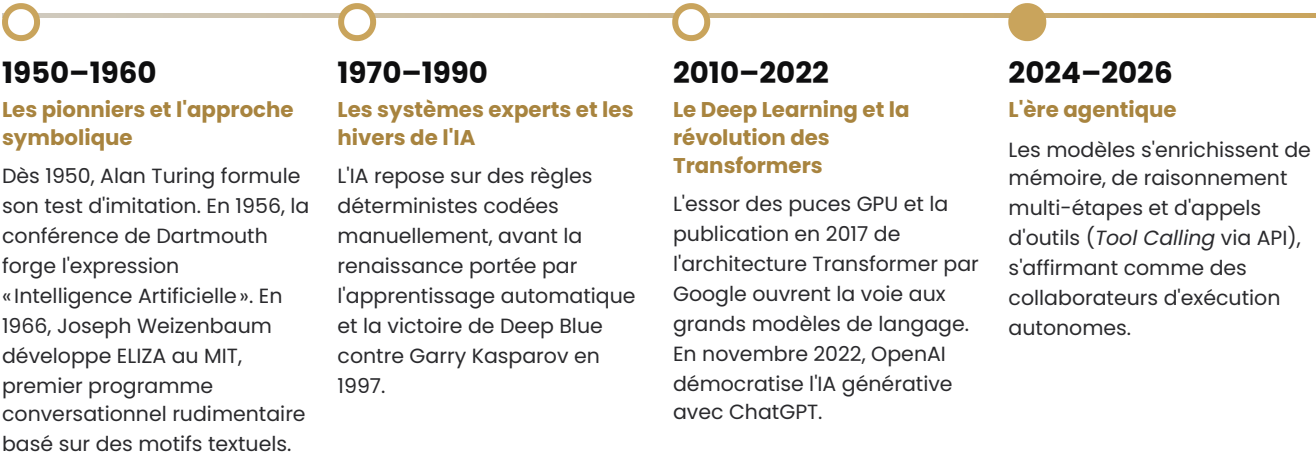
AUTONOMIE



Les 4 modes d'action en entreprise



— Repères historiques : de la logique symbolique à l'IA agentique



— Pourquoi le LLM seul ne suffit pas

Critère	IA générative (LLM seul)	Agent IA autonome
Rôle	Crée du contenu en réaction à une consigne.	Résolveur proactif de problèmes multi-étapes en langage naturel.
Initiative	Répond strictement à la sollicitation.	Planifie, choisit ses outils, décide et agit pour atteindre un objectif.
Action logicielle	Aucune action directe possible.	Déclenche des actions dans vos logiciels métiers (CRM, ERP, messageries).
Adaptation	Ne retient pas l'expérience d'une session à l'autre.	Évalue ses résultats et affine sa méthode de travail.

LEXIQUE

IA agentique	IA capable d'élaborer une stratégie d'action et d'exécuter des démarches logicielles concrètes de manière autonome.
LLM	<i>Large Language Model</i> — modèle de langage assurant l'analyse contextuelle et la formulation textuelle.
Tool Calling	Déclenchement d'actions concrètes dans vos logiciels tiers via API.

Le fonctionnement d'un agent

Cycle en six temps et principes d'encadrement



1

Percevoir

Cadre la mission et collecte les données sources fiables et à jour.

2

Raisonner

Interprète le contexte et les données, le plus souvent à l'aide d'un LLM.

3

Planifier

Bâtit la suite d'actions optimale menant à l'objectif fixé.

4

Coordonner

Soumet le plan à validation humaine ou synchronise les systèmes concernés avant d'agir.

5

Agir

Exécute l'action : envoi d'e-mail, mise à jour CRM, calcul, édition d'un document.

6

Apprendre

Mesure le résultat, intègre les retours des équipes et affine sa méthode.

Points de contrôle stratégiques

Percevoir

La qualité des données en entrée conditionne tout le flux en aval.

Coordonner

Le point d'ancrage naturel pour insérer la validation humaine sur les actions sensibles.

Apprendre

L'agent ne s'améliore durablement que si les retours et corrections sont collectés et appliqués.

L'humain dans la boucle

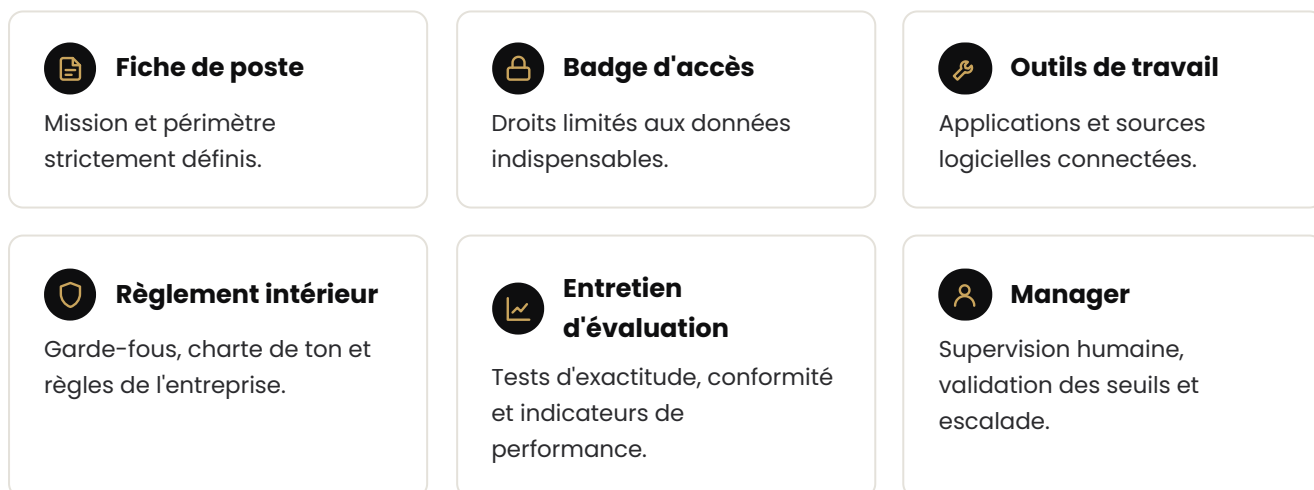
L'agent comme nouveau collaborateur, agents de données

L'introduction d'un agent en entreprise ne vise pas à écarter le jugement humain, mais à le repositionner là où il apporte une véritable valeur ajoutée : **la décision stratégique, la relation de confiance et l'arbitrage éthique**. En adoptant une architecture *Human-in-the-Loop*, l'agent se positionne comme un préparateur de travail infatigable : il prépare les brouillons, extrait les justificatifs et pré-remplit les dossiers. L'humain conserve le contrôle final du déclenchement.



— L'agent, un collaborateur à encadrer

Appliquez à l'agent les règles régissant l'intégration d'un nouveau salarié :



— Agent personnel ou agent d'entreprise ?

Agent IA personnel

Assistant sur mesure pour un individu, apprenant ses habitudes et accédant à ses seules données personnelles.

vs

Agent IA d'entreprise

Serviteur des objectifs de l'organisation, travaillant avec les données partagées et respectant strictement les règles de gouvernance internes.

En pratique, l'agent personnel correspond souvent à l'usage individuel que fait un collaborateur d'outils comme ChatGPT ou Microsoft Copilot. S'il améliore ponctuellement le confort ou la productivité d'un salarié sur une tâche isolée, il reste sans impact structurant pour l'organisation : **pour créer une valeur durable, l'entreprise doit unifier sa stratégie, encadrer les flux et piloter l'IA de manière collective et sécurisée.**

— L'agent de données : l'agent d'entreprise par excellence

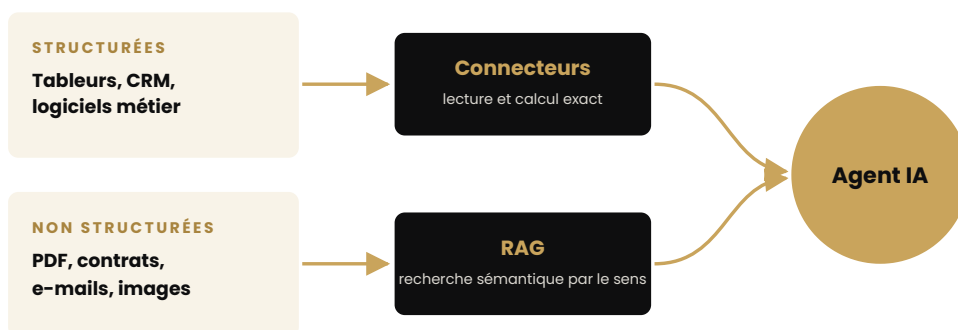
L'accès aux données internes est le moteur de création de valeur. Un agent de données combine trois actions :



Les fondations : les données

Données structurées, non structurées et conditions de réussite

La qualité du travail d'un agent dépend de la propreté de vos données et de sa capacité à retrouver l'information exacte.



Données structurées (tableurs, CRM, logiciels métier) : lues par les connecteurs de l'agent. Totaux, moyennes et écarts sont faits par un outil de calcul exact, jamais « de tête ».

Données non structurées (PDF, contrats, e-mails, images) : explorées par recherche sémantique par le sens grâce au RAG (*génération augmentée par la recherche*).

Trois conditions de réussite

1 Justesse

Les données retrouvées doivent être exactes et fraîches, sous peine de rendre caduque toute l'analyse en aval.

2 Ciblage

L'agent identifie rapidement la source clé sans saturer inutilement la mémoire contextuelle.

3 Droits d'accès

Règles de confidentialité définies une fois à la source et appliquées de manière uniforme.

Spécialiser, puis orchestrer (architecture multi-agents)

La démarche recommandée consiste à déployer des **agents spécialisés par fonction** (facturation, relation client, logistique), reliés par un **agent d'accueil** qui confie chaque demande au bon spécialiste, avec son contexte.

POINT DE VUE MYIA — RAISONNER EN PLATEFORME

Mutualiser dès le départ les règles de gouvernance, d'évaluation et de sécurité évite de devoir tout reconstruire à l'arrivée du deuxième agent.

Risques, gouvernance et conformité

Garde-fous, observabilité, RGPD et AI Act

Les quatre défis clés

 Intégration et infrastructure Silos de données, interopérabilité avec les systèmes patrimoniaux (<i>legacy</i>).	 Sécurité et confidentialité Cloisonnement strict des données, protection de la vie privée.	 Biais et éthique Prévention des discriminations algorithmiques et respect du contexte métier.	 Fiabilité et transparence Élimination de l'effet « boîte noire » via l'explicabilité des décisions.
--	--	---	---

Garde-fous, évaluation et observabilité

Garde-fous (Guardrails)	Règles strictes interdisant les dérives ou propos hors charte.
Évaluation	Mesure continue de la précision et de la fiabilité sur des jeux de tests réels.
Observabilité	Surveillance 24/7 des flux et journal d'audit horodaté pour reconstituer chaque action.

Cadre réglementaire en France et en Europe (octobre 2026)

Texte	Exigence
RGPD Article 22	Minimisation des données traitées. Intervention humaine obligatoire sur toute décision automatisée produisant des effets juridiques notables.
AI Act Article 50 — applicable depuis le 2 août 2026	Obligation d'informer explicitement les utilisateurs qu'ils interagissent avec un système d'IA.
AI Act Systèmes à haut risque	Tri de candidatures classé à haut risque : obligations strictes au 2 décembre 2027 (omnibus numérique). Myiagent exclut ces usages.

Choisir sa plateforme

Feuille de route, méthodologie et typologie d'agents



— Feuille de route d'implémentation: démarche en cinq étapes



— Comment implémenter nos agents IA

Vos collaborateurs **n'ont aucun outil supplémentaire à apprendre**. Les agents s'interfaçent directement avec vos logiciels habituels: Gmail, Outlook, HubSpot, Salesforce, Slack, Stripe, Notion ou encore Shopify.



Pour valider, un seul geste: prévenu par e-mail ou Slack, vous approuvez ou refusez en un clic depuis votre espace client Myiagent.

— Méthodologie de déploiement en 4 étapes

01	Cadrage Définition précise de ce que l'agent fait et de ce qu'il ne fera jamais.	GARANTIE Périmètre écrit
02	Connexion Liaison directe aux logiciels et documents de référence (tarifs, FAQ, contrats).	GARANTIE Réponses tirées de vos documents
03	Pilote Travail sous validation humaine en 1 clic: vous corrigez, il retient.	GARANTIE Rien ne part sans votre accord
04	Production Monitoring continu 24/7 et surveillance proactive des flux par MYia.	GARANTIE Sérénité opérationnelle

— Des résultats concrets

+15% de rendez-vous qualifiés générés en 3 mois Agent de prospection · cabinet conseil	30% des demandes entrantes traitées Agent de support · distributeur de matériel informatique	60% des demandes courantes des salariés traitées Agent RH · PME de services	20% des factures en retard recouvrées Agent de relance impayés · agence d'intérim
---	---	--	--

MYIAGENT, PLATEFORME MULTI-AGENTS, EN CHAÎNAGE OU EXÉCUTION DISTINCTE

— Architecture: aiguillage séquentiel ou exécution parallèle

Le déploiement en entreprise s'articule selon deux logiques complémentaires:

AIGUILLAGE SÉQUENTIEL

L'orchestration par agent répartiteur (chaînage)



EXÉCUTION PARALLÈLE

L'exécution autonome distribuée (en parallèle)

Suivi de trésorerie

Rédaction de contenus

Veille sectorielle

Relance de devis

Des agents spécialisés opèrent de manière indépendante sur leurs propres environnements (suivi de trésorerie, rédaction de contenus, veille sectorielle ou relance de devis), sans dépendre d'un passage de relais préalable.

POINT DE VUE MYIA — MAÎTRISE BUDGÉTAIRE : LA GRANULARITÉ DES TOKENS PAR OUTIL

Myiagent maîtrise la consommation : dans chaque outil connecté, un agent ne charge que les actions dont il a besoin. Nombre d'actions par exécution plafonné, plafond de dépense journalier réglable par agent.

— Les 30 agents de la suite MYia par service

Modes d'action: **AGENTIQUE** **PRÉDICTIF** **GÉNÉRATIF** **ANALYTIQUE**

Service	Agents dédiés & mode d'action	Missions clés
01 Commercial 5 agents	Chargé de prospection AGENTIQUE Chargé de qualification AGENTIQUE Chargé de détection d'opportunités AGENTIQUE Préparateur de rendez-vous ANALYTIQUE Chargé de suivi des devis AGENTIQUE	Prospecte à partir de vos listes cibles, qualifie les demandes entrantes, repère les signaux d'affaires, synthétise les briefs de rendez-vous et relance les devis en attente.
02 Marketing & contenu 5 agents	Rédacteur SEO GÉNÉRATIF Community manager GÉNÉRATIF Rédacteur de newsletter GÉNÉRATIF Coordinateur éditorial AGENTIQUE Analyste campagnes Meta ANALYTIQUE	Rédige des articles en brouillon, prépare les publications sur vos réseaux, assemble les newsletters, propose le planning éditorial et analyse vos campagnes Facebook et Instagram.
03 Relation client 5 agents	Chargé d'accueil AGENTIQUE Conseiller support GÉNÉRATIF Chargé d'intégration client AGENTIQUE Chargé de satisfaction client ANALYTIQUE Chargé de fidélisation PRÉDICTIF	Confie chaque message au bon agent spécialisé, prépare les réponses support à partir de votre documentation, suit les étapes d'intégration, analyse les retours clients et alerte sur les risques de désengagement.
04 Finance & gestion 5 agents	Chargé de facturation AGENTIQUE Chargé de recouvrement AGENTIQUE Contrôleur de trésorerie PRÉDICTIF Assistant comptable ANALYTIQUE Gestionnaire de contrats PRÉDICTIF	Prépare les factures en brouillon, relance les retards de paiement selon un ton gradué, signale les tensions de trésorerie, contrôle notes de frais et factures fournisseurs, et suit les préavis de contrats.
05 Direction & veille 3 agents	Assistant de boîte mail AGENTIQUE Chargé de veille ANALYTIQUE Chargé de veille sectorielle ANALYTIQUE	Trie la messagerie et prépare les brouillons de réponse, suit les évolutions de vos concurrents et sélectionne les appels d'offres pertinents de votre secteur.
06 Pilotage & données 3 agents	Chargé de reporting ANALYTIQUE Chargé de détection d'anomalies PRÉDICTIF Analyste e-commerce ANALYTIQUE	Met en forme vos tableaux de bord, alerte dès qu'un indicateur dévie des seuils fixés et analyse les tendances des ventes en ligne.
07 Ressources humaines 3 agents	Chargé de recrutement AGENTIQUE Chargé d'intégration RH AGENTIQUE Chargé des questions RH GÉNÉRATIF	Assure le suivi administratif des candidatures (sans trier ni noter les profils), prépare les étapes d'arrivée des collaborateurs et répond aux questions internes à partir de vos accords d'entreprise.
08 Informatique 1 agent	Coordinateur d'incidents AGENTIQUE	Reçoit les alertes techniques, qualifie leur niveau de priorité et prévient les équipes d'astreinte.

FAQ

Questions fréquentes

Réponses concrètes aux interrogations des décideurs

Q. Quelle différence entre un LLM et un agent IA ?

Le LLM répond à des questions de manière passive. L'agent comprend un objectif, planifie, interroge vos outils et exécute des actions concrètes.

Q. Faut-il changer de logiciels ?

Non, l'agent se connecte directement à votre suite logicielle existante.

Q. Comment garantir la justesse des réponses ?

Elles s'appuient sur vos documents (RAG). Hors périmètre, la main passe à un humain ; toute action sensible attend votre accord.

Q. Les agents vont-ils remplacer mes collaborateurs ?

Non, ils absorbent les tâches mécaniques et chronophages pour redonner du temps aux équipes sur la relation, le conseil et la stratégie.

Q. Mon entreprise est-elle assez mûre ?

Dès que vos collaborateurs consacrent plus de 5 heures par semaine à des saisies ou relances manuelles, un agent est vite rentable. Aucune expertise technique interne n'est requise.

Q. Quel délai pour un premier déploiement ?

Grâce à notre approche No Code et modulaire, un premier agent pilote est opérationnel en quelques jours.

Q. Mes données sont-elles protégées ?

Oui, les flux sont strictement cloisonnés et aucune donnée d'entreprise n'est exploitée pour l'entraînement public.



AGENCE DIGITALE NO CODE & IA · SHOPIFY PARTNER

CONTACT

Délégez le répétitif. Gardez la décision.

SITE WEB

www.agencemyia.com

CONTACT

fred@agencemyia.com

TÉLÉPHONE

+33 1 87 64 72 83

BUREAUX

Valencia · Paris

