

Qu'est-ce que l'IA agentique et comment peut-elle transformer votre entreprise ?

Les agents d'IA changent la façon dont les êtres humains accomplissent leur travail. Le monde ne sera peut-être jamais le même.

Lorsque les premiers chatbots d'IA sont apparus fin 2022, nous avons tous été étonnés par les capacités humaines que la technologie pouvait atteindre. Aujourd'hui, soit seulement deux ans plus tard, ces outils commencent à fonctionner de manière autonome sous la forme d'agents d'IA.

Mais si l'IA générative a été une révélation, l'IA agentique ressemble davantage à une révolution.

Au-delà de la simple récupération d'informations ou de la génération de nouveaux contenus, les agents d'IA peuvent agir en notre nom et même mobiliser d'autres agents pour effectuer des tâches connexes. Cette puissante capacité promet d'avoir un impact considérable sur la façon dont les êtres humains opèrent sur le lieu de travail et au-delà.

Selon Joann Starke, directrice marketing produit senior chez Hewlett Packard Enterprise, en offrant d'énormes gains de productivité et d'efficacité, ces agents créeront davantage d'opportunités de réflexion stratégique de plus haut niveau.

« Par exemple, au lieu qu'un représentant commercial passe des heures à extraire des données des systèmes CRM, des rapports de marché et des analyses de la concurrence pour préparer une revue trimestrielle, un agent d'IA pourrait collecter de manière proactive toutes les informations pertinentes, les synthétiser en informations clés, identifier les tendances et même signaler les risques ou opportunités potentiels avant la réunion », explique J. Starke.

Les agents d'assistance IA peuvent être en mesure de résoudre jusqu'à 80 % des demandes de service client, réduisant ainsi les coûts opérationnels jusqu'à 30 %.¹ Une étude prédit que les agents d'IA assumeront des tâches équivalentes à 6 000 milliards USD de travail humain d'ici 2030.²

Les cas d'utilisation potentiels des agents couvrent pratiquement tous les secteurs. Les agents de vente au détail analyseront les données de ventes historiques, prévoiront la demande future et ajusteront les niveaux de stock à la volée. Les agents financiers s'occuperont des approbations de prêts, traiteront les réclamations d'assurance et signaleront les transactions frauduleuses. Des agents seront déployés dans les installations industrielles pour optimiser les lignes de production et effectuer automatiquement une maintenance proactive.

Mais l'IA agentique est susceptible d'avoir le plus grand impact immédiat sur les équipes technologiques, grâce à sa capacité à traiter automatiquement de nombreuses demandes d'assistance, à surveiller et à gérer les systèmes informatiques et à accélérer le développement de logiciels. « La véritable puissance de l'IA ne résidera pas dans sa capacité à prédire ce qui va se passer ensuite, mais dans sa capacité à agir concrètement en conséquence », déclare J. Starke.

Fonctionnement des systèmes agentiques

Comme les chatbots d'IA, les agents s'appuient sur de grands modèles de langage (LLM), complétés par des sources d'information supplémentaires, pour répondre aux invites en langage naturel. Mais comme les agents bénéficient d'un plus grand niveau d'autonomie, ils sont capables de faire beaucoup plus.

Par exemple, si vous posez une question à ChatGPT, il interrogera sa base de connaissances LLM et renverra une réponse. Si vous posez la même question à un agent d'IA, il peut rechercher plus d'informations sur le Web, interroger plusieurs bases de données ou utiliser des outils externes pour vous aider à calculer la réponse idéale. Vous pouvez demander à l'agent d'affiner sa réponse ou lui demander de rechercher davantage d'informations, et il apprendra et ajustera ses réponses futures en conséquence.

Chaque système agentique adopte la même approche en quatre étapes pour résoudre les problèmes de manière autonome :

- **Percevoir.** Collecte de données provenant de plusieurs sources pour comprendre l'environnement dans lequel l'agent opère et le problème qu'il doit résoudre.
- **Raisonner.** Analyse de ces données, élaboration d'un plan pour résoudre le problème et division de la réponse en série de tâches spécifiques.
- **Agir.** Exécution des actions nécessaires pour répondre à la demande.
- **Apprendre.** Réexamen et affinage de la réponse à l'aide de sources d'information ou d'outils supplémentaires si nécessaire, devenant plus intelligent au fil du temps.

En d'autres termes, vous n'avez pas besoin de dire à l'agent comment résoudre le problème : il le fait, tout simplement. Si vous attribuez une nouvelle tâche au même agent, les sources et les outils auxquels il fait appel peuvent être sensiblement différents.

Mais le véritable pouvoir des agents d'IA apparaît lorsqu'ils agissent de manière collaborative. Par exemple, un développeur de logiciels peut utiliser un agent d'IA pour orchestrer les actions de trois autres agents : un pour vérifier les erreurs dans le code, un autre pour suivre les bugs et un troisième pour créer la documentation.

Ces agents peuvent à leur tour faire appel à d'autres agents, chacun ayant accès à des outils ou à des sources d'information particuliers, explique J. Starke. L'application d'agents au processus de codage vous permet de tester, de déboguer et de livrer des logiciels à une vitesse bien plus rapide.

« Au lieu de prendre une journée pour vérifier les vulnérabilités, mettre à jour le code et l'approver, vous pouvez le faire en cinq minutes », note J. Starke. « L'IA agentique peut considérablement accélérer la modification de votre code et les mises à jour. »

Mais l'autonomie a aussi ses limites : « Au final, vous voulez vous assurer qu'un être humain prend cette décision et que vous n'avez pas d'agents qui mettent à jour automatiquement votre code sans supervision. »

¹ “Gartner Predicts Agentic AI Will Autonomously Resolve 80% of Common Customer Service Issues Without Human Intervention by 2029,” Gartner Research, March 5, 2025.

² “Maximizing ROI With Agentic AI: Why Agentforce Is the Fast Path to Enterprise Value,” The Futurum Group, February 2025.

La confiance ne se donne pas, mais se gagne

« Lorsque l'IA est habilitée à prendre des mesures, il devient encore plus crucial d'établir des garde-fous dès le début », explique J. Starke.

« Ce n'est pas très grave lorsqu'un LLM vous renvoie une hallucination », dit-elle. « Mais si un agent agit sur cette hallucination et qu'un autre agent fait de même, et ainsi de suite, cela peut s'aggraver avec le temps. »

Les équipes qui configurent des systèmes agentiques doivent s'assurer qu'elles disposent du niveau d'autorisations approprié pour effectuer une tâche spécifiée – et pas plus. « L'agent de codage n'a pas besoin d'accéder à vos données financières, et l'agent financier n'a pas besoin d'accéder à votre référentiel de code », déclare J. Starke. « La gestion de ces autorisations et la création d'un flux de travail pour respecter ces limites sont quelques-uns des défis clés que les entreprises devront relever. Vous devez également surveiller en permanence les résultats des agents pour vous assurer qu'ils agissent comme vous l'attendez. C'est ainsi que vous pouvez instaurer la confiance dans les systèmes d'agents. »

En savoir plus sur

[HPE.com/ai](#)

[Visiter HPE.com](#)

[Live Chat](#)

© Copyright 2025 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Les informations figurant dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services Hewlett Packard Enterprise sont stipulées dans les déclarations de garantie expressives accompagnant ces produits et services. Aucune partie du présent document ne saurait être interprétée comme offrant une garantie supplémentaire. Hewlett Packard Enterprise décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions de nature technique ou rédactionnelle dans le présent document.

NVIDIA est une marque commerciale ou déposée de NVIDIA Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les marques de tiers appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

a50013434FRE

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

[hpe.com](#)