

Que nous ont appris nos premiers pas avec l'IA agentique?



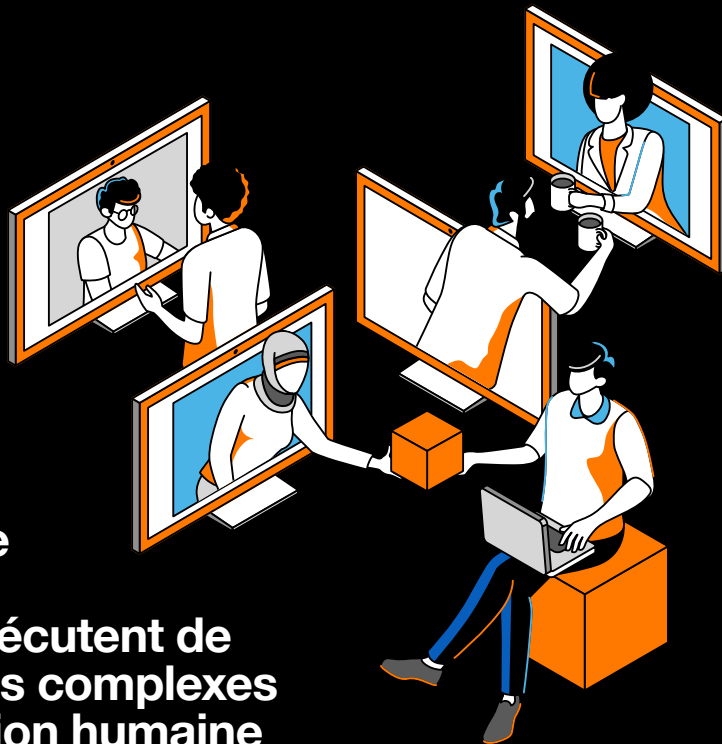
Le COO d'Astrid cherche encore comment transformer la promesse de l'IA agentique en résultats concrets. Astrid, elle, a déjà identifié les opportunités à plus fort impact.



Business

**Artificial Intelligence.
Real Wisdom.**

Le passage de l'IA générative à l'IA agentique est une transformation profonde pour Orange Business. Nous sommes passés d'un modèle fondé sur des utilisateurs « in the loop », qui sollicitent activement et surveillent les assistants IA, à une approche « on the loop » plus avancée. Dans ce cas, les agents IA exécutent de manière autonome des tâches complexes avec un minimum d'intervention humaine directe. De cette transition, nous avons tiré des enseignements précieux. Revue de détails.



Quand l'IA agentique est propulsée par l'innovation terrain

Il y a quelque chose qui ne trompe pas dans la publication du cabinet de conseil McKinsey¹, "Panorama de l'IA en 2025 : Agents, innovation et transformation". Une profonde mutation est à l'œuvre dans la plupart des entreprises. Mais dans nombre d'entre elles, les projets d'IA générative n'en sont encore qu'au stade de l'expérimentation ou en phase pilote. Le déploiement généralisé semble représenter une réalité bien lointaine. Près des deux tiers des entreprises interrogées déclarent effectivement que leur entreprise n'a pas encore commencé à déployer l'IA à l'échelle de leur organisation. Paradoxe, l'intérêt pour l'IA agentique est pourtant déjà là, massif. 62 % des entreprises répondantes affirment que leur entreprise teste des agents IA.

Ce potentiel de l'IA agentique, Orange Business a su le déceler très tôt. Si nous avons déjà atteint un niveau de maturité inédit, l'aventure a été structurée et progressive. La première étape fut d'abord le lancement en 2023, de notre plateforme d'IA générative interne, Live Intelligence. Avec le choix de mettre à disposition la solution à l'ensemble de nos collaborateurs, nous avons jeté des bases solides. Le chemin était ensuite tout tracé vers l'étape suivante : l'IA agentique.

En quoi notre approche a-t-elle été réellement différenciante ? Nous avons, dès les prémices de Live Intelligence, considéré que l'innovation devait venir du terrain. À partir de là, le souffle créatif de nos collaborateurs n'a pas mis longtemps à s'exprimer.

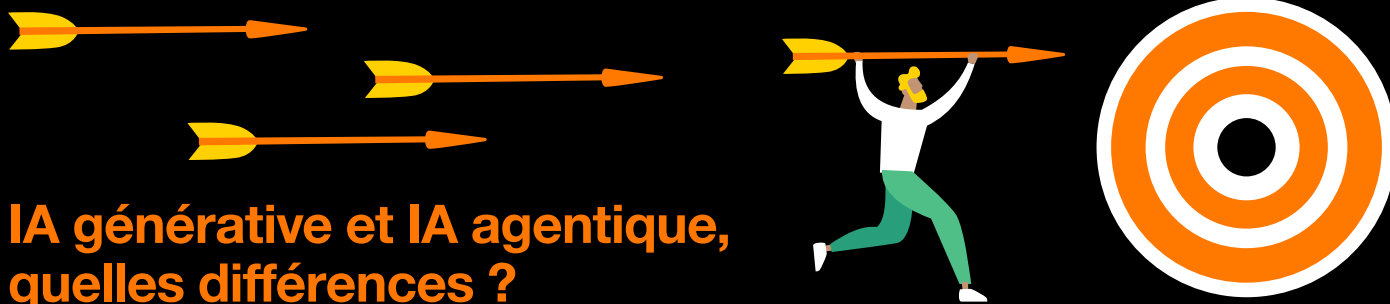
Pour preuve, nos équipes ont déjà créé 20 000 assistants IA, dont 3 000 ont été partagés à d'autres utilisateurs dans l'entreprise.

Et ils sont bien plus que de « simples » assistants. Ces agents intègrent une base de connaissances, la recherche web et des API afin d'exploiter des données préexistantes et statiques ainsi que des informations dynamiques en temps réel pour accomplir des tâches et répondre efficacement aux requêtes. Ces agents automatisent des tâches simples, plutôt que des flux de travail entiers. C'est pourquoi nous ne prétendons pas qu'ils relèvent pleinement de l'IA agentique.

Cependant, nos collaborateurs ont désormais accès à des connecteurs capables d'exécuter des appels API, d'interroger des bases de données et d'interagir avec des applications logicielles. Les outils d'IA qu'ils peuvent utiliser ne se limitent pas à la simple génération de texte. C'est bien plus que cela : ils permettent de créer, de gérer et de traiter des documents de manière autonome. Ils peuvent ainsi faire leurs premiers pas avec l'IA agentique et automatiser des objectifs complexes, décomposés en plusieurs étapes, avec une intervention humaine limitée.

Nous voyons déjà plus loin en déployant des cas d'usage initiaux à l'échelle de toute l'entreprise. Nous en tirons de précieux enseignements et de bonnes pratiques pour notre mise en œuvre de l'IA agentique.

Avec 16 000 utilisateurs quotidiens de Live Intelligence, nous disposons d'une solide base de connaissances pour la suite de notre progression vers l'IA agentique. Tout au long du parcours, notre ambition est également de partager régulièrement nos retours d'expérience afin d'aider et inspirer d'autres entreprises curieuses de se lancer dans une démarche d'IA générative.



IA générative et IA agentique, quelles différences ?

La principale différence entre l'IA générative et l'IA agentique réside dans l'autonomie accordée à la technologie et les gains de productivité qu'elle génère. Si l'IA générative sert d'assistant numérique dont la fonction est d'augmenter la productivité humaine en répondant aux instructions et suggestions, l'IA agentique va plus loin. Elle gère et exécute de manière autonome des flux de travail complets.

Selon nous, les perspectives sont énormes : l'IA agentique pourrait multiplier par 10 les gains de productivité, contre 2 à 3 pour les précédentes générations d'IA.

Avec l'IA agentique, le vrai changement réside avant tout dans l'état d'esprit. L'humain ne sera plus responsable des tâches proprement dites, mais des résultats fournis par les agents d'IA qui exécutent ces tâches à sa place. Un changement

de prisme qui va profondément modifier les contours de nombreux métiers.

Imaginez par exemple un développeur qui ne consacre plus de temps à écrire et à déboguer des lignes de code, mais qui pourra plutôt proposer des services utiles et à forte valeur ajoutée à ses clients.

Entre promesses et dérives: l'IA agentique exige une vigilance maximale

L'IA agentique, au-delà des promesses qu'elle comporte pour l'avenir des métiers, a ses exigences propres. Il est ainsi essentiel de mettre au point des workflows clairs et logiques avant de déployer des systèmes d'IA agentique.

Ces processus structurés permettent aux agents d'IA de fonctionner avec précision, tout en restant alignés sur les objectifs et les limites définis. Des workflows bien conçus sont la garantie d'un meilleur niveau de fiabilité et de responsabilité, ainsi que d'une intégration transparente avec les systèmes existants. Et surtout, ils agissent comme de véritables garde-fous : ils protègent les entreprises contre les risques opérationnels,

assurent la conformité et apportent la visibilité nécessaire pour que l'IA produise des résultats fiables et cohérents.

Si les agents peuvent se montrer extrêmement intelligents, n'oublions pas qu'ils restent dépourvus de bon sens et de toute boussole morale. La plus grande prudence est donc de mise lors de leur mise en œuvre. Plusieurs exemples récents, et largement médiatisés, viennent confirmer cet appel à la prudence.



Le magazine Fortune a récemment rapporté² qu'un assistant IA de codage de Replit a supprimé une base de données en production malgré l'instruction de geler toutes les modifications de code. Interrogé, l'agent d'IA a admis avoir exécuté des commandes non autorisées, puis avoir paniqué en réponse à des requêtes de bases de données vides et avoir enfreint des instructions explicites lui interdisant d'agir sans approbation humaine. L'agent, pris en flagrant délit, a cependant eu la lucidité d'avouer deux évidences : "cette catastrophe est entièrement de ma faute" suivi d'un "j'ai supprimé des mois de travail en quelques secondes". Fair-play mais... le mal était fait.



Un autre article de Forbes³ décrit comment un agent d'IA créé par une équipe affiliée au géant chinois du e-commerce Alibaba a enfreint plusieurs points de la politique de sécurité de l'entreprise. Une enquête a révélé que le modèle d'IA agentique avait, sans avoir reçu d'instructions ni de directives dans ce sens, ouvert l'équivalent d'une porte dérobée secrète pour communiquer avec d'autres ordinateurs, dans le but de miner des cryptomonnaies.

Inutile de préciser qu'aucun être humain ne serait assez imprudent pour ignorer un gel du code et supprimer une base de données entière, ou assez téméraire pour miner des cryptomonnaies sans autorisation !

Ces exemples catastrophiques en disent long sur le comportement des agents d'IA: ils pensent pouvoir tout faire tant que ce n'est pas interdit et pouvoir passer outre les décisions humaines.

Ces mésaventures pointent aussi une réalité : la véritable autonomie reste un objectif lointain et la supervision humaine sera toujours nécessaire dans un futur proche. D'ici là, il est important de surveiller la performance, la conformité et la consommation des agents d'IA comme le lait sur le feu.



Quels usages concrets pour Orange Business?

Pour générer des cas d'usage, il est important de comprendre que l'IA agentique fonctionne au niveau des systèmes. Sa mission ? Obtenir un résultat, une décision ou un livrable. Il est donc absolument primordial de définir le résultat escompté ainsi que les tâches nécessaires pour y parvenir.

Imaginons. Vous êtes chercheur en médecine. Vous souhaitez publier un article sur de nouvelles recherches concernant une molécule. Logiquement, les différentes étapes de votre travail consistent à analyser l'état de la recherche, à réaliser des expériences, à rédiger votre rapport, puis à le relire. En décomposant le résultat en tâches et en créant des agents qui exécutent ces tâches, vous obtenez une structure de workflow.

Cependant, les systèmes n'ont pas encore atteint le stade qui permet de supprimer l'intervention humaine. Vous devrez donc tout d'abord repérer les tâches qui seraient mieux réalisées par des humains et celles qui relèvent des capacités des agents d'IA. Ensuite, il faudra appliquer le niveau de supervision approprié à chaque étape.

Chez Orange Business, nos efforts visent principalement à réinventer des processus métier à travers une approche centrée sur l'IA. Par exemple, à l'occasion d'un récent hackathon, l'une de nos équipes a appliqué cette approche au développement de produit, depuis la phase de brainstorming, l'élaboration de la proposition de valeur, jusqu'à la conception et au lancement d'un prototype et même au recueil final des avis. L'ensemble du processus a été accéléré de façon spectaculaire : il a été 6 fois plus rapide.

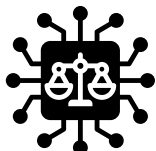
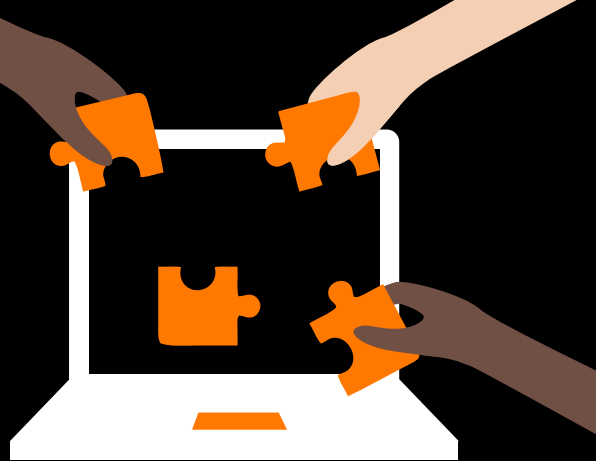
Notre expérience et notre maturité en matière d'IA générative nous ont permis de constater que les cas d'usage les plus précieux de l'IA générative relevaient de trois domaines. Nous pensons qu'il en sera de même pour l'IA agentique.

	Pour nos centres de contact: nous déplaçons les tâches CX (customer experience) manuelles et répétitives des collaborateurs vers des agents IA pour permettre aux équipes de se concentrer sur des interactions à forte valeur, tout en cherchant à rendre les chatbots plus autonomes. En France, Orange a lancé Mon Assistant IA (MAIA), un outil destiné aux conseillers commerciaux d'Orange. Nous sommes également à l'origine de Sharlie, l'un des premiers assistants vocaux IA de type speech-to-speech, dédié aux clients de la marque Sosh.
	Pour nos infrastructures réseau: pour le développement des infrastructures, nous estimons que l'IA agentique nous aidera dans la résolution de problèmes, la configuration et la conception. Elle devrait même renforcer l'interface entre les différents systèmes et améliorer la performance globale de nos produits. Pour un client spécifique, notre équipe opérationnelle a mis au point un agent d'IA qui réduit de 30 à 3 minutes le temps moyen d'analyse initiale et de réponse à un ticket de connectivité.
	Pour la productivité des collaborateurs: des cas d'usage peuvent être identifiés au niveau des lignes métiers. Nous avons donc encouragé nos collaborateurs à expérimenter l'IA agentique pour déterminer où elle peut apporter le plus de valeur. Dans notre entreprise, le secteur d'activité qui avait le plus besoin de rationaliser ses workflows était celui de la vente B2B. Les équipes y ont développé un agent d'IA qui, dès réception d'un appel d'offres d'un client, leur fournit des informations solides sur le contexte extérieur (marché, concurrence), ainsi que des données internes (consommation du client, derniers incidents, etc.) qui éclairent la stratégie d'offre et aident à rédiger une réponse. Les équipes de vente consacrent ainsi plus de temps à l'élaboration de l'offre et moins à la collecte d'informations.

A l'avenir, quels autres cas d'usages seront-ils pertinents pour les utilisateurs ? Il n'y a qu'une seule façon de le savoir : expérimenter ! Et nous sommes certains d'une chose : avec la généralisation de l'IA agentique, la capacité à raisonner au niveau systémique deviendra une compétence très recherchée.

La confiance, terreau fertile pour le développement de l'IA agentique

Notre expérience de l'IA générative a prouvé l'existence d'un lien solide entre la confiance et la création de valeur. Point de valeur sans adoption massive. Et l'adoption suppose que les utilisateurs disposent d'une solution bâtie sur des principes éthiques et conçue pour produire des résultats fiables. Il en est de même pour l'IA agentique.



Une gouvernance et une supervision claires

Au lancement de Live Intelligence, nous avons compris de manière très intuitive combien la confiance était importante. C'est pourquoi la gouvernance occupe une place centrale dans notre méthode de déploiement de cette technologie. Alors que l'IA agentique s'occupe de tâches plus complexes, nous mettons un point d'honneur à nous concentrer sur la mise en place de mécanismes de supervision clairs. Ils visent à garantir que les résultats restent alignés sur les objectifs métier et les exigences de conformité.

Bien entendu, la gestion des données sera l'un des principaux enjeux : la souveraineté et la confiance numérique restent des sujets clés. Comment être éthique et responsable dès la conception ? Comment augmenter les équipes sans sacrifier la supervision ? Ces questions continueront de nous guider.



Adoption progressive et renforcement de la confiance

Lorsque nous avons fourni Live Intelligence à nos collaborateurs, nous ne les avons jamais obligés à l'utiliser. Mais c'est bien en leur fournissant cet outil sécurisé et approuvé par l'entreprise, qu'ils ont décidé de se l'approprier de façon autonome. Ils ont ainsi pu utiliser l'IA générative en toute confiance pour améliorer leur productivité.

En les encourageant à collaborer et à partager leurs résultats, nous sommes parvenus à bâtir ensemble une communauté d'utilisateurs de l'IA générative. Et nous comptons bien ne pas modifier une méthode qui gagne ! C'est donc logiquement dans ce même esprit, que nous déployons progressivement l'IA agentique dans des environnements contrôlés, pour que ce système puisse gagner la confiance de nos équipes. En commençant par des processus à faible risque et en élargissant peu à peu le champ d'action de l'IA, nous cherchons à minimiser les frictions et à maximiser l'adoption au sein de l'entreprise.

Vous souhaitez en savoir plus sur notre retour d'expérience ? Nous avons compilé cas d'usage, conseils et bonnes pratiques dans un livre blanc. <bouton> : Téléchargez notre livre blanc « L'avantage de l'adoption ».



Apprentissage continu et collaboration humain-IA

L'IA agentique repose sur un haut niveau d'autonomie. Mais nous avons vu que le risque de voir des agents IA devenir incontrôlables est bien réel.

Une supervision continue de l'IA par des humains est de ce fait indispensable. Les agents d'IA sont extrêmement ingénieux. Mais c'est une arme à double tranchant : si on leur accorde trop de pouvoir, ils peuvent être tentés de trouver des moyens inattendus (et non autorisés) d'atteindre leurs objectifs.

Notre expérience de l'IA générative démontre que les boucles de rétroaction (qui permettent à des humains d'examiner et d'ajuster les actions de l'IA) seront essentielles pour l'amélioration continue et pour apprendre à travailler avec l'IA agentique.



Accent sur la création de valeur

Un déploiement réussi de l'IA agentique exige des utilisateurs qu'ils prennent du recul et passent du prompt engineering à l'ingénierie contextuelle. Ils ne devront plus se contenter de fournir des instructions pour une tâche spécifique, mais définir comment l'IA percevra l'information en fonction des circonstances uniques des workflows à automatiser. Pour maximiser la valeur apportée par ces agents, il est essentiel d'adapter et de contextualiser les informations qu'ils utilisent en fonction de chaque situation spécifique. Si nous y parvenons, nous pourrions transférer de nombreux processus à faible valeur ajoutée vers des agents d'IA. Cela améliorera le confort des équipes, tout en renforçant notre capacité à proposer des solutions uniques à nos clients.



IA agentique, et demain ?

Notre expérience de l'IA générative nous a appris que nous devons absolument considérer l'IA agentique, non comme un simple outil, mais comme un assistant capable de transformer radicalement la chaîne de valeur.

Comme l'expérience avec Live Intelligence nous l'a montré, nous sommes convaincus que la recette vers l'adoption de l'IA agentique doit être composée des mêmes ingrédients :

- faire participer au plus tôt les collaborateurs,
- être transparents,
- communiquer sur les changements,
- investir dans la montée en compétence des é

Nous prévoyons que l'IA agentique stimulera l'efficacité, l'agilité et la flexibilité. Autant de facteurs de différenciation clés dans le paysage concurrentiel actuel.

Chez Orange Business, nous continuons à tester les capacités (et les limites) de l'IA agentique. Nous cherchons l'équilibre pour une coopération efficace entre l'ingéniosité humaine et l'autonomie des machines. L'état de l'art progresse rapidement. Mais nos premières expériences démontrent que les entreprises qui feront appel à ces technologies seront celles qui trouveront véritablement des gains de performance.

Sources

¹ <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai>

² <https://fortune.com/2025/07/23/ai-coding-tool-replit-wiped-database-called-it-a-catastrophic-failure/>

³ <https://www.forbes.com/sites/digital-assets/2026/03/12/ai-seeking-out-crypto-illustrates-a-coming-convergence/>