NOTE DE TERRAIN

3 novembre 2026
5 min de lecture

Des compétences d'agent IA pour une entreprise qui évolue

Une compétence d'agent IA devrait transmettre un savoir-faire que l'agent adapte à une nouvelle demande, dans le respect des règles de l'entreprise.

RÉDIGÉ PAR

Mo Kahlain

AVEC

Nora Inocta

AGENT IA · ASSISTANTE DU FONDATEUR

Lire en ligne: https://inocta.io/fr/labo/notes-de-terrain/competences-agent-ia-entreprise-qui-evolue/

Lundi matin, la personne chargée du projet ouvre un nouveau dossier client. Les notes de vente promettent une fonctionnalité que l'entente signée ne prévoit pas. L'agent qui prépare la passation doit choisir : résumer le dossier comme d'habitude, ou s'arrêter et poser la question.

Un agent peut réussir une demande familière, puis avoir besoin d'aide dès que les conditions changent. Quelqu'un doit alors préciser les instructions ou corriger le résultat. Le coût de cette supervision fait partie de l'investissement.

Chez inocta.io, nous construisons les compétences d'agent IA autour de l'expertise nécessaire au travail. Une telle compétence regroupe des instructions et des ressources qu'un agent peut réutiliser[1]. Les scripts n'y ont leur place que lorsqu'ils sont utiles.

En menuiserie, un gabarit d'étagère décrit un seul objet. L'artisan qui connaît les matériaux et les assemblages, et la façon dont une pièce porte une charge, peut aborder la fabrication d'une chaise. La qualité attendue demeure. L'objet et les décisions changent.

C'est cette capacité qu'il faut concevoir et vérifier chez un agent : appliquer ses connaissances à un besoin différent, dans le respect des exigences de l'entreprise. Un gabarit d'étagère ne prouve pas, à lui seul, qu'on sait fabriquer une chaise. Seul un essai sur le travail réel le démontre.

01

Intégrer le jugement à la compétence

Revenons à cette passation des ventes à l'équipe de réalisation. L'exemple est fictif. Il ne vient pas d'un client. L'entreprise exige l'entente, la portée confirmée, les responsables et les engagements en suspens.

Une vente courante peut demander un bref résumé. Un mandat par phases peut comporter une dépendance à régler d'abord. Une promesse dans les notes de vente peut contredire les conditions signées.

La compétence d'agent IA doit indiquer quels documents font autorité et ce dont l'équipe de réalisation a besoin pour agir. Elle doit aussi nommer les conflits qui exigent une décision humaine. L'agent adapte ses questions et ses priorités au dossier. La compétence énonce les critères d'acceptation, et l'essai vérifie que l'agent les respecte.

La compétence réunit donc quatre éléments. Elle connaît les documents qui font autorité et propose une méthode pour lire un dossier de vente. Elle fournit aussi un gabarit de passation et les critères de qualité que l'équipe de réalisation utilise pour accepter le dossier. Le gabarit, comme celui de l'étagère, n'est qu'un des quatre.

Nous testerions ces trois situations. L'équipe de réalisation peut-elle prendre le dossier sans refaire le travail des ventes ? L'agent reconnaît-il le moment où il doit s'arrêter ? Le responsable du processus juge les réponses et fixe le seuil acceptable.

02

Donner une structure technique au savoir-faire

Le format ouvert Agent Skills fournit une base concrète. Une compétence est un dossier qui contient un fichier SKILL.md : un nom et une description, puis les instructions. Les références, les gabarits et les scripts sont facultatifs. Les agents compatibles chargent ce contenu au moment où ils en ont besoin[4].

Les instructions peuvent aussi décrire une séquence fixe, étape par étape. Notre position porte sur la qualité de l'expertise transmise. Une compétence faite surtout d'étapes fixes peut la porter aussi.

Un format ouvert ne garantit pas le même comportement partout. La même compétence peut agir autrement dans un autre agent. Nous la testons donc dans l'agent que l'équipe utilisera réellement.

La recherche appuie certains éléments de cette approche. Voyager réutilise des compétences exécutables pour aborder de nouvelles tâches dans Minecraft[5]. ReAct étudie des agents qui ajustent leurs actions à ce qu'ils observent dans leur environnement[6]. Ces travaux appuient l'adaptation dans les contextes étudiés. Ils ne prouvent pas la fiabilité dans les opérations d'une entreprise.

Les règles fixes gardent leur utilité. Une séquence fixe convient aux tâches prévisibles, un agent aux tâches ouvertes[2]. Les calculs et les seuils d'approbation doivent suivre des règles exactes. Le jugement intervient lorsque le contexte change la réponse.

Les préférences d'une personne, comme le ton d'un courriel, peuvent modifier la présentation. Les droits d'accès et d'approbation relèvent des systèmes qui entourent l'agent[3].

Une compétence peut nommer les outils que l'agent a le droit d'utiliser sans demander l'accord d'une personne. La spécification qualifie ce champ d'expérimental[4]. Le vrai contrôle, c'est la permission que le système accorde.

03

Approuver le résultat complet

Nous cherchons un travail dont les variations mobilisent régulièrement des personnes expérimentées, et dont le résultat peut être vérifié. Ce travail exige un responsable qui accepte le résultat et décide quand l'agent doit demander une intervention.

Avant le test, nous mesurons le temps de l'équipe et les corrections qu'exige le processus actuel. L'équipe s'entend sur l'amélioration qui justifierait un déploiement élargi. La comparaison avec ce point de départ inclut le coût de la révision, de la supervision et de l'entretien. Rédiger plus vite apporte peu si les corrections absorbent le gain.

Une compétence partagée exige une gestion des versions. Chaque modification devrait être testée, avec un moyen de revenir en arrière. Si un gabarit ou une séquence fixe donne le même résultat plus simplement, c'est le meilleur choix.

Pour un dirigeant, trois questions orientent la décision. Quel jugement voulons-nous rendre réutilisable ? Qui peut confirmer que le travail respecte nos exigences ? Cette capacité réduit-elle la charge totale ?

Une compétence d'agent IA mérite sa place lorsque ces réponses tiennent encore après un changement de demande.

04

Sources

1. Anthropic, Equipping agents for the real world with Agent Skills.
2. Anthropic, Building effective agents.
3. Anthropic, How we contain Claude.
4. Agent Skills, Open format specification.
5. Wang et al., Voyager, *Transactions on Machine Learning Research*, 2024.
6. Yao et al., ReAct, *ICLR*, 2023.

Lecture complémentaire : Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Principes pour des technologies de l'IA générative responsables, dignes de confiance et respectueuses de la vie privée.

Lire en ligne: https://inocta.io/fr/labo/notes-de-terrain/competences-agent-ia-entreprise-qui-evolue/