

**LSI**LEARNY SOCIETY
INTERNATIONAL

PLAQUETTE 2026

IA & TECHNOLOGIES · ASSISTANTS, AGENTS & AUTOMATISATION

Créer des agents IA pour automatiser son entreprise

Distinguer chatbot, assistant, workflow et agent, puis construire sans coder un agent métier qui enchaîne les étapes d'un processus, sous validation humaine.

● Cours disponible · sur devis

DURÉE

2 jours (14h)

FORMAT

Présentiel · Distanciel · Hybride

PUBLIC

Responsables d'opérations, chefs de projet, responsables commerciaux ou marketing, fonctions support et dirigeants d'entreprise qui pratiquent déjà l'IA générative et veulent confier à un agent une chaîne de tâches de leurs équipes, sous supervision.

PRÉREQUIS

Pratiquer régulièrement l'IA générative et savoir rédiger des instructions structurées ; avoir déjà créé un assistant personnalisé ou une automatisation simple est recommandé. Aucune compétence en programmation. Disposer d'une plateforme permettant de créer un agent connecté à des outils – Copilot Studio, n8n, Make, Zapier ou équivalent – selon les licences dont dispose l'entreprise ; à défaut, des comptes gratuits et des données fictives sont utilisés. Venir avec un processus métier répétitif de plusieurs étapes.

Pourquoi cette formation.

Deux jours pour comprendre ce qu'est réellement un agent IA et en construire un, sans coder, sur un processus de l'entreprise : du lead entrant à la relance, l'agent qualifie, recherche, rédige, met à jour le CRM et planifie — et un humain valide avant tout envoi. La formation commence par distinguer clairement chatbot, assistant, workflow et agent, pour n'employer un agent que là où il se justifie.

Le mot « agent » est partout et désigne souvent un simple assistant ou une automatisation classique. Les équipes qui s'y lancent sans méthode obtiennent des résultats imprévisibles : un agent qui tourne en boucle, qui écrit n'importe où dans le CRM, qui invente des informations sur un prospect ou qui suit une consigne glissée dans un e-mail entrant. D'autres renoncent à confier une chaîne de tâches à l'IA, faute de savoir la découper, la brancher et la contrôler.

Le premier jour pose les définitions et la méthode : cartographier un processus, décider de ce qui revient à l'agent et de ce qui reste humain, spécifier l'objectif, les instructions, les outils, la mémoire et les données, puis construire les premières étapes du fil rouge. Le second jour branche les actions et les connecteurs, installe la validation humaine, confronte l'agent à des cas anormaux et malveillants, et organise sa supervision. Chaque participant repart avec un agent métier supervisé, testé de bout en bout, et la méthode pour en concevoir d'autres.

OBJECTIFS

À l'issue de la formation.

01 Distinguer chatbot, assistant, workflow et agent selon qui décide de l'étape suivante

02 Évaluer, à l'aide d'une grille, si un processus relève d'un workflow ou d'un agent

03 Cartographier un processus métier en étapes, déclencheurs, données, outils, décisions et points de validation humaine

04 Spécifier un agent : objectif, critère d'arrêt, instructions, outils, droits, mémoire et données

05 Construire sans coder un agent déclenché par un événement et connecté à des outils (recherche, CRM, messagerie)

06 Intégrer une validation humaine avant tout envoi, toute écriture engageante et toute décision

07 Tester un agent sur des cas normaux, anormaux et malveillants, et corriger ses erreurs à partir des traces d'exécution

08 Déployer un plan de supervision : journal, revue, indicateurs, responsable, procédure d'arrêt

Le programme.

JOUR 1 • MODULE 01 • 1 H 30

Chatbot, assistant, workflow, agent : choisir le bon niveau d'autonomie

- Chatbot : il converse, souvent sur un script ou une FAQ, sans connaître le métier ni agir
- Assistant : une IA spécialisée par des instructions et des connaissances, qui répond sans agir
- Workflow : un enchaînement d'étapes fixé à l'avance par son concepteur, où l'IA peut tenir une étape
- Agent : un objectif et des outils ; le modèle choisit lui-même l'étape suivante, en boucle, jusqu'à l'objectif ou une limite
- Le critère décisif : si toutes les étapes peuvent être dessinées à l'avance, un workflow suffit
- Plus d'autonomie, moins de prévisibilité : erreurs en cascade, délais, coûts d'usage, besoin de supervision

JOUR 1 • MODULE 02 • 1 H 30

Cartographier un processus à confier à un agent

- Les bons candidats : tâche répétitive, plusieurs étapes, cas variables, résultat relisible par un humain
- Décomposer : étapes, décisions, données d'entrée et de sortie, outils mobilisés
- Les déclencheurs : formulaire, e-mail reçu, ligne ajoutée, planification, demande manuelle
- Ce qui reste humain : envoi, engagement, décision portant sur une personne
- Le fil rouge : lead entrant → qualification → recherche → message → CRM → relance

JOUR 1 • MODULE 03 • 2 H

Anatomie d'un agent : objectif, instructions, outils, mémoire, données

- Objectif et critère d'arrêt : quand l'agent a fini, quand il doit s'arrêter et demander
- Instructions : rôle, étapes attendues, règles, format de sortie, situations où il rend la main
- Outils et actions : lire ou écrire ; l'agent choisit un outil d'après sa description, qui doit donc être précise
- Connecteurs : CRM, messagerie, tableur, recherche web – accès limités au strict nécessaire
- Mémoire : contexte de la tâche en cours, mémoire durable (fiche CRM, tableau de suivi), et ce que l'on ne conserve pas
- Données : entrées et sorties structurées en champs nommés, pour que l'étape suivante puisse les exploiter

Premier agent : qualifier et rechercher

- Brancher le déclencheur : nouveau formulaire ou nouvelle ligne d'un tableau
- Donner à l'agent un outil de recherche et une grille de qualification (profil de client idéal, critères d'exclusion)
- Exiger une sortie structurée : score, raisons, sources consultées, incertitudes
- Interdire l'invention : toute information sur une entreprise est sourcée ou marquée comme non trouvée
- Lire la trace d'exécution : quels outils, dans quel ordre, pour quelle raison

Actions, connecteurs et validation humaine

- Rédiger le message : un brouillon personnalisé, jamais un envoi direct
- Écrire dans le CRM : créer ou mettre à jour une fiche, champs autorisés seulement, aucune suppression
- Planifier la relance : une tâche datée, conditionnée à l'absence de réponse
- La file de validation : notification, puis approbation, modification ou rejet par un humain
- Droits par connecteur : lecture seule par défaut, écriture limitée, aucun envoi autonome

Erreurs, tests et fiabilité

- Les erreurs typiques : outil indisponible, donnée manquante, boucle, mauvaise interprétation, information inventée, doublon dans le CRM
- Prévoir les limites : nombre maximal d'étapes, délai, repli vers un humain, message d'erreur explicite
- Construire un jeu de tests : cas normaux, incomplets, ambigus, hors cible, malveillants
- Corriger à partir des traces : instruction, description d'outil, donnée ou droit en cause
- Choisir les indicateurs à suivre : brouillons acceptés sans modification, erreurs, cas remontés à un humain

Sécurité, données et supervision

- Consignes cachées : une page web ou un e-mail lu par l'agent peut contenir des instructions qu'il ne doit jamais suivre
- Données de prospects : minimisation, sources publiques, durée de conservation ; RGPD et règles de prospection présentées en sensibilisation
- Accès et secrets : comptes dédiés, aucun mot de passe dans les instructions, droits revus régulièrement
- Supervision : journal des exécutions, revue d'échantillons, responsable désigné, procédure d'arrêt
- Politique interne et règlement européen sur l'IA : les cadres à connaître avant la mise en service

Projet final : un agent métier supervisé

- Finaliser l'agent à partir des tests et de l'audit de sécurité
- Le faire tourner de bout en bout sur des cas qu'il n'a jamais vus
- Démontrer la validation humaine et le traitement d'un cas anormal
- Présenter l'agent, ses limites et son plan de supervision au groupe

MÉTHODE

Comment on travaille.

PÉDAGOGIE

- Démonstrations en direct d'un agent qui réussit, qui se trompe, puis qui s'arrête proprement
- Plus de la moitié du temps en pratique : un fil rouge construit étape par étape, du lead entrant à la relance
- Tests croisés : chaque binôme cherche à faire échouer l'agent d'un autre binôme
- Lecture commentée des traces d'exécution pour comprendre chaque décision de l'agent
- Production accompagnée de l'agent final, démonstration de bout en bout et feedback du formateur
- Chaque exercice se fait sur la plateforme d'agents autorisée dans l'entreprise ; à défaut, sur des comptes gratuits d'un outil comme n8n, Make ou Zapier, avec un CRM de test et des données fictives fournies par le formateur.

ÉVALUATION

Auto-positionnement et choix d'un processus avant la formation, exercices et tests croisés corrigés pendant les deux jours, agent final évalué sur grille lors d'une démonstration de bout en bout. Attestation de formation remise à l'issue du parcours.

VOUS REPARTEZ AVEC

- Votre agent métier supervisé, construit sur la plateforme autorisée et testé de bout en bout
- La grille « chatbot, assistant, workflow ou agent » pour choisir le bon niveau d'autonomie
- Le gabarit de fiche de conception d'agent : objectif, critère d'arrêt, outils, droits, mémoire, données
- Le jeu de tests type, cas anormaux et consignes cachées compris
- La checklist sécurité et le plan de supervision : droits, journal, validation, arrêt

INTRA, INTER OU SUR MESURE

Construisons votre session.

TARIF

Sur devis, communiqué avant tout engagement

RÉPONSE

Sous 48 à 72 h ouvrées

MODALITÉS

Présentiel, classe virtuelle ou hybride

CONTACT

contact@lsi-society.com · 06 69 53 48 71

Demander un devis → lsi-society.com/catalogue/agents-ia-entreprise

LSI — Learnly Society International — Entreprise individuelle Marcus Détrez, 135 avenue du 24 avril 1915, Bâtiment E2, 13012 Marseille, France · SIRET 897 775 094 00039. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93132113413 auprès du préfet de région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Exonération de TVA en application de l'article 261-4-4°-a du code général des impôts (formation professionnelle continue).