



IDÉE 13

LES AGENTS D'IA POURRAIENT AGIR EN TANT QU'ASSISTANTS PERSONNELS AVEC UN MINIMUM D'ORIENTATION

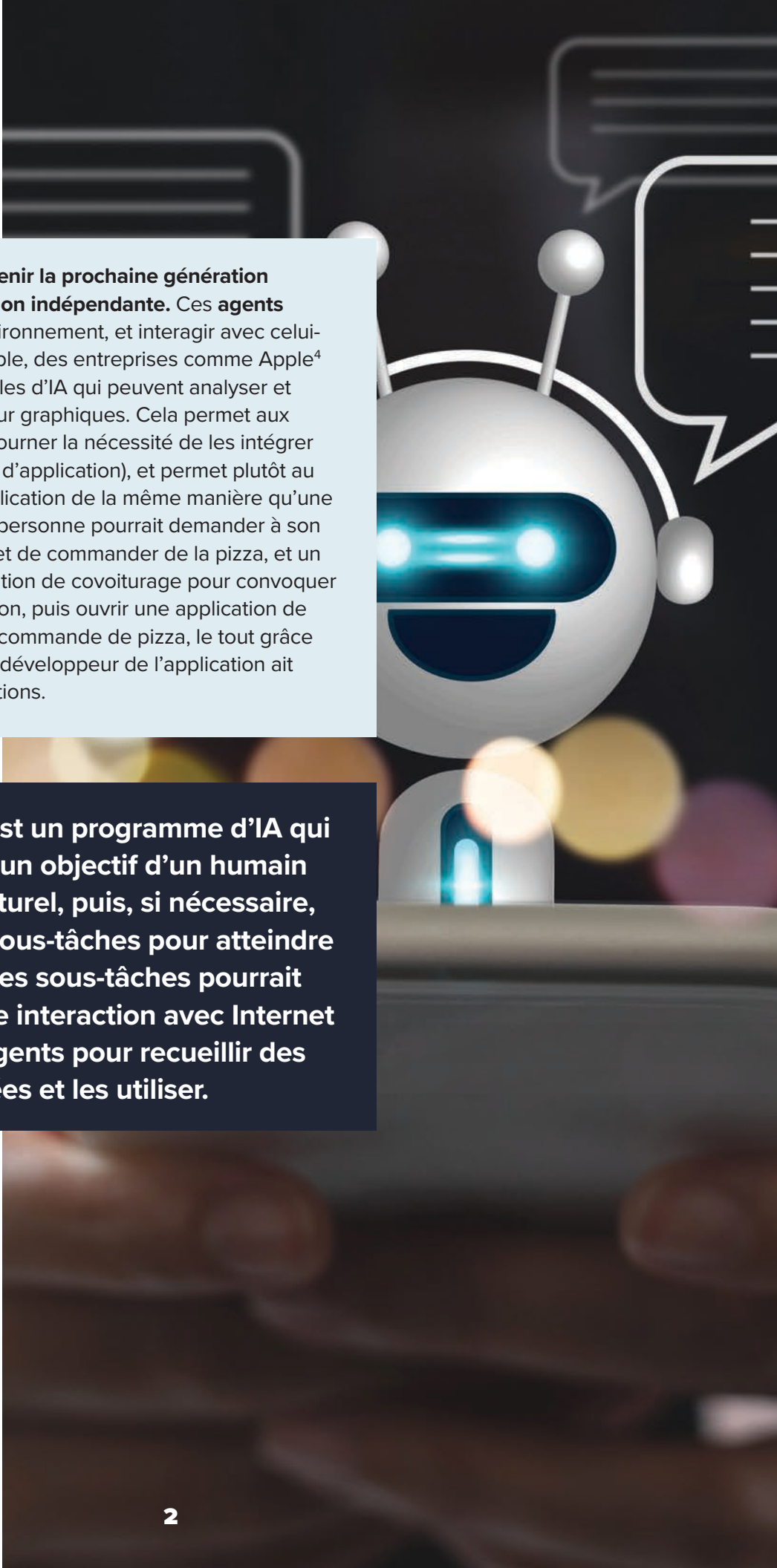


À l'avenir, les gens pourraient avoir un agent d'IA polyvalent, qui agit en tant qu'assistant personnel, capable d'effectuer des tâches en plusieurs étapes, et ce, en tout temps. Les répercussions pourraient comprendre un meilleur accès à l'automatisation des tâches, une meilleure productivité, la perturbation des modèles d'affaires basés sur la publicité et des préjudices imprévus.

AUJOURD'HUI

À l'heure actuelle, les assistants virtuels ont des fonctionnalités limitées. Des produits comme Siri ou Alexa ne peuvent effectuer que des tâches pour lesquelles ils ont été précisément programmés en réponse à des demandes soigneusement formulées. Bien qu'ils soient présentés comme ayant un large éventail de capacités, ils sont surtout utilisés pour demander des prévisions météorologiques ou de l'information sur les entreprises locales¹. Leur capacité à s'intégrer aux applications tierces dépend de l'intégration volontaire des développeurs de ces applications qui intègrent volontairement l'interface de programmation d'applications (API) des assistants, qui permet l'échange de données entre différents logiciels². Même lorsque les applications tierces et les assistants virtuels sont conçus pour fonctionner ensemble, les assistants ne peuvent souvent pas agir de manière totalement autonome. Par exemple, la personne qui utilise ChatGPT devra toujours intervenir pour acheter les articles lorsque ChatGPT permet à Instacart de créer une liste de courses après la planification d'un repas.





Les agents d'IA sont en voie de devenir la prochaine génération d'assistants virtuels, capables d'action indépendante. Ces **agents d'IA³** peuvent apprendre de leur environnement, et interagir avec celui-ci de différentes manières. Par exemple, des entreprises comme Apple⁴ et OpenAI⁵ ont développé des modèles d'IA qui peuvent analyser et interagir avec des interfaces utilisateur graphiques. Cela permet aux développeurs d'applications de contourner la nécessité de les intégrer aux API (interface de programmation d'application), et permet plutôt au modèle d'IA d'interagir avec une application de la même manière qu'une personne le ferait. Par exemple, une personne pourrait demander à son appareil de les ramener à la maison et de commander de la pizza, et un agent d'IA pourrait ouvrir une application de covoiturage pour convoquer quelqu'un qui les ramènera à la maison, puis ouvrir une application de livraison de nourriture et passer une commande de pizza, le tout grâce à une seule demande et sans que le développeur de l'application ait explicitement activé de telles intégrations.

Un **agent d'IA est un programme d'IA qui peut recevoir un objectif d'un humain en langage naturel, puis, si nécessaire, se donner des sous-tâches pour atteindre cet objectif. Les sous-tâches pourrait comprendre une interaction avec Internet ou d'autres agents pour recueillir des données et les utiliser.**



AVENIRS

Les agents d'IA pourraient devenir plus courants et capables d'agir en tant qu'assistant personnel. Par exemple, l'utilisatrice ou l'utilisateur pourrait demander à son agent d'IA d'organiser un souper avec une amie ou un ami dans un certain restaurant. L'agent d'IA de l'utilisatrice ou l'utilisateur pourrait « communiquer » avec l'agent d'IA de la personne amie, comparer les horaires pour trouver des disponibilités, créer une entrée dans l'horaire, communiquer avec le restaurant pour faire une réservation, puis organiser le covoiturage pour aller chercher le groupe avant le souper. Les agents pourraient également recevoir des ordres permanents de la part d'une utilisatrice ou d'un utilisateur, comme remplir et retourner un formulaire de présence chaque fois qu'il est envoyé par la garderie de son enfant.

Les agents d'IA pourraient rendre l'automatisation des tâches plus accessibles. Plutôt que d'exiger l'utilisation de logiciels spécialisés complexes ou intimidants ou la capacité d'écrire dans un langage de programmation, une personne pourrait simplement décrire ce qu'elle veut en utilisant un langage naturel et laisser l'agent travailler sur les aspects techniques de la mise en œuvre de la demande.

Les agents d'IA pourraient rendre les robots conversationnels plus naturels et humains. Les robots conversationnels alimentés par des agents d'IA pourraient paraître davantage comme une personne avec des désirs, des préférences et la capacité de prendre des mesures autonomes, au lieu d'être un participant passif dans une conversation qui ne fait que répondre à une utilisatrice ou un utilisateur sans jamais amorcer une discussion ou la diriger. Par exemple, l'agent d'IA pourrait demander à l'utilisatrice ou à l'utilisateur, sans qu'on lui demande, si elle ou il souhaite jouer à un jeu vidéo tout en discutant. Interagir avec un robot conversationnel pourrait ne pas sembler différent de la façon dont on interagit avec ses amies ou amis en ligne. Cela pourrait brouiller les frontières entre un assistant alimenté par l'IA et une compagne ou un compagnon ou même une amie ou un ami (voir la nouvelle perspective sur les relations).

Les agents d'IA pourraient transformer les entreprises et le milieu de travail. Les agents peuvent être utilisés pour automatiser des éléments du travail d'une employée ou d'un employé, comme la gestion des courriels et de l'horaire ou la prise de notes pendant une réunion. Par exemple, le « AI Teammate » (collègue alimenté par l'IA) de Google Workspace permet aux entreprises d'affecter un agent d'IA à une équipe qui peut surveiller les projets, fournir des mises à jour de statut, rédiger des documents et répondre aux questions⁶. Un agent plus sophistiqué pourrait générer des rapports et effectuer la liaison avec les clientes et les clients, ce qui aurait le potentiel d'automatiser des rôles entiers. À l'avenir, il ne sera peut-être pas rare de travailler avec des outils d'IA et de collaborer avec des collègues alimentés par l'IA. Les agents pourraient effectuer des tâches relatives au marketing, à la comptabilité et aux finances, effectuer la liaison avec les fournisseurs, remplir des déclarations de revenus et assurer la conformité réglementaire. Les agents d'IA avancés pourraient potentiellement gérer une entreprise entièrement par eux-mêmes, permettant au propriétaire de simplement profiter des recettes.





IMPLICATIONS

- Les agents d'IA pourraient **améliorer l'accessibilité** en aidant les gens à naviguer dans des systèmes complexes
 - › Les agents d'IA pourraient améliorer les consultations gouvernementales et l'accès aux avantages en automatisant la participation
- Les agents d'IA pourraient améliorer considérablement **la productivité des membres du personnel** en automatisant les tâches de bas niveau comme remplir des documents, gérer les courriels et les horaires et effectuer la liaison avec les clientes et les clients
 - › Les agents d'IA pourraient **déplacer les membres du personnel**, en particulier ceux qui occupent des rôles de soutien ou d'intermédiaire, comme les vendeuses et vendeurs, les courtières et courtiers, les travailleuses et travailleurs sociaux ou les assistantes et assistants. Par conséquent, les gens pourraient travailler aux côtés d'agents d'IA qui agiraient en tant que collègues
- Certaines formes de publicité pourraient **devenir moins efficaces pour les personnes** si les assistants alimentés par l'IA sont en voie de remplacer les acheteuses et les acheteurs en ligne
 - › Les publicistes pourraient se mettre à cibler directement les agents plutôt que les gens
 - › Il pourrait être de plus en plus difficile pour les personnes détentrices de sites Web de s'assurer **qu'une vraie personne** accède à leurs services

➤ À mesure que les agents d'IA prennent plus de mesures et de décisions, il pourrait devenir difficile de déterminer **où, quand et pourquoi les erreurs commises par les agents d'IA se produisent et qui est responsable**

- › Les assistants alimentés par l'IA pourraient entreprendre des **actions non autorisées** à l'insu de leur personne utilisatrice, par exemple, acheter un article indésirable. Ils pourraient ne pas agir alors qu'on s'y attendait. Ils pourraient également **prendre une mauvaise mesure**, par exemple, acheter des bandages au lieu d'appeler une ambulance

➤ Les agents d'IA pourraient être utilisés pour **automatiser la criminalité, la fraude ou le harcèlement**

- › Les gens pourraient utiliser des « **agents fictifs** », comme des sociétés fictives, pour masquer le lieu de la propriété et de la responsabilité ultimes d'un agent d'IA dans une tentative **d'éviter l'impôt, des sanctions** ou de **masquer des activités nuisibles ou illégales**. Par exemple, une personne qui vend de la drogue sur le Web caché pourrait utiliser une série d'agents intermédiaires pour cacher son lien avec l'agent d'IA qui exécute l'opération

➤ Les agents d'IA pourraient **forcer l'intégration entre des logiciels** qui, à la base, ne vont pas ensemble. Par exemple, un agent pourrait forcer une application de rappel sur un Mac à se synchroniser avec une application de rappel différente sur un téléphone Android

- › Cela pourrait potentiellement augmenter la concurrence entre les logiciels, car les développeurs ne seraient plus en mesure de limiter artificiellement ce à quoi leurs logiciels peuvent s'intégrer
- › Les agents d'IA pourraient rendre plus difficile pour les développeurs de contrôler l'expérience utilisateur de leurs logiciels et d'empêcher toute utilisation malveillante

➤ **De nouvelles normes sociales** pourraient émerger à l'égard des circonstances où il serait considéré comme acceptable de déléguer des communications à un agent d'IA, et celles dans le cadre desquelles les gens s'attendraient toujours à interagir directement avec une autre personne





Anju s'assoit, prend sa première gorgée de café et ouvre son ordinateur portable de travail. Elle possède cet ordinateur portable depuis un mois, et il brille toujours tel un ordinateur neuf. Son ancien ordinateur portable fonctionnait très bien, mais l'entreprise pour laquelle elle travaille a décidé de lui fournir un modèle haut de gamme avec un nouveau processeur sophistiqué qui peut exploiter un assistant alimenté par l'IA. L'avatar de l'assistant s'affiche à l'écran et salue Anju d'un signe de la main.

« Bonjour, Artemis », dit Anju. « Quoi de neuf? »

« Bonjour, Anju. Depuis que vous vous êtes déconnecté hier, vous avez reçu sept courriels. Cinq étaient des courriels routiniers, et j'y ai répondu pour vous. »

Un aperçu des courriels s'affiche à l'écran. Où ce fichier est-il stocké? Mise à jour sur l'état d'avancement du rapport. Reporter l'appel avec la cliente. Anju sourit. Elle se remémore à quel point elle détestait passer du temps sur des courriels routiniers comme ceux-ci. Elle se sent comme si elle occupait un poste de cadre, et que quelqu'un d'autre était responsable de les gérer pour elle.

« Un courriel contenait un bulletin d'information », poursuit Artemis. « Je vais le résumer dans le cadre de notre mise à jour de l'après-midi. Le dernier était de la part de Jiafei, qui demandait des commentaires sur le plan de lancement du produit. J'ai préparé une ébauche de réponse que vous pourrez modifier. »

Anju survole l'ébauche et hoche de la tête. « Super, j'y reviendrai plus tard. Pouvez-vous planifier une réunion avec Magnus, Chris et Anastasia? J'ai eu une idée hier soir pour le Xerxes Expo. Demandez aussi à Anastasia si elle veut m'accompagner pour le dîner aujourd'hui. »

« Bien sûr », répond Artemis. « Si elle est disponible, devrais-je réserver à l'endroit habituel? »

Anju regarde par la fenêtre et soupire. Elle aime le fait que sa vie professionnelle soit devenue plus facile et plus productive. Mais elle se sent aussi étrangement coupable à ce sujet. Elle sait qu'Artemis sera en mesure de l'aider à exprimer ses sentiments. Elle prend en note mentalement d'évoquer le sujet plus tard.

Notes de fin de texte

- 1 Statista. « [U.S.: Most Common Voice Assisted Searches 2022](#) » (en anglais seulement). Consulté le 22 août 2024.
- 2 Amazon Web Services, Inc. « [Qu'est-ce qu'une API \(interface de programmation d'application\)?](#) » Consulté le 22 août 2024.
- 3 Amazon Web Services, Inc. « [Que sont les agents d'IA?](#) ». Consulté le 22 août 2024.
- 4 Schwaiger, Christoph. « [Apple Just Unveiled New Ferret-UI LLM – This AI Can Read Your iPhone Screen](#) » (en anglais seulement). Tom's Guide, publié le 10 avril 2024.
- 5 Zeff, Maxwell. « [OpenAI Wants to Control Your Computer](#) » (en anglais seulement). Gizmodo, publié le 8 février 2024.
- 6 David, Emilia. « [Learn to Work with Your AI Teammate](#) » (en anglais seulement). The Verge, publié le 14 mai 2024.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2025

Pour obtenir des informations sur les droits de reproduction : <https://horizons.gc.ca/fr/contactez-nous/>

PDF : PH4-223/2025F-PDF

ISBN : 978-0-660-76908-0

Also available in English under the title: AI agents could act as a personal assistant with minimal guidance.

AVERTISSEMENT

Horizons de politiques Canada (Horizons de politiques) est le centre d'excellence en prospective du gouvernement du Canada. Notre mandat est de doter le gouvernement du Canada d'une perspective et d'un état d'esprit tournés vers l'avenir afin de renforcer la prise de décisions. Le contenu de ce document ne représente pas nécessairement le point de vue du gouvernement du Canada ou des agences et ministères participants.