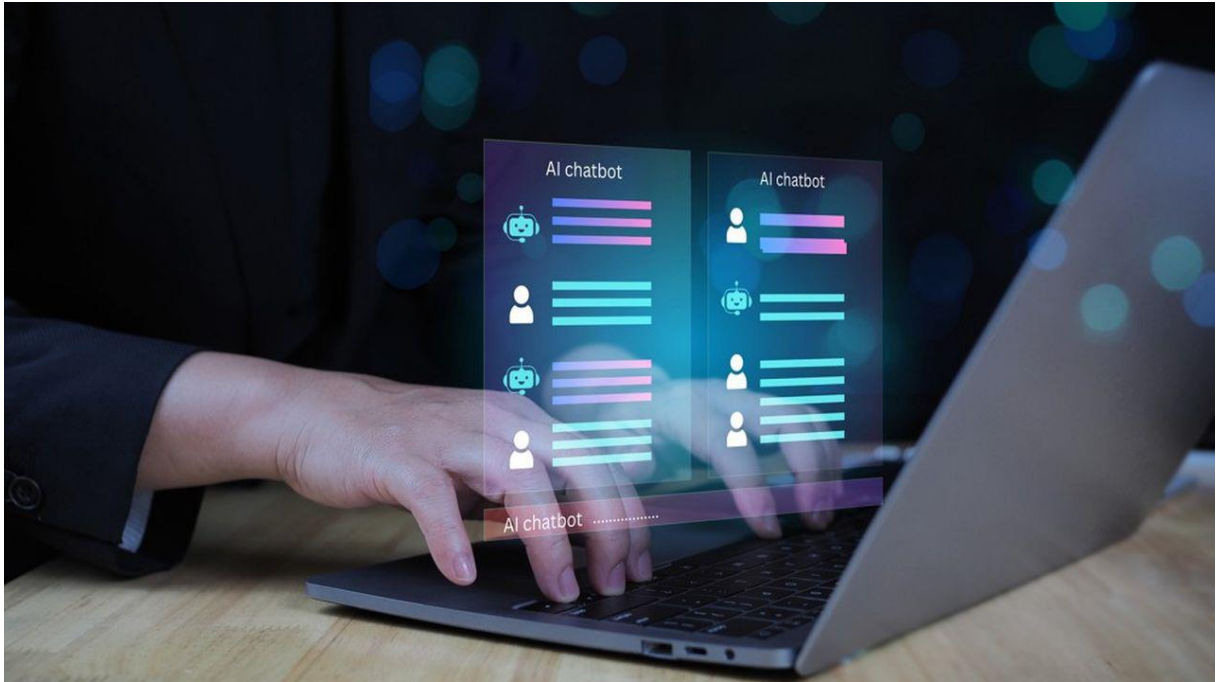


« Chères entreprises, l'IA hallucine : et alors ? »

En matière d'IA, de nombreuses entreprises ont conduit des projets pilotes, avant de constater des inexactitudes et de jeter le bébé agentique avec l'eau du bain des hallucinations, regrette Sylvie Ouziel. Selon elle, pour bénéficier des apports de l'IA générative à l'échelle, il faut intégrer sa dimension probabiliste.



L'IA générative, malgré ses limites, ouvre des perspectives inédites pour automatiser des processus complexes.
(Shutterstock)

Par [Sylvie Ouziel](#) (cofondatrice et CEO de Blue Bridge Group AI)

Publié le 16 oct. 2025 à 12:15 Mis à jour le 16 oct. 2025 à 13:10

Les dirigeants ont appréhendé les nouvelles possibilités de l'IA générative et les gains potentiels en termes de productivité, évidemment, mais aussi de *time-to-market*, de satisfaction client ou de génération de revenus.

Des agents et des assistants IA peuvent relancer les clients débiteurs, rapprocher les factures fournisseurs, analyser la rentabilité de contrats complexes, vérifier la conformité de matériels promotionnels avec l'autorisation de mise sur le marché d'un médicament ou avec le référentiel réglementaire financier, prospecter par mails ou traiter des transactions pour le compte de client dans un centre d'appels.

L'IA est probabiliste

Cependant les cas d'adoption massive restent trop rares... De nombreuses entreprises ont conduit des « proofs of concept » ou des « pilotes », pour constater des inexactitudes et jeter le bébé agentique avec l'eau du bain des hallucinations ! Elles auraient pu faire l'économie de cette démonstration tant la réponse était connue d'avance : l'approche probabiliste des modèles génératifs est, par essence, faillible.

L'IA générative permet de traiter des données non structurées (textes, images, vidéos, flux audio) et déverrouille ainsi certaines étapes de processus qui requéraient auparavant une intervention humaine, rendant possible une automatisation de bout en bout.

Mais [l'IA générative est probabiliste](#) ce qui signifie un résultat non binaire. Tout comme le « machine learning ». En cela, l'IA générative est foncièrement différente d'un calcul mathématique exact ou de la démonstration d'un théorème.

Le bon mode d'emploi de l'IA

Pour bénéficier des apports de l'IA générative à l'échelle, d'une manière industrielle, fiable et robuste, il faut intégrer cette dimension probabiliste « par construction » (« by design ») en adressant : la résilience aux attaques, la gestion de l'exactitude du contenu et la résilience opérationnelle.

Tout d'abord, [se prémunir contre les injections malveillantes](#) de prompts et autres tentatives de dévoiement de votre agent IA en intégrant les protections cyber et garde-fous adaptés.

Ensuite, inclure plusieurs étapes d'évaluation alliant homme et machine (« LLM as a judge »), suivies d'approches de fiabilisation (affinage du prompt, corpus de données et documents pris en entrée de l'agent, raisonnement récursif, voire appel successif de différents modèles si la criticité le justifie et si la latence et le budget le permettent).

« Le machine learning aussi, en son temps, a surpris par son caractère non déterministe. [...] Et même les humains sont faillibles ! »

Une décision est alors à prendre sur la dimension humaine à conserver dans le processus en fonction du rapport exactitude/criticité que l'on aura pu atteindre. Notre expérience montre que le compromis assurant un fort retour sur investissement (productivité, time-to-market, satisfaction et conversion client...) tout en préservant le niveau de qualité nécessaire est trouvé dans la quasi-totalité des cas.

Enfin, si l'IA est adoptée à l'échelle en interne ou face aux clients et partenaires, un modèle qui se met soudainement à répondre différemment au même prompt, qui ralentit (throttling), voire qui est ponctuellement indisponible, constitue l'équivalent numérique de la grève soudaine d'un pan entier des effectifs de l'entreprise ! Le monitoring permanent, voire la redondance systématique (s'appuyer en mode nominal sur deux modèles qui tournent en parallèle) apportent la réponse, là encore en dosant l'effort selon l'importance du workflow et les volumes associés.

L'IA n'est pas magique

En conclusion : [l'IA hallucine](#), et alors ? Le machine learning aussi, en son temps, a surpris par son caractère non déterministe. Les composants électroniques des avions sont tous multiples redondants pour gérer pannes et dysfonctionnements, et même les humains sont faillibles !

Les agents et assistants IA doivent être architecturés en intégrant « by design » ces trois dimensions de fiabilisation. L'IA générative n'est ni plus « magique » ni moins pertinente que les technologies qui l'ont précédée, elle requiert discipline et méthode dans son adoption professionnelle.

Pour ce qui est du retour sur investissement, la minimisation des coûts de mise en œuvre grâce à des approches agiles et automatisées, ayant elle-même recours à l'IA, permet de le maximiser et l'adoption de briques modulaires pouvant évoluer avec l'état de l'art des modèles, de le pérenniser.

Les enjeux de compétitivité sont tels qu'il est urgent pour les entreprises de s'engager dans une réelle démarche d'adoption à l'échelle, volontariste mais maîtrisée grâce à une méthodologie adaptée, et de sortir de l'expérimentation qui ne pourra que décevoir, par construction.

Sylvie Ouziel est cofondatrice et CEO de *Blue Bridge Group AI*.