

07

ANNEXE





ÉTAPE DE CADRAGE

1

Réunion de travail idéation sur des usages

Objectif



Identifier des usages permettant d'atteindre un objectif stratégique présenté sous la forme d'un défi créatif (question courte et précise. Ex : comment améliorer le temps de réponse aux demandes clients entrantes ?)

Participants



- 5 à 7 personnes (Faire des sous-groupes si besoin)
- L'animateur (connaissances en IA)
- Des experts métiers de différents départements

Durée



2 heures 30

Travail amont

- Présentation sur les usages IA (Temps 1)
- Préparation du panneau (Temps 2)

Matériel

Deux panneaux
Des post-its

Déroulé :



Présentation des différents temps :

Temps 1 - Présentation de l'animateur avec 3 objectifs (30 minutes)

- 1 Présenter des usages d'IA actuels et opérationnels afin de permettre aux participants de se rendre compte que l'IA n'est pas un sujet théorique réservé à quelques initiés.
⇒ Vous pouvez vous inspirer des éléments présentés dans la partie 1 de ce document ou présenter certaines des vidéos identifiées ([+ d'infos](#))



Les **applications de l'IA** sont de plus en plus répandues. Vous-même utilisez déjà de l'Intelligence artificielle peut-être sans le savoir !

Vie quotidienne



En entreprise



Ce que peut faire l'IA



- 2 Présenter le travail de veille réalisé sur le secteur
- 3 Introduire le « défi créatif » auquel les participants vont essayer de répondre durant la suite de l'atelier (exemple : comment améliorer le temps de réponse aux demandes clients entrantes ?)



ÉTAPE DE CADRAGE

1

Temps 2 - Première réflexion pour répondre à la question (30 minutes)

Chaque participant réfléchit à 5 éléments de réponses pour répondre au défi créatif (ex : comment améliorer le temps de réponse aux demandes clients entrantes ?) qu'il inscrit sur un post-it, que ce soit des usages d'IA ou non. A tour de rôle, chacun présente ses idées et accroche ses post-its sur un panneau préalablement installé dans l'espace de travail.

NB : Ce type de workshop peut être réalisé à distance via l'utilisation de solutions digitales.



Comment améliorer le temps de réponse aux demandes clients entrantes ?

Formation
du SAV

Mise en
place d'un
chatbot

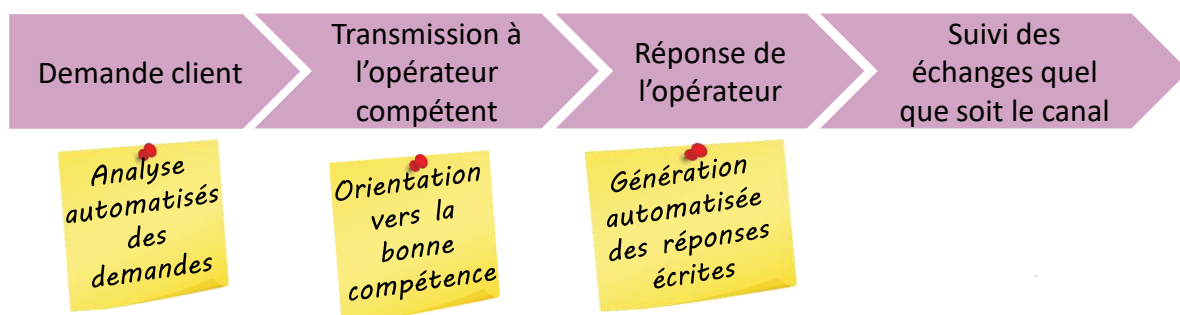
Meilleur
traitement
des emails
entrants

FAQ
dynamique
pour réduire
le flux

Une fois que tous les participants ont accroché leurs post-its, l'animateur regroupe les idées par thématiques et sépare les idées qui relèvent de l'IA des autres.

Temps 3 - Réflexion via l'examen de chaque étape du process (1 heure 30)

L'animateur demande aux participants de décomposer le/les grandes étapes du process qui sont pertinents pour répondre au défi créatif (ex : comment améliorer le temps de réponse aux demandes clients entrantes ?).



Pour chaque étape, ils identifient des axes de réponses pour le défi en s'appuyant s'ils le souhaitent sur le benchmark présenté en introduction. L'animateur questionne les participants pour qu'ils identifient ce que l'IA pourrait résoudre (Exemple : Quelles sont les tâches répétitives que l'on pourrait automatiser ? Quelles alertes ou analyses pourraient vous aider ? ...). L'animateur sépare ensuite les idées qui relèvent de l'IA des autres.

Temps 4 – Priorisation des réponses les plus pertinentes avec ou sans IA (15 minutes)

L'animateur donne 3 gommettes à chacun des participants et leur demande de voter pour les propositions qu'il faudrait creuser.

Après le workshop :

Envoyer un email / questionnaire 1 semaine après le workshop pour identifier d'éventuelles nouvelles idées.



ÉTAPE DE CADRAGE

1

Réunion de travail priorisation des usages

Il est intéressant de faire cet atelier **si vous faites partie d'une ETI ou d'un grand groupe**. Si cela n'est pas le cas, la **méthodologie peut être utilisée en comité plus restreint, par l'équipe projet ou le chef de projet**.

Objectif



Evaluer quels usages devraient être mis en place de façon prioritaire parmi l'ensemble des usages identifiés préalablement.

Participants



- 5 à 7 personnes
- animateur / gardien du temps
- Experts métiers
- Equipe IT / data / IA

Travail amont

- Possibilité d'effectuer la réunion de travail d'idéation en amont pour identifier les usages
- Pré-compléter l'Excel « priorisation des usages »

Durée



2 heures

Présentation des différents temps du workshop :

Introduction (10 minutes)

Présentation des usages identifiés lors du workshop d'idéation et du déroulé de l'atelier.

Temps 1 - Notation des usages sur la valeur et la faisabilité technique & financière (1 heure 30)

1 Pour chacun des usages, les participants échangent pendant 5 à 10 minutes sur :

- **La valeur qui pourrait résulter de la mise en place de l'usage.** Il peut s'agir de création de valeur en termes de génération de revenus additionnels, de gain de temps dans la réalisation de certaines tâches, d'amélioration de la qualité produite...
- **La faisabilité estimée de la mise en place de l'usage.** Il s'agit ici d'une première estimation de la complexité de réalisation, du temps et du coût global de mise en œuvre. Une étude de faisabilité plus poussée devra être réalisée pour les usages retenus à l'issue de cet atelier.

L'animateur prend des notes qu'il inscrit dans les commentaires « valeur » et « faisabilité » dans l'Excel « priorisation des usages ». Il assure la gestion du temps.

2 Suite à cet échange, chaque participant vote sur la valeur créée et la faisabilité. Le vote peut être réalisé par main levée ou de façon anonyme. L'animateur inscrit les notes dans l'Excel « priorisation des usages ».

Temps 2 - Echanges sur les usages prioritaires (20 minutes)

Les participants prennent connaissance des usages identifiés comme prioritaires dans l'Excel « priorisation des usages » et/ou ayant les meilleurs notes et valident un top 3.

J'accède au fichier Excel

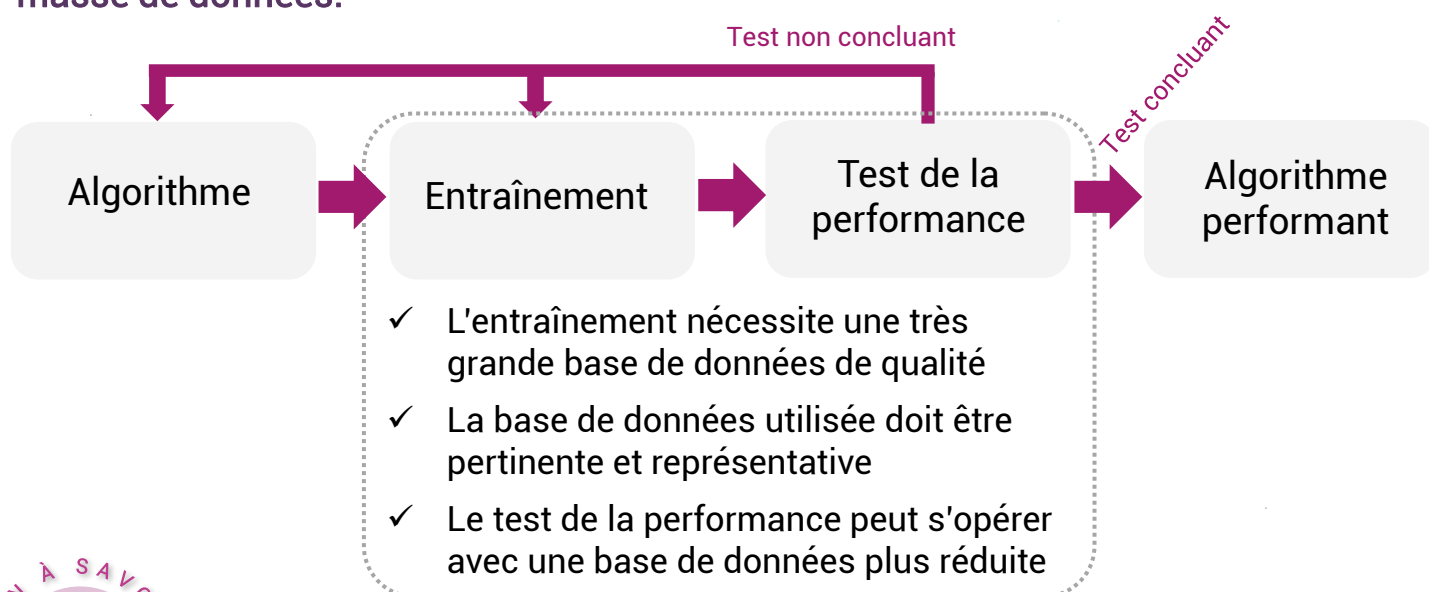


Comprendre comment fonctionne « l'entraînement » d'une solution d'IA

Comprendre le fonctionnement d'une solution d'IA permet de mieux comprendre le rôle de la donnée. Il s'agit d' « entraîner les algorithmes » pour qu'ils soient pertinents. Les solutions dites « clés en main » ont été préalablement entraînées. La masse de donnée nécessaire à leur fonctionnement est donc moins importante mais celle-ci doit être de qualité.

Les solutions utilisant des technologies d'IA sont composées d'algorithmes, qui peuvent être définis comme un ensemble d'opérations visant à résoudre un problème. Afin d'être opérationnels, les algorithmes nécessitent un apprentissage. Le « Machine Learning » ou « apprentissage machine » est un système qui permet l'apprentissage des algorithmes via l'utilisation d'un grand volume de données.

Créer une solution d'intelligence artificielle performante nécessite donc une grande masse de données.



Il y a 2 principaux types d'entraînement pour le « Machine Learning »

Apprentissage supervisé

La donnée utilisée pour l'entraînement a été « labélisée » par une intervention humaine. **Le rôle de l'homme est donc très important.**

Ex : Algorithme de reconnaissance de fruits sur la base de photos. Le nom du fruit est « rattaché » à chaque photo par un humain afin d'entraîner l' algorithme à reconnaître les fruits

Apprentissage non supervisé

La donnée utilisée n'est pas « labellisée ». **L'algorithme établit des liens** entre les données pour les associer.

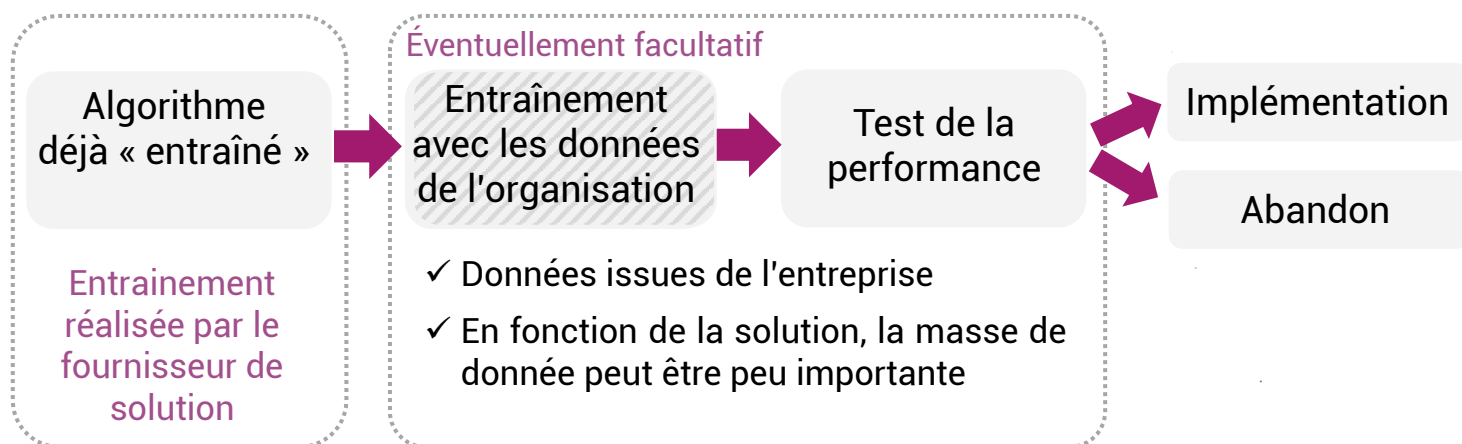
Ex : Moteur de recommandation en ligne. Ce dernier qui prend en compte les articles consultés pour proposer des articles en lien avec les centres d'intérêt



ÉTAPE DE FAISABILITÉ

2

En revanche, pour des solutions dites « clé en main », le **processus d'apprentissage est beaucoup plus simple**. Il se base sur un algorithme qui a déjà été entraîné par le fabricant. IL suffit donc de l'adapter à l'organisation. Certaines solutions peuvent même **ne pas nécessiter d'apprentissage supplémentaire**.



La mise en place d'une solution « clé en main » est donc plus rapide et nécessite moins de données. Par contre elle est souvent adaptée à un besoin très ciblé. Il faut donc s'assurer de l'adéquation de l'outil aux besoins de l'organisation.

Même si les solutions « clé en main » nécessitent moins de données, un travail reste nécessaire pour la mise en place de certaines solutions. Voici **quelques conseils** :

- ✓ Si la masse de données disponible n'est pas suffisante pour le paramétrage de l'outil, il est possible d'en créer (mise en place de caméras, de capteurs...).
- ✓ Il peut être parfois nécessaire de consolider la donnée disponible dans l'entreprise afin d'effectuer un paramétrage performant de la solution « clé en main ». Dans ce cas il convient d'homogénéiser les informations provenant d'entités différentes au sein de l'organisation.
- ✓ La qualité de la donnée est fondamentale. Il convient de passer suffisamment de temps pour garantir cette dernière. Une mauvaise qualité de donnée, une mauvaise représentativité de l'échantillon ou une mauvaise labellisation peut :
 - ➡ Empêcher la solution de fonctionner correctement
 - ➡ Générer des biais et des **risques éthiques** ([+ d'infos](#))



ÉTAPE DE FAISABILITÉ

2

Critères de sélection d'une solution

De nombreux critères sont à prendre en compte pour choisir la solution qui répondra le mieux à vos besoins. Quel que soit le cas d'usage retenu, vous devez avoir listé ces critères avant de choisir votre prestataire. L'expérience prouve que **ces critères permettent d'objectiver le choix.**

Nous vous proposons une **grille de notation type, sous Excel, à personnaliser** pour vous aider à comparer plusieurs solutions et à objectiver votre prise décision.

J'accède au fichier Excel

Le fichier Excel proposé comprend trois sections :

- 1 Grille de critères permettant de classer les solutions sur l'aspect technique et projet
 - ✓ Les critères sont déjà préremplis. Ils sont à adapter pour les besoins métiers
 - ✓ Les personnes identifiées comme jury doivent attribuer des notes aux différents critères
 - ✓ Des éléments identifiés par des cases jaunes sont à compléter par vos soins (coefficient de pondération pour les critères, nom des personnes du jury, nom des solutions...), le reste se calcule automatiquement
- 2 Grille d'évaluation du coût de la solution
 - ✓ Cette grille doit être complétée avec les éléments transmis par le fournisseur de solution
 - ✓ Il est important de prendre en compte les coûts de la mise en place de la solution mais aussi du RUN* (licences, infrastructure, maintenance...)
 - ✓ Il faut prendre en compte le temps passé par les collaborateurs de votre entreprise dans l'évaluation du coût de la solution. Ce coût peut être très variable d'un fournisseur à l'autre
- 3 Feedbacks individuels, le jour de l'oral
 - ✓ Cette grille permet de conserver les avis individuels notés lors des présentations réalisées par les fournisseurs de solutions

**La phase de RUN est la transition entre le déploiement de la solution (projet) et son exploitation (récurrent)*



ÉTAPE DE FAISABILITÉ

2

Atelier de travail étude d'impact

Objectif



Identifier les impacts de la mise en place de la solution IA

Participants



5 à 10 personnes

Experts métiers des départements concernés

Collaborateurs des ressources humaines

Responsables IT

Travail amont

Préparation des supports de l'atelier

Durée



2 heures 30

Présentation des différents temps :

Introduction - Présentation de la solution que l'on souhaite mettre en place (15 minutes)

Temps 1 - Analyse des écarts entre l'existant et la projection (30 minutes)

Par groupe de 4 à 5 personnes regroupant les différents métiers concernés, les participants identifient les écarts entre l'état actuel et l'état projeté suite à l'adoption de la solution. Les travaux se font en sous-groupes pendant 20 minutes puis sont mis en commun lors d'une restitution croisée (10 minutes).

Pause de 10 minutes – l'animateur intègre les évolutions identifiées par les participants

Temps 2 - Réflexion concernant l'impact des évolutions identifiées sur les hommes et sur l'organisation (1 heure 30)

1 Sur les hommes (45 minutes)

Différences avec l'état actuel	Métiers concernés par l'évolution	Tâches des métiers identifiés impactées	Evolution attendues des compétences	Offre de formation existante

2 Sur l'organisation et la culture d'entreprise (45 minutes)

Différences avec l'état actuel	Evolution des processus de travail	Impact sur les outils / systèmes IT	Culture d'entreprise	Mode de management



ÉTAPE DE DÉPLOIEMENT

4

Créer son plan de communication

Il est intéressant de créer un plan de communication s'il y a **plus de 200 personnes touchées par le projet**.

Il y a 2 grandes étapes pour créer un plan de communication :

1 Etape 1 – Identifier les enjeux par cible

Il est important de clarifier les rôles et les enjeux de chaque cible. Dans un premier temps, il faut bien définir les partie-prenantes du projet.

ENJEUX À DEFINIR – PROPOSITION

Filière RH

- Communiquer les informations auprès des managers et des équipes
- Faciliter l'appropriation des évolutions métiers et être en support des managers concernant les évolution des métiers .
- Être un capteur social et faire remonter les informations à l'équipe projet

Partenaires Sociaux

- Participer à la démarche en tant que partie-prenante
- Être un capteur social

Directions métiers

- Participer à la descente d'informations auprès des managers et des équipes
- Remonter les informations à l'équipe projet

Organisation

Managers

- Assurer la descente d'informations auprès des équipes et s'assurer de leur compréhension de la solution IA
- Remonter les informations/réactions aux N+1 et équipe projet
- Accompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétences

Collabo-
rateurs

- Comprendre les évolutions en cours et l'impact de la solution IA sur leur quotidien
- Être acteur de leur montée en compétences

Populations
spécifiques

Sponsors

- Porter la vision stratégique auprès de l'ensemble de l'entreprise

Ambas-
sadeurs

- Tester la solution et communiquer sur leur retour d'expérience
- Faciliter la compréhension de la solution IA par les collaborateurs



ÉTAPE DE DÉPLOIEMENT

4

2 Etape 2 – Indiquer pour chaque grands niveaux de communication le planning de communication et les modalités

Les grands niveaux de communication sont les suivants :

- ✓ Communication institutionnelle
- ✓ Communication filière RH
- ✓ Communication ciblée (managériale et métier)
- ✓ Communication opérationnelle (collaborateurs)
- ✓ Communication sociale

Pour chaque niveau, indiquez sur un planning les moments clés :



Communication filière RH

Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.
Réunion DRH	Trimestrielle RH			Emails pour la formation	Emails pour la formation	

Précisez les modalités :



CIBLES	MESSAGES	CANAL	SUPPORTS	DATE
DRH	- Lancement du déploiement : objectifs, enjeux... - Démarche collaborative avec toutes les parties prenantes	Réunion	- Vidéo de présentation - Support powerpoint de présentation	23/05/2021
Ensemble des collaborateurs RH	- Lancement du projet : objectifs, enjeux... - Démarche collaborative avec toutes les parties prenantes	Trimestrielle RH	- Vidéo de présentation - Témoignage d'un ambassadeur	25/06/2021
Equipes formations	Implication dans l'accompagnement et la montée en compétences	Emails	Vidéo de présentation	25/07/2022



ANCRER LES USAGES &

METTRE EN PLACE UNE CULTURE IA

Réunion de travail pour développer la culture IA

Objectif



Permettre aux métiers de prendre du recul sur leurs tâches et de les sensibiliser à l'apport possible de l'IA dans leur quotidien.

Participants



5 à 10 personnes

Animateurs

Collaborateurs du même métier

Durée



2 heures

Travail amont

Préparation des supports de travail

Matériel

Deux panneaux

Des post-its

Gommettes

Présentation des différents temps du workshop :

Temps 1 - Identification des tâches / missions en « World Cafe » (45 minutes)

Le « World Cafe » consiste à faire travailler les groupes sur différents sujets à tour de rôle.

Diviser les participants en 3 groupes de 2 / 3 personnes. Toutes les 10 minutes, les groupes changent de sujet et capitalisent sur le travail du groupe précédent. Trois paperboards / panneaux sont répartis dans l'espace de travail. Chacun porte l'une des trois questions suivantes :

- Quelles sont les tâches réalisées dans une semaine type ou récurrentes ?
- Quelles sont les tâches sur lesquelles vous pourriez gagner du temps ?
- Quelles sont les tâches pour lesquelles vous ne consacrez pas assez de temps ou les tâches qu'il serait intéressant que vous fassiez dans votre métier (analyse de nouvelles données, analyse de dossiers complexes...) ?

Chaque groupe répond pendant 10 minutes à la question posée sur le panneau devant lequel il se trouve grâce à l'utilisation de post-its. Les travaux commencent par la prise de connaissance des travaux du groupe précédent pour le 2eme et 3eme tour et se terminent par une restitution commune. Il est préférable d'utiliser une couleur de post-it par tableau.



L'animateur doit rythmer les travaux et faire tourner les groupes toutes les 10 minutes. Il anime la restitution.



Quelles sont les tâches réalisées dans une semaine type pour le comptable ?

Saisie
comptable

Contrôle
de
cohérence

Identification
des faux
documents

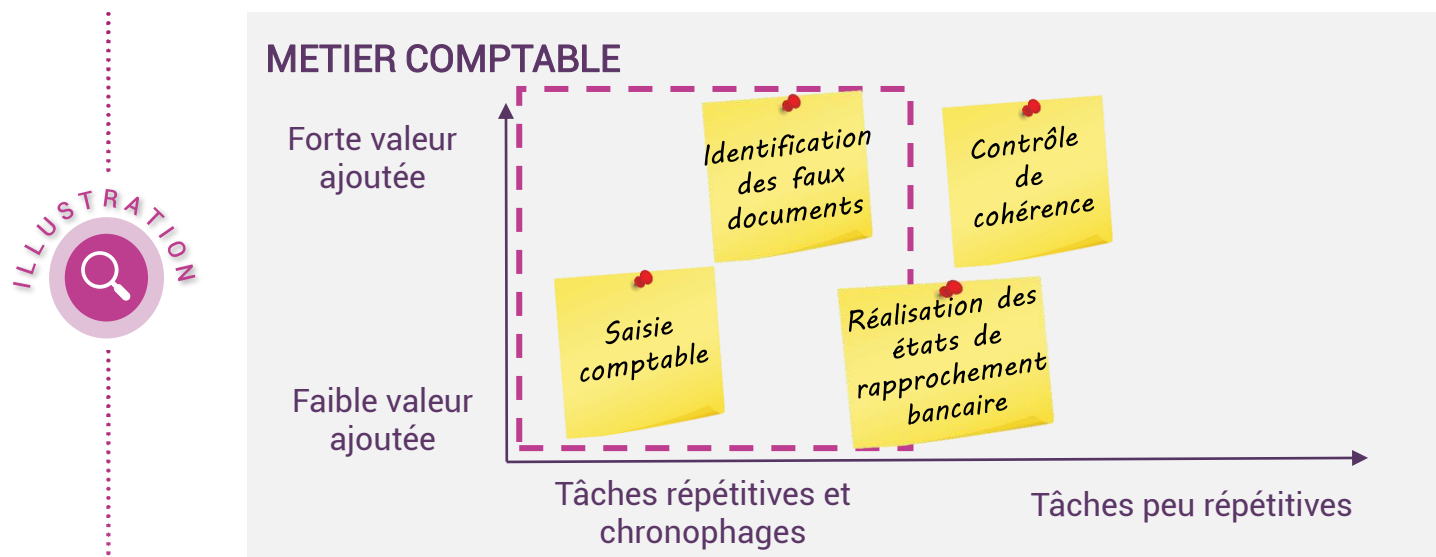
Réalisation des
états de
rapprochement
bancaire



ANCRER LES USAGES & METTRE EN PLACE UNE CULTURE IA

Temps 2 – Classification des tâches effectuées dans une matrice (40 minutes)

Les participants récupèrent les tâches identifiées dans le temps 1 et les positionnent dans la matrice suivante réalisée sur un panneau (30 minutes)



Dans un second temps, les participants se concentrent sur la zone avec des pointillés bleus. L'objectif est d'indiquer avec une gommette les tâches qui pourraient être automatisées ou qui nécessitent d'analyser beaucoup de données.

Temps 3 – Partage des initiatives (30 minutes)

L'animateur fait un point sur les initiatives qui ont été mises en place dans l'entreprise et identifie celles qui se rapprochent des propositions. L'objectif est de sensibiliser les métiers à l'apport possible de l'IA dans leur quotidien.



Un intervenant peut participer durant cette partie pour faire un retour d'expérience et échanger avec les participants.

PERSPECTIVES



Décryptage des enjeux et opportunités de l'IA
pour les entreprises et les salariés

BOOKLET