

A person in a blue suit is standing at a desk, looking at a laptop and some papers. The person's hands are visible, with one hand resting on the desk and the other near the laptop. The background is a blurred office setting with a green plant.

GUIDE DE PILOTAGE : L'Intelligence Artificielle au sein des fonctions de Direction



CONNAITRE LES BÉNÉFICES & SAVOIR S'IL FAUT SE LANCER

Les bénéfices apportés pour les fonctions de direction

Anticiper les évolutions du marché et des attentes clients



Faciliter la veille concurrentielle et technologique



Gagner du temps sur des tâches administratives



Améliorer la gestion des risques



Outiller la prise de décision grâce à l'analyse de données



Améliorer le pilotage global de l'entreprise



Améliorer la gestion des équipes



Automatiser les processus pour les tâches à faible valeur ajoutée



Faut-il vous lancer ?

Il peut être intéressant de vous lancer si une ou plusieurs affirmation(s) ci-dessous sont vraie(s) :

- ✓ Votre entreprise n'exploite pas suffisamment les données externes accessibles (sites des concurrents, réseaux sociaux...). Les décisions stratégiques ne s'appuient pas sur l'analyse de données.
- ✓ Votre entreprise est souvent en retard sur ses concurrents en ce qui concerne son adaptation aux évolutions du marché et/ou à celles des attentes clients. Elle réagit plutôt qu'anticipe ces évolutions.
- ✓ Vos collaborateurs manquent d'outils de pilotage qui leur permettraient d'avoir une meilleure vision de la situation de l'entreprise en temps quasi-réel.
- ✓ Vos collaborateurs passent beaucoup de temps à réaliser des tâches administratives facilement automatisables telle que la prise de rendez-vous ou le traitement de dossiers simples.



LES PRINCIPAUX USAGES POUR LES FONCTIONS DE DIRECTION

Les applications de l'intelligence artificielle aux fonctions de direction sont **nombreuses** et impactent **plusieurs activités primordiales** :



Stratégie

- ✓ Automatisation de la veille stratégique et technologique et de l'analyse concurrentielle
- ✓ Détection et analyses de tendances
- ✓ Prédiction des ventes
- ✓ Simulation de l'impact de décisions sur l'entreprise
- ✓ Optimisation du choix du lieu pour implanter une activité : commerce, site de production, ...
- ✓ Aide à la recherche et au développement de nouveaux produits



Pilotage

- ✓ Collecte et visualisation de données dans des tableaux de bord dynamiques
- ✓ Analyse de grands volumes de données et recommandations
- ✓ Détection de signaux faibles de retards ou d'anomalies
- ✓ Optimisation de la gestion des clients
- ✓ Analyse de documents juridiques (sources, applicabilité des arguments, jurisprudences...)



Tâches administratives

- ✓ Organisateur d'agenda (prise de rendez-vous, programmation de réunions...)
- ✓ Assistant vocal ou textuel
- ✓ Aide à la collecte et l'analyse de documents (emails, contrats, compte rendus)
- ✓ Amélioration de processus de traitement des dossiers
- ✓ Rédaction automatisée ou aide à la rédaction de documents



Gestion d'équipe

- ✓ Gestion d'équipe intelligente
- ✓ Assistance vocale ou textuelle pour les métiers
- ✓ Analyse des contributions des parties prenantes dans le cadre des démarches participatives (concours d'innovations, sondages, ...)



Sécurité et réglementation

- ✓ Aide au respect du traitement des données
- ✓ Protection des emails et des bases de données
- ✓ Automatisation de la veille réglementaire
- ✓ Optimisation du ciblage des contrôles
- ✓ Détection de fraudes



ZOOM SUR QUELQUES USAGES À SUIVRE

Les usages suivants ont été sélectionnés pour leur maturité et les bénéfices qu'ils apportent. La liste suivante n'a pas vocation à être exhaustive :

Automatisation de la veille concurrentielle

Stratégie

L'intelligence artificielle permet de collecter et d'analyser un très grand volume de données externes à partir des sites des concurrents (prix des produits...), sites de revues professionnelles, réseaux sociaux, blogs, avis consommateurs... Une plateforme vous permet de visualiser l'activité de vos concurrents (actualités, lancements de produit, dépôts de brevet...) et l'avis de leurs clients. Des analyses prédictives peuvent également vous permettre de mieux anticiper les mouvements des acteurs actuels et ceux des nouveaux acteurs potentiels afin d'optimiser votre positionnement et d'identifier des opportunités et des risques de marché.

Solutions clés en main existantes à paramétrer

Temps d'implémentation : *Trois à six mois*

Coût : €€

Détection et analyse de tendances

Stratégie

L'intelligence artificielle peut analyser un très grand volume de données externes provenant de sources différentes (réseaux sociaux, blogs, site avis consommateurs, études...) avec une attention particulière portée à certains acteurs (influenceurs, early adopters (Clients précoces), Groupes de réflexion...) et repérer des informations ciblées. Cette analyse permet d'identifier les tendances actuelles et les futures tendances de marché grâce à l'identification de signaux faibles.

Solutions clés en main existantes à paramétrer

Temps d'implémentation : *Trois à six mois*

Coût : €€

Optimisation du lieu pour un commerce

Stratégie

Des solutions d'intelligence artificielle sont capables d'identifier le meilleur endroit pour positionner un commerce. Cela permet de confirmer la pertinence d'une implantation. Pour cela, des solutions d'intelligence artificielle utilisant du machine learning analysent des données relatives au lieu (fréquence du passage, démographie, concurrence...) et des données relatives aux influenceurs locaux présents sur les réseaux sociaux pour évaluer une probabilité de succès.

Solutions clés en main en développement. Certaines solutions offrent des solutions freemium pour les petits commerçants.

Temps d'implémentation : *Moins de 3 mois*

Coût : €



ZOOM SUR QUELQUES USAGES À SUIVRE

Création de tableaux de bord de pilotage

Pilotage

Des plateformes vous permettent d'accéder à de gros volumes de données collectées dans l'ensemble de votre entreprise et de les visualiser en temps quasi-réel grâce à des tableaux de bord simples et personnalisables. Les tableaux de bord offrent une visibilité sur tous les aspects du business dont vous collectez les données : bénéfices par unités / type d'offres ou de produits, coûts... Cela facilite le pilotage de l'activité et la prise de décision sur des sujets à forts enjeux stratégiques.

Solutions clés en main existantes

Temps d'implémentation : *Un à six mois*

Coût : €€

Organisation d'agenda

Gestion administrative

Un assistant virtuel peut être utilisé pour organiser les rencontres et les agendas. De nombreuses fonctionnalités sont disponibles comme organiser des rendez-vous, envoyer des invitations, identifier les plages horaires qui conviennent à tous les participants pour les réunions, gérer les imprévus (annulation et report), intégrer des événements à l'agenda (billets d'avion, de train...). L'assistant échange avec les personnes par mail pour organiser les rendez-vous. La solution tient compte des préférences de l'utilisateur et de son emploi du temps pour planifier ses journées.

Solutions clés en main existantes

Temps d'implémentation : *Un à six mois*

Coût : €

Analyse de nombreux documents

Gestion administrative

Des logiciels utilisant de l'intelligence artificielle sont capables d'analyser, d'extraire et de classer les informations en fonction d'une thématique recherchée. Concrètement, le logiciel effectue une recherche dans les données de l'entreprise qu'elles soient sous format structuré ou sous format texte dans des mails, comptes rendus, contrats, appels d'offres, bases documentaires, Cela permet à l'utilisateur de retrouver facilement des documents et même des sections de texte correspondants à sa recherche.

Solutions clés en main existantes

Temps d'implémentation : *Moins de trois mois*

Coût : €



IMPACTS SUR LES MÉTIERS, ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES

L'intégration d'intelligence artificielle au sein des fonctions de direction va entraîner une évolution des métiers, des activités et des compétences :



Métiers impactés

Ensemble de la filière : Direction générale, Administration, Direction juridique, Direction stratégique, Comité de pilotage, Comité exécutif, Comité de direction et toute activité gestion de projet



Activités impactées

Certaines activités vont diminuer alors que d'autres prendront de l'importance :

En baisse

- ↘ Collecter et retraiter la donnée
- ↘ Relever manuellement des données de la concurrence
- ↘ Détecter manuellement les tendances
- ↘ Échanger pour fixer un rendez-vous
- ↘ Lire un volume important de documents
- ↘ Assurer une veille réglementaire et détecter la fraude
- ↘ Archiver et classer des informations

En hausse

- ↗ Interpréter les analyses réalisées par l'IA
- ↗ Prendre des décisions stratégiques grâce à l'analyse de données et l'analyse prédictive
- ↗ Utiliser des tableaux de bord dynamiques pour piloter l'activité
- ↗ Approfondir l'analyse qualitative de la concurrence
- ↗ Optimiser la gestion des clients
- ↗ Exploiter des alertes (retards, dysfonctionnements, actions des concurrents, départs de clients, ...)
- ↗ Utiliser au quotidien les assistants virtuels et outils à disposition (génération automatique de texte; organisateurs d'agenda...)



IMPACTS SUR LES MÉTIERS, ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES



Compétences impactées

Certaines compétences sont à développer ou à renforcer tandis que d'autres sont en baisse :

Compétences comportementales ou *soft-skills* à renforcer

- Esprit critique et capacité à remettre en question les résultats de l'IA
- Prise de décision via l'utilisation d'outils
- Savoir être force de proposition et contribuer à l'innovation
- Aisance digitale
- Apprentissage permanent (apprendre à apprendre)
- Savoir être acteur de la transformation
- Posture de « Business Partner »
- Savoir faire preuve d'écoute active, de questionnement et de reformulation

Compétences d'acculturation pour une entreprise data-driven à développer

- Capacité à comprendre et à utiliser les données pour la prise de décision
- Capacité à interpréter d'un œil critique les résultats fournis par les logiciels d'IA
- Capacité à présenter des données dans les publications réalisées

Evolution des compétences techniques (hard-skills)

Moins sollicitées

- Savoir trier et archiver des documents
- Savoir collecter et retraiter la donnée
- Mettre à jour et compiler des informations
- Faire des analyses de marché

À renforcer

- Savoir organiser et hiérarchiser les informations reçues
- Savoir comprendre une problématique dans sa globalité
- Savoir interpréter les analyses de l'IA
- Savoir réaliser des analyse qualitatives
- Savoir analyser la performance de l'organisation et piloter les résultats
- Savoir suivre des plans d'actions et mesurer leur efficacité à partir d'indicateurs
- Maitriser les outils à disposition (tableau de bord, assistant virtuel...)
- Être réactif lors d'alertes
- Maitriser les aspects déontologiques et éthiques liés à l'intelligence artificielle et à la protection de la donnée



POINTS D'ATTENTION & CONSEILS

- 1 La rapidité d'évolution de notre environnement rend l'utilisation de données internes et externes de plus en plus nécessaire à la prise de décision stratégique.
- 2 La collecte et l'analyse des données (sites internet des concurrents, réseaux sociaux...) est difficilement réalisable par l'homme du fait de la très grande quantité de données à collecter, classifier et mettre à jour. L'IA permet aux collaborateurs de se consacrer à l'analyse et l'interprétation de ces données. Elle fait ressortir des liens que nous ne sommes pas en capacité d'identifier et nous permet d'estimer plus rapidement les impacts de nos décisions. Elle permet souvent d'améliorer la qualité des prises de décision.
- 3 L'utilisation croissante des analyses réalisées par l'IA dans la prise de décision nécessite de réaliser un **contrôle régulier de la qualité de la donnée utilisée**. Les personnes qui prennent les décisions doivent **développer leur l'esprit critique et leur esprit de synthèse** (vision globale des sujets).
- 4 Diriger une entreprise en collaboration avec l'IA nécessite une **appétence à l'innovation**. L'utilisation de l'IA par le/la chef(fe) d'entreprise ou le comité de direction est un **signe de modernité**. Cela incite l'ensemble de l'entreprise à s'intéresser à l'IA et favorise le développement d'une **culture data-driven** (entreprise s'appuyant sur la donnée au cours de toutes ses décisions).
- 5 L'IA doit être perçue comme un **outil d'aide à la décision**. Elle **n'a pas vocation à prendre des décisions à la place des dirigeants / chef(fe)s d'entreprise**. Les solutions ont été créées pour aider les dirigeants / chef(fe)s d'entreprise à mieux comprendre une situation et à mieux mesurer les impacts possibles de leurs décisions.

PERSPECTIVES



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