

Débuter l'IA en entreprise

*Le guide pour s'acculturer à l'IA et réussir la prise en main
et le lancement de son projet*

Livre blanc

Table des matières

Edito	3
Qu'est-ce que l'IA	4
L'IA en entreprise, pourquoi et qu'est-ce que l'on peut en attendre ?	5
Quelques exemples de cas d'usage	7
• L'UIMM : Un chatbot pour faciliter la recherche documentaire de 350 juristes	7
• OMNES Education Group : Une plateforme pensée pour personnaliser la formation des étudiants	8
• Un département Français : une solution IA pour faciliter le quotidien des agents du département	9
Le déploiement de projet IA en entreprise, une tâche plus délicate qu'il n'y paraît	10
Savoir s'adresser à l'IA c'est tout un art	11
Trouver les bons interlocuteurs	12
La "Boîte à outil" pour se former à l'IA.....	13
La donnée : un paramètre souvent oublié	14
Le "talent gap" ou la peur de se faire "remplacer" par l'IA	15
Votre feuille de route pour un bon départ avec l'IA	16
Conclusion	17
Sources	17

Edito

Depuis la démocratisation de l'intelligence artificielle il y a maintenant trois ans, près d'un Français sur deux déclare déjà utiliser des outils d'IA au quotidien. À titre de comparaison, il avait fallu près de cinq ans à Internet pour atteindre un niveau d'adoption similaire.

Face à cette progression rapide et les changements de tendances constants dans cet univers, il est normal de se sentir "perdu" et de ne pas savoir par où commencer pour utiliser l'IA de manière efficace.

Votre entreprise a peut-être déjà décidé de déployer une solution d'intelligence artificielle. Peut-être êtes-vous sur le point de vous lancer sans savoir quelles étapes suivre. Ou bien vous êtes simplement curieux de découvrir comment l'IA peut faciliter et transformer votre quotidien professionnel.

Dans tous les cas, vous êtes au bon endroit.

Nous avons décidé de faire de ce livre blanc un véritable "guide pratique" pour découvrir l'univers de l'IA, ses capacités, mais aussi la meilleure façon de l'utiliser !

Au fil des pages, vous aurez l'occasion de découvrir les conseils de nos experts, mais aussi les cas d'usage de nos clients pour ainsi révéler le plein potentiel de l'IA dans votre quotidien.

J'espère que ce livre blanc vous permettra d'aborder ce tout nouvel outil avec sérénité et d'y voir plus clair sur les capacités et les modes d'utilisation de l'IA.

Bonne lecture



Valentin DROUET
Head of Customer Operations - Craft AI

1 Qu'est-ce que l'IA

Intelligence Artificielle : Ces mots vous disent sûrement quelque chose, et pour cause, ils sont partout depuis quelques années. Reconnaissance par IA, boosté à l'IA, "with AI"... Mais au fait l'IA, qu'est-ce que c'est ? L'IA, c'est la capacité d'une machine à simuler des fonctions cognitives humaines : comprendre, apprendre, raisonner, décider. Et c'est le mot "machine" qu'il faut bien retenir. En effet, l'IA ne possède pas de "conscience", c'est simplement un outil statistique très puissant avec ses capacités... mais aussi ses limites que nous verrons d'ailleurs dans la suite de ce livre blanc.

Et même si le concept peut paraître "nouveau" c'est en fait loin d'être le cas. L'apparition des premières IA remonte dans les années 50. Avant d'être relancé par l'apparition du Big data dans les années 2010 avant de devenir l'indispensable assistant que l'on connaît aujourd'hui.

Le principe est en réalité plutôt simple : On alimente un modèle d'IA avec des données qui vont lui permettre de générer un résultat ou de répondre à des questions tout en s'améliorant avec le temps.

L'apparition de cette technologie a amené avec elle de nombreux mots qui peuvent parfois sembler techniques : LLM, machine learning, IA générative... Pour vous permettre d'y voir clair, nous vous avons préparé un véritable "lexique de l'IA" afin de démystifier les 50 mots les plus utilisés, que vous pouvez télécharger gratuitement [ici](#).

2 L'IA en entreprise, pourquoi et qu'est-ce que l'on peut en attendre ?

Qui n'a jamais rêvé de trouver un document oublié au fin fond d'une base de données en quelques secondes, de diviser son temps de traitement des mails par 2 ou de construire tout un paragraphe avec seulement quelques idées pêle-mêle ?

Aujourd'hui tous ces souhaits ne relèvent plus de la fiction, ils deviennent véritablement possibles grâce à l'arrivée de l'intelligence artificielle qui nous fait parfois gagner un temps précieux.

Face à cette révolution technologique, de nombreuses entreprises cherchent à intégrer l'IA dans leurs processus, et certaines vont même jusqu'à développer leurs propres agents intelligents afin de répondre à des besoins métiers spécifiques.

Cependant, malgré ses capacités impressionnantes, l'intelligence artificielle reste un outil qui doit être utilisé avec méthode et discernement. Comprendre ses limites, identifier les cas d'usage pertinents et apprendre à bien l'exploiter, sont essentiels pour en révéler tout le potentiel.

Voici quelques exemples afin de vous donner une idée de ce que l'IA peut faire... Ou pas !

L'IA peut	L'IA ne peut pas
Automatiser les tâches répétitives ⇒ traitement de documents, extraction de données, classification d'e-mails, génération de rapports standardisés	Remplacer un jugement humain complexe ⇒ elle ne comprend pas le contexte organisationnel, politique ou émotionnel d'une situation
Analyser de grandes quantités de données ⇒ identifier des tendances, anomalies ou opportunités invisibles à l'œil humain	Fonctionner sans données de qualité : une IA mal alimentée produit des résultats inexacts ou biaisés (garbage in, garbage out)
Générer du contenu ⇒ rédaction de textes, résumés, traductions, code informatique, présentations	Être créative de manière autonome (elle recombine l'existant, mais ne génère pas de vision stratégique originale)
Optimiser des processus ⇒ prévision de la demande, gestion des stocks, planification logistique	S'adapter seule à un nouveau contexte (cela nécessite une configuration, un paramétrage et une supervision humaine)
Personnaliser à grande échelle ⇒ recommandations produits, communications ciblées, expériences utilisateur adaptées	Comprendre les nuances culturelles et humaines ⇒ empathie, intuition, confiance relationnelle restent des domaines humains
Assister la prise de décision ⇒ fournir des analyses, scénarios et synthèses pour éclairer les décideurs	Assumer une responsabilité légale ou éthique (les décisions restent sous la responsabilité des humains)
Être disponible 24h/24 (chatbots, support client automatisé, réponses instantanées)	Garantir une vérité absolue (elle peut produire des erreurs, des hallucinations ou reproduire des biais présents dans ses données d'entraînement)
Apprendre et s'améliorer ⇒ affiner ses résultats avec le temps grâce aux retours et aux nouvelles données	Agir de manière proactive sans cadre (elle répond à des sollicitations, mais n'a pas d'initiative propre ni de sens des priorités métier)

3 Quelques exemples de cas d'usage

Pour mieux comprendre comment l'IA peut s'intégrer dans votre quotidien, nous vous proposons de découvrir trois cas d'usage que nous avons eu l'occasion de mettre en place avec nos clients.

L'UIMM : Un chatbot pour faciliter la recherche documentaire de 350 juristes

Le métier de juriste demande de la précision, mais aussi et surtout la connaissance et la recherche de textes de loi. En effet, la recherche documentaire fait partie du quotidien dans cette profession, mais c'est aussi une tâche qui s'avère très chronophage. Imaginez-vous chercher LA bonne information au milieu de dizaine de milliers de documents afin de bien renseigner vos adhérents.

Afin de réduire le temps de recherche des 350 juristes de l'UIMM, nous avons imaginé un chatbot avec lequel ils peuvent dialoguer pour leur demander de trouver l'information recherchée.



Exemple : "Quelles sont les conditions de validité du forfait en jours (cadre légal, conventionnel et contractuel le cas échéant) et quels sont les risques associés à leur non-respect ?"

L'IA va ensuite formuler une réponse citant les différents textes de loi sur lesquels elle s'appuie.

Résultat : Plus besoin de rechercher manuellement dans une base de donnée : une simple discussion avec l'agent IA suffit à trouver le document et l'information désirée et à approfondir ses connaissances.

Un gain d'environ 20 minutes par question posée a été observé par les utilisateurs !

Pour découvrir le retour d'expérience de Florence, directrice juridique à l'UIMM, rendez-vous [ici](#).

OMNES Education Group : Une plateforme pensée pour personnaliser la formation des étudiants

Au sein d'une même formation, les apprenants peuvent avoir des niveaux, des centres d'intérêt et même des méthodes d'apprentissage qui diffèrent les uns des autres. Afin de révéler le potentiel de chacun, nous avons mis en place avec le groupe OMNES une plateforme d'apprentissage personnalisée.

Chaque étudiant peut avoir accès à des ressources, mais aussi des quizz et exercices personnalisés selon son niveau et ses méthodes d'apprentissage basés sur les cours importés par ses intervenants.



Exemple : L'élève choisit la matière sur laquelle il souhaite s'entraîner puis va choisir soit "je veux m'exercer à..." soit "je veux tester ma compréhension avec des quizz". L'agent IA va ensuite lui proposer de choisir entre 3 exercices différents basés sur les cours fournis par ses intervenants ou bien va élaborer un quizz noté avec ces mêmes ressources.

Résultat : Les 40 000 étudiants du groupe apprennent à leur rythme et peuvent clarifier en autonomie des notions vues en cours et à n'importe quel moment, en témoignent les 10 000 requêtes traitées par jour !

Pour découvrir le cas d'usage plus en détail, rendez-vous [ici](#).

Un département Français : une solution IA pour faciliter le quotidien des agents du département



Pour des raisons de confidentialité, nous ne sommes pas en mesure de donner le nom précis du département français dont il est question dans ce cas d'usage.

Les agents de la fonction publique sont souvent confrontés à une charge de travail importante, en particulier lorsqu'ils sont en contact direct avec les usagers et doivent répondre à un grand nombre de sollicitations au quotidien.

Ce Conseil Départemental a donc mis en place un POC pour tester l'intégration de son propre agent IA conversationnel pour assister ses agents dans les tâches répétitives.

La solution est capable de répondre à des questions générales, synthétiser des documents, faire des contrôles de cohérence, de conformité ou encore aider à la prise de décision.

Dans une démarche de sobriété numérique et de maîtrise des coûts, l'agent conversationnel est automatiquement mis hors service pendant la nuit afin d'éviter une consommation énergétique inutile. Une approche qui illustre également les enjeux de frugalité liés au déploiement des technologies d'IA au sein des collectivités territoriales.

Résultat : Les 800 utilisateurs ayant accès aux 12 assistants conversationnels mis en place gagnent un temps précieux au quotidien, notamment sur la prise de notes et la recherche d'informations.

4 Le déploiement de projet IA en entreprise, une tâche plus délicate qu'il n'y paraît

Comme nous avons pu le voir, de plus en plus d'entreprises développent leur propre agent IA (à l'image des exemples ci-dessus). Cependant 80% de ceux-ci échouent et de nombreux POCs ne seront jamais déployés à grande échelle.

Mais pourquoi un taux d'échec aussi important ? Sur le papier tout semble fonctionner : la solution marche, les tests fonctionnent, les quelques personnes qui testent le nouvel agent IA sont satisfaites.

Et pourtant une étape cruciale reste à franchir : le déploiement à grande échelle et l'adoption par les équipes.

Et cette étape reste un des plus grands défis de l'IA en entreprise aujourd'hui, en effet même si la technique fonctionne, de nombreux autres freins peuvent survenir dans la mise en place d'une solution IA :

- Un manque de connaissance et de formation des équipes utilisatrices
- Un manque de "référent" vers qui se tourner en cas de problème
- La peur de se faire "remplacer" par l'IA
- Des bases de données obsolètes
- Une utilisation de l'IA qui n'est pas adaptée
- Des équipes déçues des résultats de l'agent IA et qui cessent donc de l'utiliser
- Une mauvaise identification des cas d'usage métiers

Peut-être avez-vous déjà été confronté à l'un de ces problèmes ou bien vous pensez que vous le serez bientôt lors de la mise en place de votre futur agent IA. Notre but dans ce livre blanc est de vous aider à "surmonter" ces obstacles en vous donnant toutes les clés pour devenir un "pro" de l'IA !

5 Savoir s'adresser à l'IA c'est tout un art

Comme nous l'avons vu précédemment, certaines personnes ont du mal à se tourner vers les agents IA, car elles ne sont pas satisfaites des réponses que ces derniers leur donnent (et c'est peut-être votre cas également).

Avez-vous déjà été déçu d'une IA qui ne vous donne pas la réponse attendue, voire qui vous donne une réponse qui n'a aucun rapport avec ce que vous lui avez demandé ? Et si ce n'était pas (entièrement) la faute de l'IA ?

En effet bien souvent avec l'IA une bonne réponse demande... Une question claire structurée ! Objectif, contexte, spécificités de votre situation... Soyez le plus précis possible et expliquez votre demande à l'agent comme si vous vous adressiez à un collègue qui vient de rejoindre le projet sur lequel vous travaillez.

Exemples :



- "Explique comment rendre un cours interactif avec des outils numériques et donne 3 exemples pratiques."
- "Contexte : association reposant majoritairement sur des bénévoles."
- "La cible : les étudiants de première année en économie, qui découvrent les bases du marketing."

Afin de vous aider à maîtriser l'art du "prompting" (le fait de faire une requête à une IA) nous vous avons préparé un livre blanc sur le sujet intitulé "10 conseils pour obtenir les meilleures réponses de l'IA" à découvrir [ici](#).

6 Trouver les bons interlocuteurs

Face aux nombreuses possibilités offertes par l'intelligence artificielle, il est parfois difficile de savoir par où commencer ou vers qui se tourner. Pourtant, certaines personnes au sein de votre organisation disposent peut-être déjà des connaissances nécessaires pour accompagner les équipes dans cette transition.

En effet, un programme "d'ambassadeurs IA" a peut-être été mis en place dans votre organisation et si ce n'est pas le cas, pourquoi ne pas en créer un ?

Le principe est simple : on désigne un groupe de collaborateurs qui seront chargés de "faire le lien" entre le reste de l'équipe et la nouvelle solution IA mise en place.

Il existe deux types de rôle avec ce schéma de fonctionnement :

- **Les Ambassadeurs** : ils suivent le projet d'intégration de l'IA depuis ses débuts. Ils connaissent les objectifs du projet, le fonctionnement des outils déployés ainsi que certains aspects techniques liés à leur mise en œuvre. Leur rôle est d'accompagner les équipes, de sensibiliser aux bonnes pratiques et de favoriser l'adoption des nouveaux usages.
- **Les Référents** : ils interviennent souvent plus tard dans le projet. Leur mission consiste principalement à centraliser les retours des équipes métiers : difficultés rencontrées, besoins spécifiques, problèmes techniques ou encore pistes d'amélioration. Ils jouent un rôle clé dans la remontée d'informations auprès de l'éditeur ou des équipes en charge de la solution IA afin de faire évoluer les outils en fonction des usages réels du terrain.

7 La “Boîte à outil” pour se former à l’IA

Nous avons évoqué précédemment le manque de formation des équipes dans les freins à l’adoption à grande échelle des solutions d’IA.

Mais pas toujours facile de se former soi-même quand on se retrouve devant la multitude de formations disponibles en ligne et souvent pleines de promesses...

Entre les tutoriels, les formations spécialisées, les conférences, les newsletters ou encore les démonstrations d’outils, il peut être compliqué d’identifier les ressources réellement pertinentes pour débiter efficacement et développer des usages concrets.

C’est pourquoi nous vous avons préparé une véritable “boîte à outils” de la formation IA afin de vous faire découvrir les essentiels d’une formation à l’IA complète !

Votre situation	L’outil de formation
Curieux de voir comment l’Intelligence Artificielle réinvente notre quotidien ? Explorez ses fondements et ses impacts, découvrez comment elle influence nos habitudes tout en apprenant à la maîtriser.	<u>Fun MOOC - À la recherche de l’Intelligence Artificielle</u>
Sous l’apparente légèreté du graphisme, cet ouvrage couvre ces enjeux fondamentaux, et rend compte de l’essentiel des connaissances, afin que chacun et chacune puisse s’informer et participer aux débats.	Tout comprendre (ou presque) sur l’intelligence artificielle - CNRS Editions
Envie de découvrir les essentiels de l’implantation et de l’utilisation de l’IA dans un cadre professionnel ? Démarrez une utilisation efficace grâce à des livres blancs simples et ludiques.	Notre collection de livres blancs

8 La donnée : un paramètre souvent oublié

Comme nous l'avons vu dans certains exemples de cas d'usage, de nombreux systèmes d'intelligence artificielle reposent sur une base de connaissances ou une base de données. Concrètement, l'IA s'appuie sur un ensemble d'informations fournies par l'entreprise pour générer ses réponses : c'est ce que l'on appelle notamment le fonctionnement "RAG" (Retrieval-Augmented Generation).

Lorsque ces données sont fiables, bien organisées et régulièrement mises à jour, l'IA peut fournir des réponses pertinentes, cohérentes et adaptées aux besoins des utilisateurs. La qualité des informations utilisées joue donc un rôle essentiel dans la performance globale de la solution.

À l'inverse, si les données sont obsolètes, incomplètes, mal structurées ou erronées, l'agent IA risque de produire des réponses imprécises, incohérentes ou peu pertinentes. Même la meilleure technologie ne peut compenser durablement une base de données de mauvaise qualité.

La qualité de la donnée apparaît donc comme la bonne base de tout projet IA, avant même la question des caractéristiques techniques ou de l'acculturation des équipes.

9 Le “talent gap” ou la peur de se faire “remplacer” par l’IA

Si vous hésitez encore à vous lancer dans l’IA c’est certes parce que le champ des possibles est vaste et le sujet souvent technique mais aussi parfois parce que la crainte de se faire remplacer par un robot est bien présente !

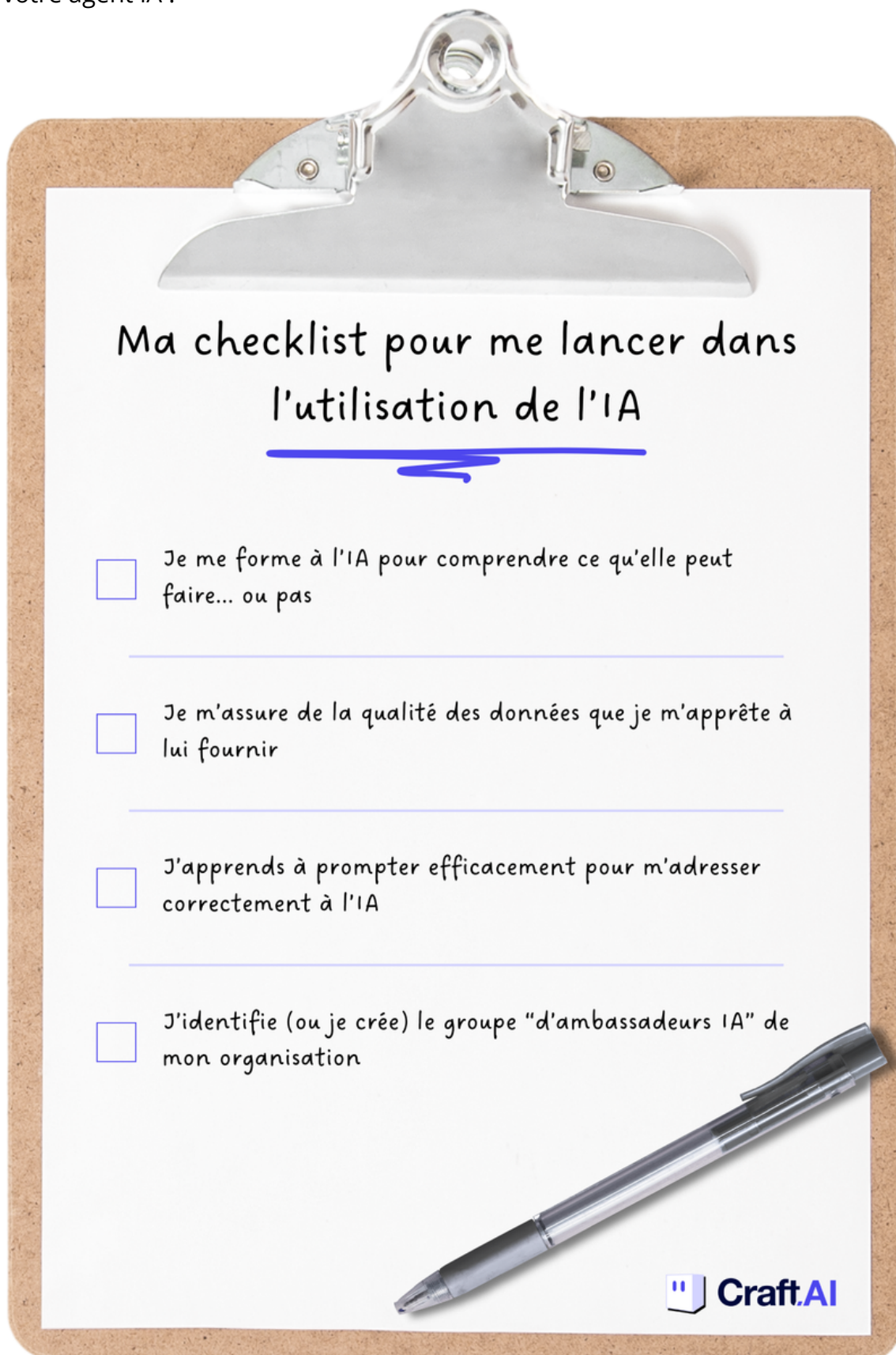
L’agent IA que votre organisation s’apprête à lancer fonctionne bien, très bien voire même trop bien... Elle fonctionne 24h/24 et 7J/7, ne fait pas d’erreur (ou très peu) et répond rapidement.

Cependant, il y a de nombreuses choses que l’IA ne sait pas faire, comme nous avons pu le voir au début de ce livre blanc !

Son premier rôle est de libérer les équipes des tâches rébarbatives, répétitives ou complexes, leur permettant ainsi de gagner un temps précieux pour se concentrer sur leur cœur de métier. Cependant, cette automatisation ne signifie pas autonomie totale. La supervision humaine demeure indispensable et irremplaçable. Que ce soit pour détecter les "hallucinations" de l’IA, assurer la conformité réglementaire des réponses ou exercer un libre-arbitre éthique, l’humain reste le pilote. L’IA propose, l’expert dispose.

10 Votre feuille de route pour un bon départ avec l'IA

Maintenant que nous avons identifié les principaux freins ainsi que les bonnes pratiques, nous vous avons préparé une feuille de route pour vous accompagner dans vos débuts avec votre agent IA !



Ma checklist pour me lancer dans
l'utilisation de l'IA

- ☐ Je me forme à l'IA pour comprendre ce qu'elle peut faire... ou pas
- ☐ Je m'assure de la qualité des données que je m'apprête à lui fournir
- ☐ J'apprends à prompter efficacement pour m'adresser correctement à l'IA
- ☐ J'identifie (ou je crée) le groupe "d'ambassadeurs IA" de mon organisation



Bilan de ce livre blanc

Aujourd'hui, l'intelligence artificielle occupe une place de plus en plus importante dans notre quotidien professionnel. Et pour cause : elle permet d'automatiser certaines tâches, de simplifier l'accès à l'information et de faire gagner un temps précieux aux équipes.

Cependant, il ne faut pas la voir comme une baguette magique, mais bien comme un véritable outil à "paramétrer" lors de la prise en main.

La réussite d'un projet IA repose donc sur une préparation solide en amont : qualité des données, définition des objectifs, identification des cas d'usage, maîtrise du prompting ou encore accompagnement des utilisateurs. Ces différentes étapes sont essentielles pour permettre à l'outil de révéler pleinement son potentiel.

Mais au-delà de la technologie, le véritable enjeu reste humain. Une solution IA performante n'a de valeur que si elle est comprise, adoptée et utilisée par les équipes au quotidien. C'est pourquoi l'acculturation des collaborateurs joue un rôle clé dans la réussite du déploiement.

Avec les nombreuses ressources de formation existantes, vous deviendrez bientôt un véritable expert de l'IA. Et qui sait ? Peut-être serez-vous demain la personne qui accompagnera à son tour ses collègues dans cette transformation.

Contactez-nous

Suivez-nous

Sources

<https://www.savoiria.fr/statistiques-usage-ia-2026/>