

DIAGNOSTIC IA

PREPARATION DES ENTRETIENS

Afin de préparer les entretiens liés au diagnostic IA, nous vous proposons de traiter en amont un ensemble de points avec les différentes équipes concernées au sein de votre entreprise.

Les éléments demandés ci-dessous ne sont pas exhaustifs et pourront être ajustés selon votre contexte, votre secteur d'activité et vos priorités.

Si certains documents ou certaines informations sont confidentiels, nous pouvons signer un accord de confidentialité — NDA — avant tout partage.

Certaines parties concernent directement la direction, d'autres les collaborateurs ou les pôles métiers, et certaines sont plus spécifiquement destinées aux responsables techniques ou CTO.

Il est préférable de nous transmettre cette préparation avant les entretiens, lorsque cela est possible.

1. Objectifs stratégiques et critères de succès

À préparer par : Direction

Cette présentation nous permet de comprendre l'organisation globale de l'entreprise, son domaine d'expertise, ses services, ses produits et ses priorités.

Questions :

- Quels sont les enjeux stratégiques de l'entreprise sur 12-24 mois ?
- Qu'attendez-vous concrètement de l'IA : réduction de coûts, gain de temps, amélioration qualité, nouveaux revenus, expérience client, différenciation concurrentielle ?
- Quels indicateurs permettront de juger qu'un projet IA est réussi ?
- Y a-t-il une pression concurrentielle ou réglementaire qui motive la démarche ?

2. Présentation générale de l'entreprise

À préparer par : Direction

Cette présentation nous permet de comprendre l'organisation globale de l'entreprise, son domaine d'expertise, ses services, ses produits et ses priorités.

Éléments utiles à préparer :

- Une brève présentation des services ou produits proposés par l'entreprise.
- Une présentation de l'organisation des différents pôles métiers.
- Une explication du rôle de chaque pôle et des liens entre eux.
- Une présentation du métier des collaborateurs si différent de leurs pôles concernés.

3. Outils utilisés au quotidien

À préparer par : Collaborateurs / pôles métiers

Connaître les outils utilisés au quotidien nous permet de mieux comprendre vos processus métiers, vos habitudes de travail et les pistes possibles d'optimisation.

On distingue ici :

- Les outils numériques : logiciels, applications, plateformes, bases de données, tableurs, messageries, CRM, ERP, etc.
- Les outils non-numériques : supports papier, tâches réalisées à la main, archives physiques, procédures manuelles, etc.
- Merci de lister les outils que vous utilisez régulièrement, même lorsqu'ils semblent simples ou évidents.

Exemples d'outils numériques :

- Outlook
- Excel
- Gmail
- CRM interne
- ERP
- Logiciel métier spécifique

Exemples d'outils non-numériques :

- Écriture manuelle dans des archives papier.
- Suivi d'informations sur des documents imprimés.
- Ajout manuel de données dans une base ou un tableau.
- Transmission d'informations à l'oral ou par notes manuscrites.

4. Processus métiers

À préparer par : Collaborateurs / pôles métiers

Les processus métiers correspondent aux différentes étapes suivies par les collaborateurs pour réaliser une tâche, en utilisant les outils mentionnés précédemment.

L'objectif est d'identifier les processus les plus importants, les plus répétitifs, les plus chronophages ou ceux qui présentent des risques d'erreur.

Merci de présenter les principaux processus de votre pôle ou de votre métier, en précisant si possible :

- Les étapes principales du processus.
- Les outils utilisés à chaque étape.
- Les personnes ou services impliqués.
- Les données manipulées.
- Les points de friction ou lenteurs identifiés.
- Les tâches répétitives ou manuelles.
- Les erreurs fréquentes ou risques connus.
- Les pistes d'amélioration déjà envisagées ou testées.

Questions utiles :

- Ce processus est-il optimisé ?
- Est-il répétitif ?
- Est-il chronophage ?
- Génère-t-il des erreurs ?
- Qu'avez-vous déjà pensé ou essayé pour l'améliorer ?
- Quelles étapes pourraient être automatisées ou simplifiées ?

Exemple :

- Le service A utilise l'outil X pour obtenir les données Y. Il les transmet ensuite au service B, qui sélectionne certaines informations et les stocke sur le serveur 1.
- La transmission au service B se fait manuellement, ce qui prend du temps et peut générer des erreurs. En revanche, l'outil X est jugé fiable et bien adapté.

5. Données disponibles en interne

À préparer par : Direction

Connaître les types de données dont dispose l'entreprise, ainsi que leur niveau de sensibilité, nous permet d'identifier les cas d'usage IA pertinents pour les mettre en valeurs et les contraintes associées : confidentialité, RGPD, sécurité, hébergement, droits d'accès, etc.

Merci de lister les principales données stockées ou utilisées en interne, en indiquant si possible leur niveau de confidentialité.

Exemples :

- Base clients
- Dossiers clients
- Documents commerciaux
- Documents administratifs
- Savoir-faire interne
- Supports de formation
- Présentations internes
- Données financières
- Données RH
- Données issues des outils métiers

Pour chaque type de donnée, il est utile de préciser :

- Où elle est stockée.
- Qui y a accès.
- Si elle contient des données personnelles.
- Si elle est confidentielle ou stratégique.
- Si elle est structurée ou non structurée.
- Si elle est à jour ou difficile à maintenir.

6. Produits ou services IA envisagés

À préparer par : Direction

Cette partie concerne les produits, services ou fonctionnalités IA que l'entreprise souhaite éventuellement développer pour ses clients, ses partenaires ou ses équipes internes.

L'objectif est de faire un état des lieux des idées existantes, de leur niveau de maturité et des besoins associés.

Merci de présenter les produits ou services IA déjà imaginés, en précisant si possible :

- Le besoin auquel ils répondent.
- Les utilisateurs visés.
- Le niveau de maturité du projet.
- Les données nécessaires.
- Les contraintes identifiées.
- Les bénéfices attendus.
- Les éventuels tests ou prototypes déjà réalisés.

7. Infrastructure et compétences informatiques

À préparer par : CTO / responsable technique

Cette partie vise à comprendre l'infrastructure informatique existante, les outils techniques disponibles et les possibilités de développement ou d'intégration en interne afin de déterminer les solutions les plus réalistes à mettre en place selon votre environnement technique actuel.

Merci de présenter les principaux éléments de votre infrastructure informatique actuelle.

Questions utiles :

- Quel est l'état actuel de votre infrastructure informatique ?
- Quels services utilisez-vous ? Microsoft, Google, solutions métiers, cloud, etc.
- Quels types de serveurs utilisez-vous ?
- Utilisez-vous des solutions cloud ? Si oui, lesquelles ?
- Quelles bases de données sont utilisées ?
- Quels langages informatiques sont maîtrisés par vos équipes ?
- Quelles sont vos compétences en développement logiciel ?
- Quelles sont vos compétences en DevOps ?
- Quels outils de déploiement, supervision ou sauvegarde utilisez-vous ?
- Quel est le niveau de familiarité de vos équipes techniques avec les sujets IA : machine learning, LLM, MLOps, agents IA, RAG, etc. ?

8. Expérience vis-à-vis de l'IA

À préparer par : Collaborateurs / pôles métiers

Les retours d'expérience des collaborateurs nous permettent de comprendre le niveau de maturité de l'entreprise vis-à-vis de l'IA, les usages déjà existants et les éventuelles difficultés rencontrées.

Merci de lister vos utilisations passées ou actuelles de l'IA, même lorsqu'elles ont eu lieu en dehors du cadre professionnel ou des processus métiers de l'entreprise.

Exemples :

J'ai essayé d'utiliser ChatGPT pour traduire mes rapports, mais les résultats étaient insuffisants.
Nous avons essayé d'installer Microsoft Copilot, mais la prise en main a été trop compliquée.
J'ai suivi une formation en ligne sur la génération d'images avec l'IA.
J'utilise régulièrement l'IA pour rédiger, résumer ou reformuler des textes.
J'ai testé un outil IA, mais je ne savais pas comment l'intégrer dans mon travail quotidien.

Points utiles à préciser :

Quel outil IA avez-vous utilisé ?
Pour quel usage ?
Le résultat était-il satisfaisant ?
Quelles limites avez-vous rencontrées ?
Utilisez-vous encore cet outil aujourd'hui ?
Avez-vous identifié des tâches sur lesquelles l'IA pourrait vous aider ?

9. Budget envisagé

À préparer par : Direction

Cette partie permet de calibrer les recommandations selon les moyens que l'entreprise souhaite ou peut mobiliser.

Si vous avez déjà une enveloppe budgétaire en tête, mensuelle ou annuelle, pour vos projets IA, nous indiquer un ordre de grandeur nous aidera à proposer des recommandations adaptées.

À défaut, ce point pourra être discuté lors des entretiens.

Exemples d'informations utiles :

- Budget mensuel envisagé pour les outils IA.
- Budget annuel disponible pour un projet IA.
- Budget déjà alloué à des logiciels ou outils numériques.
- Niveau d'investissement souhaité pour une première phase de test.
- Volonté de commencer par un prototype limité avant un déploiement plus large.

L'objectif n'est pas de figer un budget à ce stade, mais d'éviter de proposer des solutions trop ambitieuses par rapport aux moyens disponibles.

10. Gouvernance et conduite du changement

À préparer par : Direction

Questions :

- Qui sera sponsor exécutif du projet IA ?
- Existe-t-il déjà un comité de pilotage numérique ?
- Comment les décisions d'investissement sont-elles prises dans l'entreprise ?
- Quelle est la culture interne face au changement et à la technologie ?
- Y a-t-il eu des projets de transformation passés (réussis ou ratés) dont on peut tirer des leçons ?
- Comment seront associés les représentants du personnel / managers intermédiaires ?