

LIVRE BLANC



RÉUSSIR SON PROJET D'IA

AU SOM MAIRE

- 01** **INTELLIGENCE ARTIFICIELLE :**
DE QUOI PARLE-T-ON ? 05 - 06

- 02** **DANS QUELS DOMAINES**
L'IA EST-ELLE VRAIMENT EFFICACE
POUR LES ENTREPRISES ? 07 - 10

- 03** **COMMENT INTÉGRER L'IA**
DANS SA STRATÉGIE
D'ENTREPRISE ? 11 - 16

- 04** **S'APPROPRIER LA TECHNOLOGIE**
AVEC IA BOOSTER FRANCE 2030
DE BPIFRANCE 17 - 18

- 05** **CAS CLIENT :**
UN EXPERT RÉFÉRENCÉ BPIFRANCE
NOUS FAIT PART DE SON EXPÉRIENCE 19 - 20



Ce que vous allez apprendre dans ce guide

De nombreux cas d'usage attestent du potentiel de l'intelligence artificielle en matière de transformation d'entreprise. Pour autant, des précautions s'imposent et de bonnes pratiques sont susceptibles d'en accélérer l'appropriation.

Ce guide proposé par Bpifrance répond aux questions que se posent les PME sur l'intelligence artificielle, et donne les clés pour en capter les bénéfices.

Les chapitres vous accompagnent pas à pas pour vous aider à :

- identifier le potentiel de l'IA appliqué à votre entreprise ;
- mettre votre organisation en capacité d'accueillir sa première application digitale enrichie à l'IA ;
- piloter dans le temps l'intégration et l'optimisation de l'IA dans votre contexte.

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, UN ACCÉLÉRATEUR DE VOTRE DIGITALISATION



76 % des dirigeants de PME considèrent que « le numérique représente un bénéfice réel pour leur entreprise ⁽¹⁾ ».

Dans le détail, 84 % des entreprises disposent d'une solution de visibilité en ligne ⁽¹⁾ et 90 % d'entre elles s'appuient sur au moins une solution de gestion ⁽¹⁾.

En 2024, Bpifrance Le Lab a sondé les TPE et les PME sur leur usage des technologies les plus avancées.

- Environ 15 % des dirigeants de TPE/PME affirment avoir recouru à des solutions d'intelligence artificielle, et ce chiffre atteint même 24 % pour les dirigeants du secteur des services à la personne ⁽²⁾.
- Parmi ces dirigeants, 56 % utilisent des IA génératives pour des fonctions de recherche et d'analyse de données, et 54 % pour générer des contenus écrits ⁽²⁾.

Avec son programme IA Booster France 2030, Bpifrance s'engage pour banaliser le recours à l'intelligence artificielle dans toutes les PME. Vous êtes massivement convaincus de la nécessité de votre transformation digitale. Nous vous aidons à y intégrer l'IA et l'analyse de vos données d'entreprise.

⁽¹⁾ Baromètre France Num 2023 ; septembre 2023.

⁽²⁾ Étude Bpifrance Le Lab « L'impact des Intelligences Artificielles Génératives au sein des TPE/PME françaises : quels usages en font les dirigeants de ces entreprises ? » ; mars 2024.

En quelques lignes, quel est le principal argument pour inciter une PME à s'intéresser à l'analyse des données et à l'IA ?

L'IA est devenue accessible à toutes PME et ETI, à condition de ne pas raisonner « outils » mais « cas d'usage ». En effet, selon une étude réalisée par IBM moins de 5 %, des données récoltées au quotidien par une entreprise sont réellement analysées et utilisées. Cela souligne un vaste champ d'opportunités inexplorées pouvant conduire à une optimisation des processus, à l'amélioration de la prise de décision et à la création de valeur ajoutée.



Plusieurs PME et ETI ont déjà sauté le pas avec des résultats tangibles, à condition de travailler avec de véritables experts IA.

01

**INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE :**

DE QUOI
PARLE-T-ON ?



L'IA est un procédé informatique automatisé qui utilise un algorithme pour effectuer des tâches prédéfinies. L'IA s'applique de plus en plus dans des projets de transformation d'entreprise, intégrée en général dans des applications logicielles.

Par opposition aux logiciels informatiques classiques, l'IA peut être entraînée à partir de volumes importants de données pour identifier par exemple des corrélations ou des anomalies. Mais aussi pour générer des éléments de langage en réponse à des questions posées par des clients.



Les aspects de conformité réglementaire montent en puissance. S'il n'existe pas à ce jour de cadre spécifique sur l'IA, le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne sont tombés d'accord sur un texte, l'AI Act, appelé à devenir la première loi sur l'IA dans le monde. ⁽¹⁾

C'est pourquoi l'IA apporte aux entreprises des perspectives nouvelles, par exemple en matière de :

GESTION AUTOMATISÉE

SÉCURITÉ

PRISE DE DÉCISION

SIMULATION

RELATION CLIENTS

⁽¹⁾ Le 8 décembre 2023.

02

**DANS QUELS
DOMAINES**

L'IA EST-ELLE
VRAIMENT
EFFICACE POUR
LES ENTREPRISES ?



Étape supplémentaire dans la transformation digitale des entreprises, l'IA adresse principalement 4 grandes promesses aux entreprises :

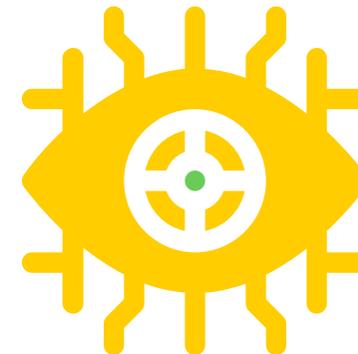
- 1 Automatisation de tâches chronophages et peu valorisantes**
- 2 Personnalisation de la relation clients et de la relation collaborateurs**
- 3 Optimisation des processus de l'entreprise**
- 4 Analyse prédictive et prise de décision**

EN RÉSUMÉ, QUELS SONT LES DOMAINES D'APPLICATION DE L'IA LES PLUS ÉVIDENTS ET ACCESSIBLES POUR UNE ENTREPRISE ?

Les domaines d'application de l'IA particulièrement pertinents et accessibles pour une entreprise couvrent un large spectre, allant de l'amélioration de la qualité à l'efficacité opérationnelle.

Le contrôle qualité peut être significativement amélioré grâce à l'IA, avec l'analyse d'images ou encore de sons pour détecter les défauts de fabrication. L'assistance sur les postes de travail avec par exemple la génération d'instructions de travail à partir des plans peut optimiser les processus et la sécurité des employés. Par ailleurs, l'intégration d'assistants conversationnels qui exploitent les documents internes pour fournir des réponses et des conseils est une des applications directes qui peuvent transformer l'accès à l'information et la communication au sein de l'entreprise.

Ces domaines illustrent comment l'IA peut être un levier de transformation significatif pour les entreprises, en rendant leurs opérations plus efficaces, durables et adaptées aux défis d'aujourd'hui et de demain.



1

AUTOMATISER

L'IA libère les collaborateurs de l'entreprise de tâches répétitives et à faible valeur ajoutée. Mais aussi d'actions sur de grands volumes d'informations, impossible à réaliser humainement de manière exhaustive.

PAR
EXEMPLE

**SAISIE DE DONNÉES
ET D'ÉCRITURES COMPTABLES**

**NETTOYAGE DE BASES
DE DONNÉES**

**DÉTECTION
DE FRAUDES**

**TRAÇABILITÉ
DES PRODUITS**



Lectra, acteur mondial des technologies de découpe de tissu, propose aujourd'hui des solutions enrichies à l'IA (et à la blockchain) à ses clients. À la clé, des gains de productivité permis grâce à une capacité inédite de tracer les vêtements d'une marque depuis les fibres mises en œuvre jusqu'aux vêtements livrés aux points de vente.

2

PERSONNALISER

La personnalisation est au cœur de la relation clients et un levier incontournable de fidélisation. L'IA est en capacité de proposer aux publics de l'entreprise une expérience aboutie 24h/24 et 7 jours sur 7. Et pourquoi ne pas profiter de l'IA pour analyser en profondeur les comportements des clients et adapter des offres sur mesure ?



1 000 agents de l'État (CAF, CNAV et Assurance Maladie) ont testé courant 2023 une solution s'appuyant sur l'IA pour suggérer des réponses aux questions des usagers. Ils indiquent avoir réduit en 2 mois le délai d'attente de 13 à 3 jours⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Les Échos ; jeudi 14 décembre 2023.

3

RENDRE PLUS EFFICACE

Les pannes, les erreurs, les gaspillages, les pertes ou la casse sont les ennemis de l'agilité et de la compétitivité des entreprises. L'IA intégrée aux étapes critiques du système d'information améliore le pilotage des activités et réduit les délais d'exécution.



Gilles Babinet, président du Conseil national du numérique et membre du comité national de l'IA générative, insiste régulièrement sur l'opportunité pour les entreprises à remettre en cause le système de production et modèle d'affaires. Il estime par exemple que la capacité de l'IA à traiter simultanément un grand nombre de facteurs pourrait sensiblement améliorer le taux de remplissage des véhicules du dernier kilomètre.

4

AIDER À PRENDRE LES BONNES DÉCISIONS

Parce qu'elle peut prendre en compte de grandes quantités de données issues d'environnements diversifiés, l'IA est capable de percevoir des modèles et des tendances. Ou de prédire l'avenir à partir de l'observation d'un historique.

Éclairer la prise de décision stratégique est la 4e promesse de l'IA mise au service de la transformation des entreprises.



La santé est à la pointe dans l'exploitation de cet aspect du potentiel de l'IA. L'entraînement sur du Big Data (50 000 images) permet par exemple de mieux repérer des suspicions de mélanomes sur des photographies de peau⁽¹⁾.

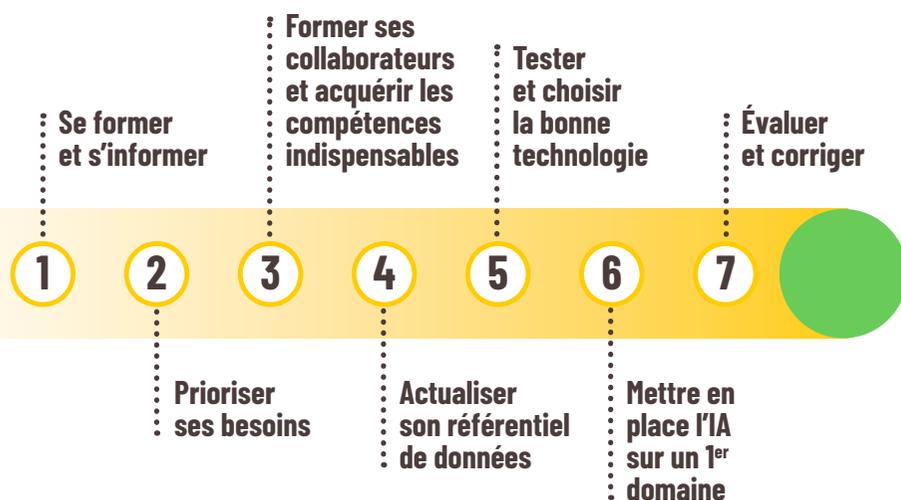
⁽¹⁾ www.inserm.fr

03

**COMMENT
INTÉGRER L'IA**
DANS SA STRATÉGIE
D'ENTREPRISE ?

COMMENT INTÉGRER L'IA DANS SA STRATÉGIE D'ENTREPRISE ?

Approfondir sa transformation d'entreprise à l'aide de l'intelligence artificielle et du big data repose sur une démarche en 7 étapes :



Pour permettre une première sensibilisation à cet enjeu d'IA, Bpifrance met à votre disposition **l'Autodiag IA**, 32 questions pour vous aider à évaluer la maturité de votre organisation en matière de projets d'IA.

D'un point de vue méthodologique, quels sont les réflexes les plus importants quand on souhaite se lancer dans une digitalisation enrichie à l'IA ?

Pour garantir une transformation digitale enrichie à l'IA réussie, l'entreprise doit prendre en compte plusieurs prérequis essentiels :

- **se familiariser à l'IA** : l'acculturation de l'entreprise à l'IA est fondamentale pour permettre à l'entreprise de comprendre ce qu'est l'IA, ses enjeux et ses possibilités. Des **formations** existent pour se former et se sensibiliser à ce domaine.
- **référencer les données de son entreprise** : la data est au cœur de toute démarche de digitalisation. Pour maximiser le potentiel de l'IA, l'entreprise doit veiller à référencer et classifier ses données pour assurer une exploitation efficace de sa data.
- **prioriser les besoins et problématiques des utilisateurs** : il est facile de tomber dans le piège de faire de l'IA pour faire de l'IA. L'entreprise doit aborder sa transformation digitale comme étant une transformation globale qui utilise l'IA comme levier. En se concentrant sur ses propres problématiques et besoins, l'entreprise assure l'intégration d'une solution adaptée à son environnement.
- **mobiliser les ressources nécessaires** : l'IA requiert des compétences et des ressources spécifiques pour être mise en œuvre efficacement. Cela passe par des infrastructures adaptées, l'intégration de l'IA dans le système d'information ainsi que la cartographie des dépenses et contraintes réglementaires liées à la démarche.
- **ne pas se limiter** : l'IA offre énormément de possibilités. L'entreprise doit rester ouverte face aux différents modèles qui peuvent être proposés par des experts, au regard de ses besoins.

JE M'INFORME ET JE ME FORME

L'IA est une révolution technologique dont tout dirigeant d'entreprise doit avoir **une idée personnelle du potentiel et des risques.**

POURQUOI ?

- Parce que l'IA constitue une innovation de rupture aussi importante que l'invention d'internet et que les entreprises les plus audacieuses prendront de l'avance sur la concurrence
- Parce que l'intégration d'une IA induit une transformation globale de l'organisation et du fonctionnement de la société, avec des interactions homme/machine à mettre en place avec discernement.
- Parce que le potentiel d'amélioration de l'activité est si important qu'il existe de multiples façons de le faire, et seuls les dirigeants ont la vision globale nécessaire pour identifier les domaines qui doivent être exploités en priorité.

JE PRIORISE MES BESOINS

L'appropriation de l'IA par les principaux dirigeants de l'entreprise ouvre la possibilité de **conduire une revue stratégique pour choisir où porter l'effort en premier.**

Cette revue, forcément menée au plus haut niveau de l'entreprise, consiste à mettre en relation des processus insuffisamment efficaces ou handicapés par une faible productivité avec les promesses de l'IA.

4 GRANDES FAMILLES DE PROMESSES DE L'IA

peuvent être appliquées à chacun
des processus et sous-processus de l'entreprise :

Accélération/
industrialisation
des tâches
chronophages
et à faible
valeur ajoutée

Reconnaissance
et classification
de données de
type Big Data
pour offrir
une expérience
personnalisée
à la clientèle

Optimisation
des processus
de l'entreprise

Prévision
du résultat
d'une action
et aide
à la décision

L'enjeu est de déterminer ses priorités pour **concentrer ses efforts et appliquer à son système d'information un surcroît de bande passante maîtrisé.**

JE DÉVELOPPE LES COMPÉTENCES INDISPENSABLES : FORMATION ET/OU RECRUTEMENT

Il est temps ensuite de développer une **véritable culture de l'IA au sein de l'entreprise**. Et bien sûr de constituer un groupe projet opérationnel par domaine ciblé pour exploiter en priorité les ressources de l'IA.

Tout le monde ne va pas devenir un expert de l'IA au sein de l'entreprise mais le sujet est suffisamment connecté à la question de l'emploi pour conjurer toute inquiétude éventuelle. **Chacun parmi vos collaborateurs doit percevoir le potentiel d'amélioration dans la vie au travail de l'intégration d'un outil aussi puissant**. Et pouvoir être rassuré sur l'impact positif pour l'intérêt de sa mission.

Le succès du projet d'intégration de IA est grandement favorisé si **l'entreprise monte en compétence sur certains savoirs clés, par la formation et/ou par le recrutement**.

L'Union européenne a listé 5 compétences techniques essentielles à maîtriser en vue de l'intégration de technologies d'intelligence artificielle⁽¹⁾ :

- 1 La programmation informatique
- 2 Le machine learning et la modélisation
- 3 Le Big Data
- 4 La robotique
- 5 Le *Cloud Computing*

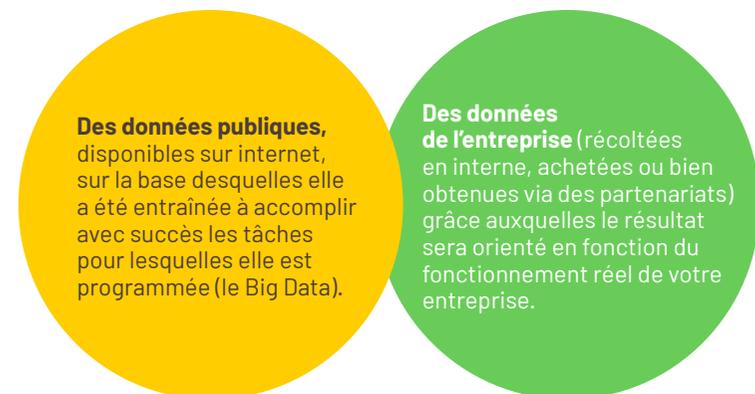
Pour aider les entreprises à identifier des projets de création de valeur à partir de l'exploitation de leurs données, Bpifrance propose de les accompagner dans cette démarche avec le **Diag Data IA**. Ce diagnostic vise à la fois à aiguiller les entreprises dans l'évaluation de leurs pistes de développement par l'exploitation des data qu'elles génèrent et à définir un premier plan d'action opérationnel pour cadrer la mise en œuvre du projet validé.

⁽¹⁾ Commission européenne ; *European enterprise survey on the use of technologies based on artificial intelligence* ; septembre 2020.

J'ACTUALISE MON RÉFÉRENTIEL DE DONNÉES

Une application d'IA est d'autant plus efficace qu'elle exploite des données justes et suffisamment nombreuses.

L'IA combine l'exploitation de
2 TYPES DE DONNÉES



Par exemple, une IA de conversation clients aura d'abord appris les règles de politesse et les notions générales à connaître dans votre secteur d'activité. Mais son efficacité lui sera conférée par sa connaissance de vos fiches produits et de vos conditions générales de vente.

C'est pourquoi, avant d'implanter quelque solution que ce soit, **une harmonisation et une indexation de vos bases de données mobilisées est indispensable**.

Vos datas sont votre richesse ! Découvrez comment optimiser vos données d'entreprise avec le **Diag DATA IA** de Bpifrance.

JE TESTE PLUSIEURS TECHNOLOGIES D'IA AVANT DE CHOISIR LA PLUS ADAPTÉE

De nombreux éditeurs proposent des solutions enrichies à l'IA. **Certains acteurs ont un historique dans le domaine de la gestion d'entreprise quand d'autres sont de véritables disrupteurs.**

Mettez à profit votre compréhension des grands principes de l'IA et associez votre groupe projet pour vous orienter vers les meilleures options.

Consultez bien sûr vos partenaires de confiance en digitalisation et actualisez votre connaissance du sujet. En matière d'intelligence artificielle, l'innovation est permanente !

JE METS EN PLACE L'IA SUR UN 1^{ER} DOMAINE DE MON ACTIVITÉ

Un projet de transformation d'entreprise orienté IA est une **démarche de long terme tant elle induit d'évolutions dans l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise.** C'est pourquoi il est avisé de démarrer avec un premier sujet pour allouer un maximum de ressources à l'expérimentation.

L'apprentissage machine nécessite notamment de lui consacrer le temps qu'il convient pour entraîner son IA par rapport à son propre référentiel de données.

J'ÉVALUE LES RÉSULTATS ET JE CORRIGE ÉVENTUELLEMENT

L'IA EST UN OUTIL AU SERVICE DE VOTRE PERFORMANCE D'ENTREPRISE

La réussite d'un projet de transformation d'entreprise par IA repose sur une conduite du changement efficace. Pour autant, l'adoption de l'IA ne se limite pas à l'intégration de la technologie en elle-même. Elle implique un changement profond dans la manière dont l'entreprise fonctionne.

La conduite du changement permet d'aligner la stratégie, les processus et la culture de l'entreprise avec cette transformation. D'autant plus que l'intégration de l'IA peut susciter des craintes et résistances chez les salariés. La conduite du changement permet de communiquer de manière transparente et favoriser l'acceptation des changements liés à l'intégration d'un nouvel outil.

Par la suite, l'entreprise devra s'assurer que son outil est correctement intégré et cohérent avec sa stratégie de développement. Son efficacité et sa pertinence devront donc être évaluées régulièrement.

Mais évaluer les impacts de vos premiers projets est aussi une manière d'accumuler de la compétence pour améliorer la conception des projets suivants.

Vous serez capable :

- d'apprécier en situation les domaines où l'IA apporte le plus de bénéfices à votre activité ;
- de mieux préparer les équipes et les processus à accueillir de nouveaux chantiers d'IA ;
- sans doute de vous donner de nouveaux objectifs de performance au regard des résultats réels obtenus.



À RETENIR !

L'usage de l'IA comme levier de transformation est une étape clé pour le développement de votre entreprise. Les cas d'usage réussis sont nombreux dans la plupart des secteurs d'activité et les solutions sont mûres pour les entreprises de toutes tailles.

L'enjeu réside dans la conduite du changement et dans l'acquisition de la compétence, que ce soit à travers l'apprentissage ou le recrutement, pour mieux appréhender un sujet aussi structurant et faciliter son déploiement afin d'atteindre les résultats escomptés.

04

**S'APPROPRIER
LA TECHNOLOGIE**

AVEC IA BOOSTER
FRANCE 2030
DE BPIFRANCE

IA Booster France 2030 vous accompagne pour intégrer des solutions d'IA. Vous gagnez en productivité, en impact commercial et en intelligence stratégique.

UN PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DANS LA DURÉE

- Appropriation de ce qu'est l'IA.
- Identification du potentiel pour votre entreprise.
- Sélection de la solution la plus adaptée à votre contexte.

UN PROGRAMME EN 4 PHASES

1

Formez-vous et sensibilisez-vous à l'IA

avec un parcours de formation gratuit :

- un **autodiagnostic** pour évaluer la capacité de votre entreprise à conduire des projets d'IA en 15 minutes.
- un **cursus de formation** de 10 heures pour vous former sur l'IA, ses concepts, ses techniques et technologies et faire le point sur les implications éthiques et réglementaires.

2

Le Diag Data IA

pour identifier des projets de création de valeur à partir de l'exploitation des données de votre entreprise.

3

La mission « Choix de l'approche IA »

pour qualifier la ou les solutions IA répondant aux besoins de l'entreprise et établir le plan de mise en œuvre.⁽¹⁾

4

La mission « Accompagnement à la mise en œuvre de la solution IA »

pour être accompagné dans le déploiement opérationnel de la solution IA identifiée.

⁽¹⁾ Les phases 3 et 4 du programme IA Booster sont subventionnées dans la limite du budget de l'enveloppe disponible.

05

CAS CLIENT :

UN EXPERT
RÉFÉRENCÉ

BPIFRANCE

NOUS FAIT PART
DE SON EXPÉRIENCE

NÉOVISION

QUI EST NÉOVISION ?

Néovision est une société spécialisée en IA et référencée Bpifrance en tant qu'expert pour le Diag Data IA. Son ambition est de mettre l'IA à la portée de tous. Néovision propose un accompagnement personnalisé permettant à la fois à ses clients de concevoir, développer et intégrer une solution IA adaptée à leurs besoins.

QUEL CLIENT A ÉTÉ ACCOMPAGNÉ PAR NÉOVISION ?

Néovision a accompagné une société de transport par autocar, spécialisée dans le transport touristique et scolaire. Créée dans les années 1930, Transarc a connu un fort développement en pratiquement 100 ans d'activité. Aujourd'hui, la société de transport est présente dans 25 départements et comptabilise une flotte de 1 500 cars et un effectif d'environ 1 600 salariés.

QUELS ÉTAIENT LES ENJEUX DU CLIENT ?

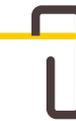
L'un des enjeux majeurs de la société de transport était d'optimiser les tournées de ses cars. En effet, la société a constaté qu'un nombre important de kilomètres étaient effectués à vide ce qui engendrait des coûts importants pour des trajets non essentiels. Pour assurer son développement pérenne, la société de transport a sollicité l'expertise de Néovision, référencé expert Bpifrance pour le Diag Data IA, afin d'améliorer efficacement l'organisation de ses tournées de cars à travers l'IA.

COMMENT S'EST DÉROULÉ L'ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT ?

Grâce à l'expertise de Néovision, un premier état des lieux technique et opérationnel a permis d'évaluer le potentiel d'intégration de l'IA au sein de la société de transport. Plusieurs alternatives intégrant l'utilisation de l'IA ont été identifiées, et priorisées en fonction de leur valeur ajoutée pour l'entreprise de transport.

En concevant une application web qui intègre l'IA pour optimiser les trajets à vide, Néovision a permis à l'entreprise de transport d'économiser plus de 500 000 km de trajets à vide par an.

Une économie considérable quand on sait qu'un kilomètre coûte environ 1€ à la société. Outre l'aspect financier, l'IA a eu un impact environnemental, avec une réduction des émissions de CO₂, et un impact social, les chauffeurs passant moins de temps seuls pendant leurs trajets. En définitive, l'intégration de l'IA au sein de la société de transport a été un levier de croissance et de développement important. L'entreprise de transport connaît actuellement une forte croissance organique qui lui a permis de racheter une partie de ses concurrents.



Il est important de bien comprendre les enjeux, les opportunités que l'IA peut vous apporter. Il faut comprendre que l'IA ce n'est pas une solution magique, cela demande du travail pour la mettre en place. Mais une fois que vous avez compris cette notion, vous pourrez vous lancer en effectuant un diagnostic pour identifier les cas d'usages les plus pertinents. Et les mettre en œuvre grâce à tout l'accompagnement proposé par Bpifrance



Lucas Nacs,
Président et co-fondateur de Néovision



**SERVIR
L'AVENIR**