

# accélérer la création de valeur grâce à l'IA générative.

intégrer l'IA rapidement, de manière fiable et professionnelle.



# introduction.

2023 aura été l'année où l'IA générative a suscité l'imagination du public et a retenu l'attention des dirigeants d'entreprise et des responsables informatiques du monde entier. Aujourd'hui, 80 % des responsables de la gestion des données estiment que l'IA générative a la capacité de transformer leur organisation.<sup>1</sup> Malgré un engouement médiatique marqué et des investissements massifs de la part des plus grandes entreprises technologiques du monde, 40 % des organisations n'utilisent pas l'IA générative, tandis que 50 % en sont uniquement à une phase de pilotage, nombre d'entre elles n'ayant pas poursuivi leurs efforts au-delà de celle-ci. Il ne reste donc que 10 % des organisations qui exploitent les capacités de l'IA générative à grande échelle.<sup>2</sup>

Pourquoi ce décalage ? En ce qui concerne les 90 % d'entreprises qui n'ont pas encore commencé à utiliser l'IA générative, ou qui ont cessé d'y travailler durant la phase de pilotage, plusieurs facteurs entrent en jeu. Les principaux obstacles sont le manque de talents dans le domaine de l'IA générative, les préoccupations liées à la sécurité et aux contrôles des données, et la prise de conscience que des ressources techniques supplémentaires pourraient s'avérer nécessaires pour gérer une telle solution. En outre, de nombreuses entreprises ayant cessé leurs efforts durant la phase de pilotage

ont commencé à évaluer l'IA générative du point de vue tactique et de la productivité, ce qui n'a pas apporté de valeur commerciale significative. En conséquence, 71 % des directeurs des données se concentrent sur des initiatives qui, selon eux, généreront une valeur tangible à plus court terme.<sup>2</sup>

Chez Randstad Digital, nous sommes convaincus que l'IA générative peut apporter une valeur ajoutée considérable lorsqu'elle est combinée de manière optimale avec d'autres technologies et stratégiquement intégrée aux opérations. Nous sommes également conscients du fait que de nombreuses organisations ont besoin d'aide pour tirer parti de la formidable dynamique de l'IA générative. Heureusement, en ce qui concerne l'IA générative, vous n'êtes pas obligé de tracer votre propre chemin vers la réussite. Chez Randstad Digital, nous allons droit au but et nous nous efforçons de vous aider à élaborer des solutions intégrées dans lesquelles l'IA générative constituera l'une des nombreuses approches fusionnées pour transformer les fonctions critiques de l'entreprise afin d'obtenir des résultats pérennes et tangibles.

Nous recommandons les cinq étapes clés suivantes pour créer une stratégie et une feuille de route qui garantira votre réussite dans le domaine de l'IA générative.

40 % n'utilisent pas l'IA générative

50 % ont déployé l'IA générative en phase pilote

10 % ont mis à l'échelle des applications d'IA générative

1. Boston Consulting Group, [What GenAI's Top Performers Do Differently](#) (Ce que font différemment les entreprises les plus performantes en matière d'IA), février 2024.  
2. Livre blanc AWS réalisé en collaboration avec MIT, [CDO Agenda 2024: Navigating Data and Generative AI Frontiers](#) (Agenda 2024 du responsable des données : Naviguer dans les frontières des données et de l'IA générative) 2024.

# 5 étapes pour créer de la valeur commerciale tangible grâce à l'IA générative.

## Étape 1 : élaborer une feuille de route visant à mettre en place des cas pratiques à fort impact.

Une approche ad hoc de l'IA générative générera un gaspillage des ressources et des résultats peu satisfaisants ; rien de tel pour saper l'enthousiasme vis-à-vis d'éventuels projets futurs. Par exemple, le déploiement d'un chatbot GPT qui résume des articles pour les commerciaux consomme des ressources tout en apportant une valeur commerciale limitée. Multipliez cela sur des dizaines de départements, et vous comprendrez pourquoi la plupart des directeurs des données décident de se consacrer en priorité à des projets de plus grande valeur.

Une feuille de route de l'IA générative définit une stratégie claire et aligne les capacités techniques et les ressources sur les objectifs de l'organisation afin d'harmoniser les efforts dans l'ensemble de l'organisation. Il s'agit d'abord de repenser les meilleures façons de travailler, puis de hiérarchiser les applications en fonction de leur impact attendu plutôt que de leur popularité ou de leur facilité de mise en œuvre.

La courbe de valeur de l'IA générative ci-dessous montre comment une forte valeur transformationnelle est réalisée en repensant les manières de travailler dans les fonctions clés. Par exemple, la numérisation des flux de travail grâce à l'automatisation repensée par l'IA peut réduire les coûts des ressources de 30 %, tandis que la création de nouvelles expériences client hautement personnalisées avec des assistants IA de type conciergerie peut augmenter les taux de conversion de 50 %.

Une fois que vous avez identifié les cas d'utilisation à fort impact, il est important de déterminer les domaines que vous devez

développer pour les mettre en œuvre. Il s'agit notamment de la préparation des données, du développement de modèles, des exigences en matière d'infrastructure, des problèmes de sécurité, des capacités d'intégration et des ressources disponibles. Les procédures et contrôles de gouvernance, de risque et de conformité (GRC), ainsi que les considérations éthiques, devront être pris en compte à chaque étape. La création d'un tableau de bord détaillé de l'état de préparation vous donne une idée de votre maturité en matière d'IA générative et des domaines que vous devez aborder pour aller de l'avant.

Vous pouvez ensuite appliquer des critères d'impact de l'IA pour donner la priorité aux cas d'utilisation les plus pertinents à l'heure actuelle et élaborer un plan afin de développer les domaines nécessaires pour progresser vers des cas d'utilisation à plus fort impact au fil du temps. La mise en place d'un laboratoire d'innovation rapide (pods avec des compétences spécialisées) permet des tests rapides pour travailler sur les questions qui se posent dans les cas d'utilisation complexes, y compris la mobilisation des données, la sélection de grands modèles de langage (LLM) et les pratiques de sécurité.

figure 1 : courbe de valeur de l'IA générative



## Questions clés pour l'étape 1 :

- où se situe votre entreprise sur la courbe de valeur de l'IA générative ?
- quelles sont les capacités que vous devez développer pour progresser sur cette courbe ?

## Étape 2 : concevoir un cadre afin d'identifier l'architecture appropriée.

Une fois vos cas d'utilisation définis, il est temps de déterminer les architectures requises pour les mettre en œuvre. Le tableau suivant est un exemple de cadre destiné à simplifier le processus.

Bien qu'il y ait six facteurs critiques, les données constituent le premier élément à prendre en compte. La disponibilité et la sensibilité des données utilisées sont les deux facteurs qui permettent d'élaborer une architecture d'IA générative optimale. Par exemple, l'affinement du modèle employé pour les cas d'utilisation mobilisant d'abondantes données d'entraînement propriétaires nécessite une puissance de traitement importante.

## figure 2 : cadre de conception de l'architecture de l'IA générative

données	Des données internes sont-elles requises ? En quelles quantités ? Comment les mobiliser ?
modèles	Quel grand modèle de langage ? Quel modèle ?
sécurité	Comment les données et la propriété intellectuelle sont-elles protégées ?
intégration	Quelles sont les exigences en matière d'infrastructure ? Celle-ci s'intègre-t-elle à d'autres outils et systèmes ?
contrôles	Quelles sont les politiques d'utilisation à mettre en place ? La gouvernance ? Les garanties ?
ressources	Quelles sont les compétences dont nous disposons en interne ? Quels sont les processus de travail en place ? Avons-nous besoin de formations ? Une interface utilisateur est-elle requise ?

### questions clés pour l'étape 2 :

- Votre entreprise prend-elle en compte les facteurs adéquats pour concevoir des solutions d'IA générative optimales ?
- Existe-t-il un cadre de conception officiel ?

## étape 3 : combinaison de l'IA générative avec d'autres technologies pour créer des solutions globales.

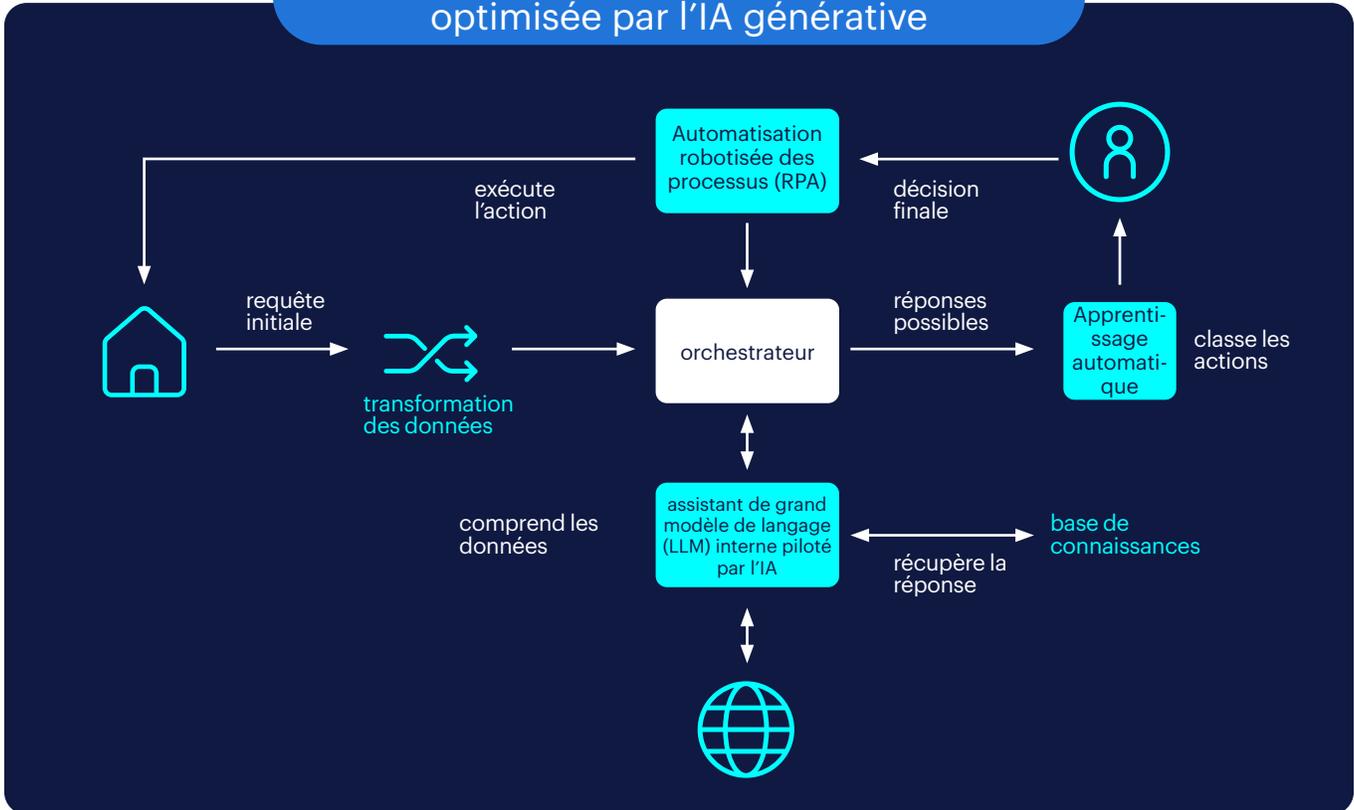
À l'heure actuelle, la valeur de l'IA générative en tant que solution autonome est limitée. Afin d'obtenir une valeur commerciale exceptionnelle, l'IA générative doit être combinée à d'autres technologies.

Examinons un exemple de cas d'utilisation : la gestion des exceptions dans les transactions financières, avec interprétation par l'IA générative des données non structurées, et la prise de décision et l'automatisation des processus robotiques (RPA) assurés par l'apprentissage automatique (ML) pour l'exécution. Comme le montre la figure 3, lorsqu'une transaction requiert un examen plus approfondi, l'orchestrateur la soumet à un assistant d'IA générative, qui synthétise

les données internes et externes pour comprendre la transaction et créer une réponse. Un modèle d'apprentissage automatique classe ensuite les actions possibles pour l'approbateur humain, dont la décision indiquera au logiciel RPA de finaliser la transaction.

Toute solution basée sur l'IA requiert la mise en place d'une boucle de rétroaction, afin d'assurer un apprentissage continu. Cette tâche est généralement confiée à des humains, qui fournissent un retour d'information vis-à-vis des recommandations émises. À un stade avancé, des technologies d'apprentissage par renforcement peuvent être insérées pour mettre à jour les modèles automatiquement sur la base des résultats réels.

figure 3 : automatisation intelligente optimisée par l'IA générative



### Questions clés pour l'étape 3 :

- quels sont les principaux obstacles à la combinaison de l'IA générative avec d'autres technologies dans le cadre de solutions globales ?
- quels sont les nouveaux rôles nécessaires ainsi que la gouvernance requise pour créer des boucles de rétroaction ?

### étape 4 : mise en place d'un cadre de gestion du changement opérationnel.

Le développement de l'IA générative doit passer d'une approche par essais et erreurs à un processus d'exécution plus discipliné et prévisible. Pour ce faire, il faut intégrer au processus de développement les bonnes pratiques opérationnelles en matière de gestion agile et de gestion du changement.

Les projets soutenus par une bonne gestion du changement ont 6 fois plus de chances de produire les résultats escomptés.<sup>3</sup>

3. Prosci, Make the Case: Connect Change Management to Project Results, (Faites valoir votre point de vue : Relier la gestion du changement aux résultats du projet) août 2023.

Les initiatives sous-tendues par des processus de gestion du changement efficaces ont 6 fois plus de chances d'aboutir au résultat souhaité<sup>3</sup>. En effet, la gestion du développement de l'IA dans des cadres opérationnels organisés, avec une planification structurée en amont et des possibilités intégrées de retour d'information de la part des parties prenantes, réduit les retards dus à des exigences imprévues en matière de données ainsi que des corrections coûteuses suite à un manque de compréhension de l'activité.

Le développement et la mise en œuvre de solutions d'IA générative à l'aide d'un cadre d'excellence opérationnelle renforcent les capacités à exécuter de nombreux cas d'utilisation aussi efficacement que possible au fil du temps. Pour ce faire, il est nécessaire de s'écarter de l'état d'esprit « du projet au produit » pour adopter à la place un cadre

structuré de gestion du changement. Ce cadre permet d'optimiser les communications, le niveau d'engagement et la formation, ce qui se traduit par une forte adoption et une structure opérationnelle qui guidera la préparation à un changement pérenne à long terme.

La fusion de l'expertise et de l'excellence opérationnelle permet à l'IA générative de passer de projets de recherche au développement de produits technologiques reproductibles. La plupart des organisations réaliseront les gains les plus importants en créant une machine à innover qui infuse l'IA dans de nombreuses fonctions clés de l'entreprise en continu. L'adoption d'une approche axée sur le changement, qui permet des ajustements rapides à une technologie évoluant rapidement, vous permettra de réussir continuellement à ajouter l'IA dans votre organisation.

## questions clés pour l'étape 4 :

- disposez-vous de la structure organisationnelle adéquate pour évaluer et guider le développement de nouvelles technologies ?

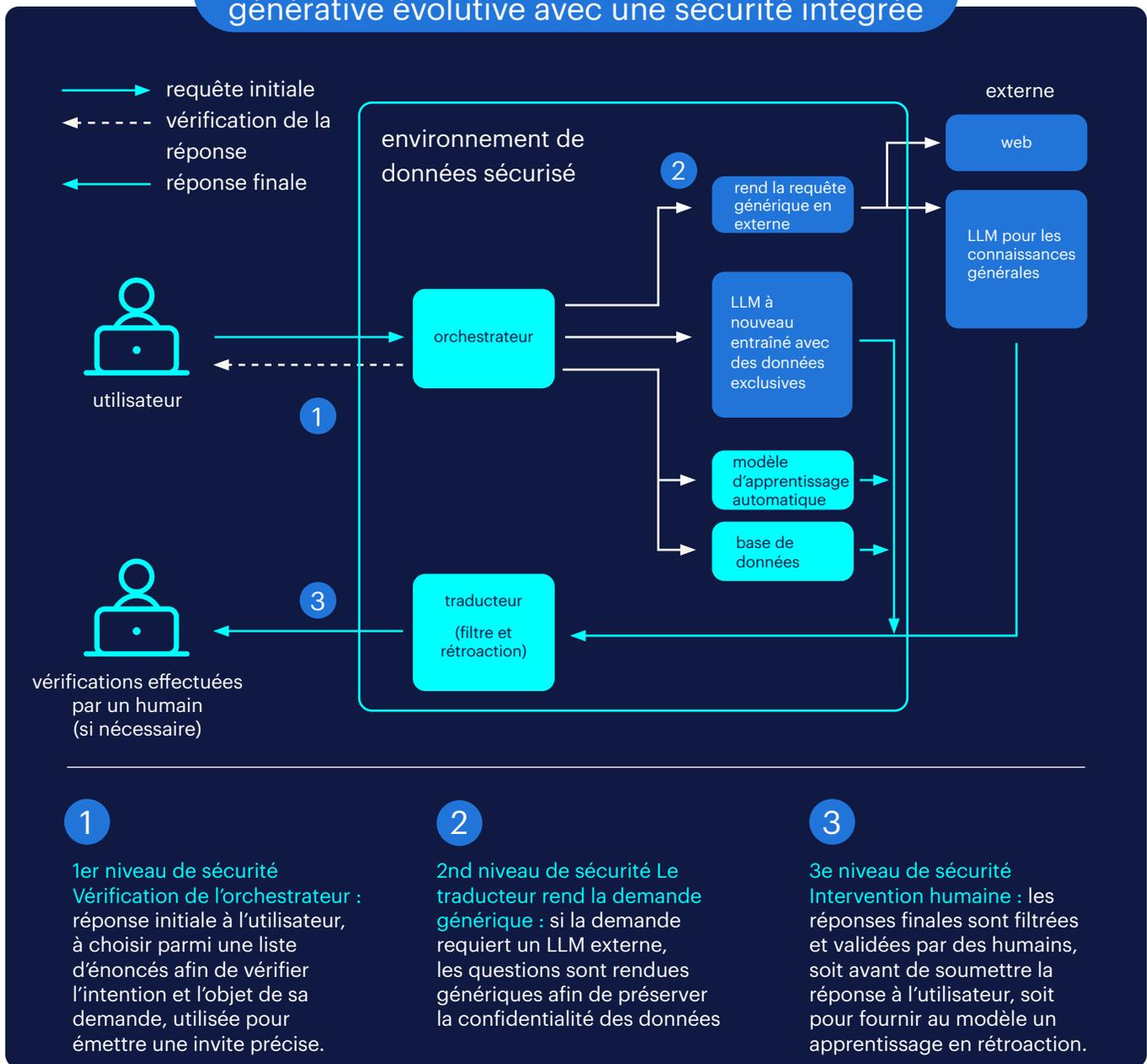
## étape 5 : intégrer des contrôles et des mesures de sécurité.

Les erreurs et les égarements de l'IA générative ont parfois fait les gros titres de l'actualité. Une IA générative crée du contenu en fonction de son entraînement, mais elle ne peut pas juger et évaluer les réponses. Les erreurs peuvent être dues à des questions mal formulées, mais il existe de nombreuses raisons qui expliquent les réponses incorrectes de l'IA générative. Cela peut être sans importance pour certains cas d'utilisation, comme l'idéation marketing, les ébauches de contenu ou la recherche initiale, parce que les réponses sont utilisées en interne et que les humains constituent la dernière étape du flux de travail. Cependant, les erreurs peuvent être très coûteuses pour les cas d'utilisation à plus forte valeur ajoutée, tels que l'automatisation des processus financiers ou l'interaction avec les clients.

Les plus grands adeptes de l'IA générative mettront en œuvre de nouvelles solutions qui filtrent les réponses incorrectes, protègent les données sensibles et intègrent les meilleures pratiques en matière d'éthique. Combinées à des procédures de GRC (Gouvernance, Risque et Conformité), des contrôles et des mesures de sécurité, ces solutions contribueront à jeter les bases de cas d'utilisation sécurisés et évolutifs de l'IA générative.

La figure 4 montre des solutions qui peuvent être construites en intégrant des mesures de sécurité tout au long des flux de travail. Les dispositifs tels que les traducteurs convertissent des demandes en consignes détaillées dont les LLM ont besoin pour répondre avec une précision de plus de 90%. Les traducteurs peuvent également rendre certaines demandes génériques, afin de supprimer les données sensibles pour assurer efficacement la sécurité des informations. L'intégration d'humains dans le processus est essentielle pour garantir la sécurité, et le feedback humain est également important pour assurer la pérennité du LLM.

figure 4 : conception d'une solution d'IA générative évolutive avec une sécurité intégrée



Une architecture claire permet à la solution de collecter des informations auprès de la source la mieux adaptée, qu'il s'agisse d'un LLM piloté par l'IA générative, d'un modèle d'apprentissage automatique ou d'une base de données. Il s'agit d'une mesure de sécurité supplémentaire pour augmenter les chances de succès en votre faveur et s'assurer que l'IA

générative est utilisée dans un contexte optimal. Ces modèles sont reproductibles, ce qui permet d'appliquer ces solutions à d'autres cas d'utilisation. Chez Randstad Digital, nous avons constaté que la réutilisation des modèles **permet de multiplier par 2 ou 3 la vitesse d'exécution des cas d'utilisation suivants.**

## Questions clés pour l'étape 5 :

- Quels modes dégradés avez-vous intégrés dans les applications d'IA génératives ?
- quel est le suivi instauré ?

# faire évoluer l'IA générative pour passer de l'engouement à une véritable valeur ajoutée.

Randstad Digital se spécialise dans une offre de services destinée à des entreprises d'envergure mondiale qui souhaitent accélérer leur transformation numérique en rendant l'IA opérationnelle et ainsi obtenir des retours sur investissement à trois chiffres. Nous mettons à votre disposition des experts IA pour vous aider à créer votre feuille de route. Nous mettons l'accent sur l'excellence opérationnelle et sur la maximisation du ROI de vos investissements dans l'IA.

Randstad Digital est l'un des plus grands fournisseurs de talents dans le domaine du numérique, de la technologie et de l'IA, par conséquent nous pouvons vous aider à tirer de la valeur commerciale de l'IA générative, grâce à l'accès à des pods spécialisés et à des ressources talentueuses qui travaillent en étroite collaboration avec vos équipes. Nos services de conseil en IA, les plus éminents du secteur, s'appuient sur une expertise éprouvée en matière de transformation numérique pour vous aider à accélérer l'intégration de l'IA et à générer une véritable valeur commerciale.

La réutilisation des modèles permet de multiplier par 2 ou 3 la vitesse d'exécution des cas d'utilisation suivants.



# à propos de randstad digital.

Randstad Digital est un partenaire fiable pour les entreprises qui cherchent à se transformer et à prospérer dans le monde numérique. Nous offrons des solutions gérées et une capacité de livraison spécialisée pour accélérer la transformation numérique. Nous aidons les entreprises à exploiter le potentiel de l'IA générative et à relever les défis inhérents à son adoption. Nous nous engageons à fournir des résultats concrets qui vont au-delà de l'engouement pour l'IA générative, qu'il s'agisse de trouver les compétences adéquates et de déployer les ressources informatiques nécessaires, d'identifier les ensembles de données exploitables par l'IA ou de répondre à des préoccupations d'ordre éthique, juridique, réglementaire et d'image de marque.

En savoir plus

Accédez à l'adresse [www.randstaddigital.com/generative-ai/](https://www.randstaddigital.com/generative-ai/)

Écrivez-nous à l'adresse [genai@randstaddigital.com](mailto:genai@randstaddigital.com)

