

Mini livre blanc : Déploiement de l'IA en Entreprise

Les clés de la réussite

Livre Blanc

Table des matières

Edito	3
L'IA, le nouvel eldorado des entreprises	4
Des projets prometteurs... Qui se sont soldés par un échec	5
Albert, l'assistant IA du service public	5
Air canada, un chatbot pas totalement prêt	6
Paul Weiss, un assistant juridique interne qui peine à s'imposer	6
Les obstacles les plus fréquemment rencontrés	7
Les hallucinations (réponses inexactes données par l'IA)	7
La méconnaissance des collaborateurs sur les utilisations et les dangers de l'IA	7
Un mauvais paramétrage de la donnée	8
Une mauvaise utilisation de l'IA	8
Le Talent Gap ou la peur de se faire remplacer par une IA	9
Nos conseils pour un déploiement réussi	9
Bilan de ce livre blanc	14
Bibliographie	15

Edito

Ces dernières années, l'IA a conquis le monde de l'entreprise.

Depuis l'explosion de cette technologie (notamment grâce à Chat GPT en 2022), on voit fleurir partout des fonctionnalités, produits et applis "boostées" à l'IA.

Certaines entreprises se sont même lancées dans des projets d'intégration de cette technologie en élaborant leur propre solution interne.

Mais au fait, comment les entreprises développent-elles ces projets ? Et que signifie le fameux "boosté à l'IA" que toutes les applis et plateformes nous brandissent depuis quelques années ?

Si l'intégration de l'IA dans les process est depuis devenue l'un des principaux objectifs des entreprises pour les années à venir (91% des décideurs en font une priorité), il faut bien reconnaître que la plupart de ces projets échouent. En effet, 80% des entreprises ayant développé des projets d'IA ne verront jamais leur concept déployé à grande échelle et font parfois même machine arrière.

Si ce taux d'échec peut faire peur, il faut également se dire qu'il peut être réduit que ce soit par une bonne définition des besoins ou bien à l'implication des équipes terrain, trop souvent mises à part dans l'élaboration de ce type de projet.

Parce que chez Craft AI nous croyons en une IA sécurisée, de confiance, frugale mais surtout utile, nos experts de notre équipe customer a préparé pour vous ce livre blanc qui regroupe tous les conseils et bonnes pratiques grâce à nos précédentes expériences d'accompagnement clients pour que le déploiement de l'IA au sein de votre organisation soit une véritable réussite.

Bonne lecture



Ophélie LEBRUN
Account Manager Customer Project

L'IA, le nouvel eldorado des entreprises

Gain de productivité, délégation des tâches répétitives, allègement de la charge de travail... Nombreux sont les avantages invoqués par les entreprises pour inclure l'IA à leurs process.

Et l'envie de profiter de cette technologie ne fait que progresser, en effet l'IA était utilisée dans 78% des entreprises en 2024 contre 55% en 2023.

Et cette fascination pour l'IA peut se comprendre, +22,6 % de productivité en moyenne pour les entreprises "early adopters" (pionnières) de l'IA générative, 15,2 % de réduction des coûts constatée chez les entreprises ayant intégré l'IA de manière précoce dans leurs processus, +24 % de ventes observées lors de tests de campagnes marketing hyper-personnalisées générées par l'IA...

Cependant, il y a une certaine différence entre projet avec un objectif clair et le fait de vouloir de l'IA pour "faire de l'IA" ou simplement pour "couper l'herbe sous le pied" à ses concurrents et un vrai projet réfléchi, le nombre de projets qui échouent attestent bien de cette différence d'approche.

Les entreprises veulent de l'IA mais sont-elles sûres de savoir pourquoi ?

En effet, si de nombreux projets voient le jour, environ 80% d'entre eux échouent et ne dépasseront jamais le statut de POC (Proof Of Concept). Un constat qui peut sembler décourageant au premier abord, mais qui peut vite être résolu grâce à quelques bonnes pratiques que nous allons vous exposer dans ce livre blanc.

Mais avant de vous exposer ces bonnes pratiques, essayons d'abord de déterminer les causes de l'échec de ces projets d'IA grâce à quelques exemples.

Des projets prometteurs... Qui se sont soldés par un échec

Parmi les projets qui semblaient parfaits sur le papier mais qui n'ont jamais dépassé le stade de POC, les exemples ne manquent pas. Albert, Air canada, Paul Weiss... Ces noms vous disent peut-être quelque chose et pour cause, ces projets ont été annoncés en grande pompe et semblaient apporter un souffle de renouveau dans des institutions parfois jugées austères et vieillissantes (Albert étant un projet commandité par le service public) cependant chacun d'entre eux s'est soldé par un échec.

Albert, l'assistant IA du service public

Lancé courant 2025, Albert, l'assistant IA du gouvernement Français semblait incarner la modernisation d'une institution qui peut parfois sembler archaïque. Déployé auprès de 10 000 agents de la fonction publique au sein des maisons "France Services" avant une éventuelle généralisation à toute la profession, cet assistant IA pensé pour alléger les procédures administratives n'a malheureusement jamais été au-delà de cette phase de test.

En cause ? Des dysfonctionnements techniques ainsi que des erreurs dans les réponses données par cet assistant IA.

Même si le déploiement à grande échelle de ce projet n'est pas écarté, il n'en reste pas moins fortement entravé après un tel "échec".

Air canada, un chatbot pas totalement prêt

En 2022, Air Canada fut contraint de rembourser un client après que celui-ci ait reçu des informations erronées par le chatbot utilisable sur le site internet de la compagnie aérienne.

En effet, ce dernier voulait acheter des billets d'avion pour se rendre aux funérailles de sa grand-mère. L'assistant conversationnel lui indique que la compagnie aérienne offrait des réductions spéciales aux voyageurs réservant à la dernière minute en raison de circonstances tragiques telles que des funérailles et qu'il était possible de réserver un vol immédiatement au tarif normal, puis de demander un remboursement partiel dans les 90 jours.

Cependant, la politique de la compagnie prévoit un remboursement pour cause de décès uniquement si le client en fait la demande avant l'achat du billet.

Après son refus de remboursement, la compagnie fut finalement contrainte de verser des dommages et intérêts au client après une procédure judiciaire.

Un exemple qui illustre bien le besoin de surveillance d'un tel dispositif.

Paul Weiss, un assistant juridique interne qui peine à s'imposer

Il y a quelques années, Paul Weiss, un célèbre cabinet d'avocats américain décide de lancer son propre assistant juridique interne. Le but étant d'alléger la charge de ses avocats... Mais aussi et surtout de donner une image moderne et "AI ready" au grand public.

Le projet est donc lancé, avec un comité dédié et des équipes plutôt enthousiastes !

Malgré tous ces bons points de départ, le dispositif rencontre une problématique : il ne s'intègre pas dans le quotidien de ses utilisateurs. Son rôle est purement optionnel et sa valeur ajoutée s'avère anecdotique selon la nature du dossier. En clair, l'outil existe mais n'est en lien avec aucun workflow et n'est connecté avec aucun autre outil.

Au bout de 12 à 18 mois, l'assistant IA est vu comme un POC qui s'éternise à cause de son manque d'impact et sa mauvaise intégration.

Quelques convaincus l'utilisent au quotidien mais le rapport adoption / efforts déployés reste trop faible.

Les obstacles les plus fréquemment rencontrés

Ces trois premiers exemples nous ont permis de découvrir plusieurs types d'obstacles (informations erronées, dysfonctionnements, absence de surveillance humaine, manque d'interopérabilité...). Mais de nombreux autres freins interviennent fréquemment dans le lancement d'un agent IA. Notre équipe customer vous expose les obstacles les plus fréquemment rencontrés lors des accompagnements client qu'ils ont pu expérimenter :

Les hallucinations (réponses inexactes données par l'IA)

Une IA réellement utile est une IA fiable. C'est là que le bas blesse pour certains assistants qui se mettent à donner des réponses erronées ou n'ayant aucun lien avec la question posée par l'utilisateur.

Comme nous l'avons vu précédemment avec Albert, l'assistant IA des agents des maisons France Service ou l'assistant conversationnel de Air Canada, les hallucinations peuvent engendrer de gros préjudices, surtout si elles sont destinées à "entrer en contact" avec le public.

Ces dernières ébranlent la confiance des utilisateurs et de l'entreprise qui a lancé le projet et la solution se retrouve abandonnée.

La méconnaissance des collaborateurs sur les utilisations et les dangers de l'IA

Les agents IA en entreprise peuvent être conçus pour servir au public, mais la plupart du temps, ils sont élaborés pour venir en aide aux collaborateurs.

Mais, pour que le soutien de cette dernière soit optimal, chacun doit savoir l'utiliser, connaître ses limites mais aussi et surtout ses dangers.

Une équipe non sensibilisée en amont aux bonnes pratiques de l'utilisation de l'IA (capacités, règles de sécurité...) peut se retrouver perdue face à ce nouvel outil et ainsi freiner la vitesse d'adoption de la solution.

Un mauvais paramétrage de la donnée

Comme nous l'avons vu précédemment, les hallucinations sont l'une des principales causes d'abandons de projets.

Une partie de celles-ci sont due à la mauvaise "qualité" des données fournies à l'IA pour donner ses réponses, en particulier pour les IA fonctionnant sur le principe du RAG (Retrieval Augmented Generation, une technique qui permet de connecter l'IA générative à vos propres bases de connaissances internes sur lesquelles l'agent IA va se baser pour donner ses réponses). En effet, si la base de données sur laquelle l'IA s'appuie n'est plus à jour ou mal paramétrée, le risque d'hallucinations s'en retrouve plus élevé.

Une mauvaise utilisation de l'IA

Nous vous parlions de la variable de la connaissance de chaque collaborateur sur le fonctionnement et l'utilisation de l'IA. Une bonne maîtrise des outils IA est indispensable afin de faire en sorte que chacun utilise l'IA de la bonne manière, notamment la partie "prompting" ou l'art de formuler sa demande de la bonne manière à l'agent afin que celui-ci réponde correctement.

Au-delà du prompting, il est également crucial de sensibiliser les collaborateurs au fait que l'IA n'est pas infallible et peut générer des réponses plausibles mais fausses (hallucinations).

Ce discernement est d'autant plus vital que le piège est subtil : si une erreur est facile à repérer sur un sujet que l'on maîtrise, elle devient presque invisible sur une thématique complexe ou inconnue de l'utilisateur. La formation doit donc impérativement inclure le réflexe de vérification des sources (fact-checking).

Sans cette sensibilisation, les utilisateurs peuvent être déçus ou manquer de confiance envers l'agent IA, freinant ainsi son adoption.

Le Talent Gap ou la peur de se faire remplacer par une IA

L'IA peut effrayer par sa puissance : automatisée, multitâche et disponible 24h/24, elle laisse craindre à certains collaborateurs qu'ils sont sur le point d'être remplacés. Il est fondamental de déconstruire ce mythe : l'IA n'est pas là pour soustraire de la valeur humaine, mais pour l'augmenter.

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.

Nos conseils pour un déploiement réussi

En partant de ces trois projets qui ont échoué, on peut penser que se lancer dans un projet d'IA paraît complexe et semé d'embûches.

Détrompez-vous, bien encadrés et avec les bonnes pratiques appliquées, les projets d'IA ont de grandes chances de réussir. Afin de vous donner toutes les clés, nos équipes customer vous confient leurs meilleurs conseils pour un déploiement d'IA réussi !

L'Onboarding : indispensable pour la compréhension des équipes



Les précédents exemples l'ont bien démontré, toute solution IA aussi intelligente et automatisée soit-elle a besoin d'interventions et d'interactions humaines.

Ces interventions humaines sous-entendent donc que les équipes savent comment fonctionne l'agent, comprennent ce qu'est l'IA et connaissent la solution choisie par leur entreprise.

Pour ce faire, des séances d'onboarding, de découverte et de démo sont indispensables afin que les équipes puissent maîtriser la solution, sachent s'en servir, comprennent à quoi elle sert et comment elle peut les assister dans leur quotidien.

Car une solution non comprise peut se transformer en solution mal implantée et vite abandonnée avec un coût humain et financier considérable.

La formation individuelle : le meilleur moyen de réussir une bonne prise en main



Comme évoqué précédemment, la formation des équipes est importante, mais la formation de chaque individu l'est tout autant.

Parce que tous les membres d'une organisation ne possèdent pas le même niveau de connaissances en matière d'IA: prompting, vérification des sources, compréhension des capacités de l'IA... Certaines personnes peuvent se sentir perdues, être déçues des réponses données par l'outil et finissent par l'abandonner. Un parcours de formation adapté à chaque personne peut se révéler très utile afin que chacun apprenne, à son rythme, comment utiliser l'intelligence artificielle et ainsi mieux maîtriser ses usages et avoir une expérience plus positive.

Exemple : Camille teste l'outil IA mis en place par son entreprise, cependant elle est très déçue des réponses qu'elle juge inappropriées ou incomplètes. Et pour cause, elle n'a jamais été initiée au "prompting" ou l'art de demander les bonnes choses, de la bonne façon à l'IA afin que celle-ci réponde correctement. Grâce à un parcours de formation adapté, elle pourra s'initier aux bonnes pratiques d'utilisation de l'IA et bénéficier de tout le potentiel de la solution mise en place.

Désigner des “Sponsors IA” ou comment favoriser l’entraide au sein des équipes



Parmi toutes les personnes qui seront amenées à interagir avec l'IA, certaines demeureront plus enthousiastes et convaincues que d'autres. Il est donc nécessaire qu'une personne perçue comme “compétente” par les collaborateurs sur ce sujet explique à tous pourquoi il est important que l'entreprise intègre l'IA dans ses processus, les tenants et les aboutissants mais aussi les changements qui seront apportés par ce projet.

Le but ici est d'embarquer les équipes à tous les niveaux dans le choix d'inclure l'IA et que chacun puisse lever le voile sur ses doutes.

Exemple : Une entreprise veut mettre en place un agent IA, sa DSI propose une solution souveraine qui s'intégrera très bien avec les processus du département Sales. Cependant, ces derniers ne voient pas l'intérêt et aucun gain de temps associé. La DSI devra donc faire en sorte d'éveiller les Sales en leur montrant concrètement ce que la solution peut leur apporter au quotidien grâce à des exemples de cas d'usage, les impliquer dans des points réguliers du projet ou encore via des démos customisées.

Le tout est bien de les inclure dans le projet pour qu'ils perçoivent l'utilité de la solution et non de les mettre à l'écart lors de l'implémentation.

La charte éthique d'utilisation : éduquer à l'IA responsable



Qui dit solution d'IA en entreprise dit parfois nombreux utilisateurs. Il est donc nécessaire que chacun soit sensibilisé à l'utilisation responsable de l'IA dans un cadre pro.

Élaborer une charte d'utilisation avec des règles claires est la solution parfaite pour encadrer l'usage de l'outil et limiter les dérives possibles. C'est également l'occasion de sensibiliser les collaborateurs aux dangers potentiels de l'IA et aux bonnes pratiques d'utilisation pour que chacun puisse tirer parti de la puissance de l'IA en toute sécurité.

Exemple : Lors de la mise en place de la solution et les démos en interne, la DSI profite de ce moment pour expliquer aux collaborateurs les règles qui seront mises en place par la suite pour l'utilisation de l'IA en entreprise (pas de partage de documents confidentiels, de données clients, les demandes non professionnelles qui seront rejetées etc...)

Privilégier la valeur métier, la clé de l'utilité



Quand on imagine un projet d'IA, on veut souvent partir sur des capacités exceptionnelles et une autonomie quasi totale de la solution. Cependant rechercher cet effet "whaou" n'a aucun intérêt si la solution mise en place ne présente aucun intérêt pour les collaborateurs concernés par son utilisation.

Mieux vaut partir de la plus-value humaine déjà en place dans l'organisation et élaborer un système qui permet de résoudre une réelle problématique, en parfaite adéquation des processus déjà mis en place. Cette manière de procéder garantit une solution pérenne mais aussi une IA adaptée et frugale

Exemple : Pour un boulanger, une IA qui donne de nouvelles recettes ne serait pas forcément utile (étant donné que le boulanger a déjà son savoir-faire). En revanche, un agent capable d'analyser les cours du blé ou du sucre afin de lui permettre d'acheter ses matières premières au meilleur moment ou d'adapter ses prix de ventes aurait beaucoup plus de sens.

L'IA : de la technologie, pas de la magie



L'effet "whaou" et les envies démesurées que nous avons vu précédemment s'appliquent également aux capacités de l'agent IA. En effet, celui-ci ne sera pas fonctionnel du jour au lendemain, il est nécessaire d'apporter un entraînement à la solution choisie pour que celle-ci soit opérationnelle et son utilisation s'inscrit dans une logique de "test and learn", encore plus lors des premiers mois. Il faut donc s'armer de patience et fournir les apprentissages nécessaires à l'outil.

Privilégier l'interopérabilité



Comme nous l'a montré le cas de Paul Weiss, il est essentiel que la solution IA choisie puisse se "connecter" avec des logiciels extérieurs afin de s'intégrer au mieux dans les missions des équipes... Et de ne pas finir aux oubliettes

Voir l'IA comme un coach pour ses collaborateurs... Et non un remplaçant



Nous l'avons évoqué plus tôt, l'IA n'est pas magique, cette affirmation est valable pour ses capacités mais aussi pour son appui à l'entreprise.

Les outils IA sont avant tout élaborés pour appuyer la valeur humaine et alléger la charge mentale des collaborateurs. Elle ne pourra en aucun cas remplacer toute votre équipe marketing par exemple.

Envie de vous lancer ? N'oubliez pas les phases d'itération



Vos équipes se forment et s'améliorent de jour en jour ? Il en est de même pour votre agent IA ! Une logique de test & learn et une écoute attentive des "retours terrain" est la clé pour avancer et parvenir à une IA parfaitement opérationnelle

Bilan de ce livre blanc

Comme vous pouvez le constater, le déploiement d'un agent IA au sein d'une entreprise est loin d'être rapide, il ne suffit pas d'appuyer sur un bouton en espérant que la magie opère, surtout pour un passage à l'échelle !

A chaque étape du processus, embarquer les équipes métier (aussi bien pour leur présenter le projet afin de les impliquer que pour les former durant le déploiement) est essentiel pour maximiser les chances d'adoption et donc de réussite.

Il est également primordial de bien cadrer le projet et l'utilité du futur agent IA, celui-ci doit répondre à une véritable problématique parfois au détriment du caractère "spectaculaire" dont tout le monde rêve.

Pour maximiser les chances de réussite, l'IA doit s'inclure dans le quotidien des collaborateurs, elle doit les soutenir et pas espérer les remplacer, s'immiscer dans leur quotidien et pas simplement "rajouter un outil", les responsabiliser, pas les infantiliser.

Enfin, il est avant tout essentiel d'être bien accompagné. Car un projet bien mené, c'est un projet qui est (presque) certain d'être adopté.

Pour commencer à mettre en place votre propre agent IA avec nos équipes customer !

Contactez-nous

Bibliographie

- <https://www.linkedin.com/pulse/jai-analys%C3%A9-200-projets-ia-160-ont-%C3%A9chou%C3%A9-pour-les-mignot-phd-laqte/> <https://www.squid-impact.fr/ia-entreprise-echec-reussite-france-2025/>
- <https://dariadecrypteia.substack.com/p/pourquoi-ces-projets-ia-ont-echoue>
- https://aixleaders.substack.com/p/ai-x-leaders-made-with-and-ai?utm_source=post-email-title&publication_id=2202537&post_id=185615158&utm_campaign=email-post-title&isFreemail=true&r=6vlalf&triedRedirect=true&utm_medium=email
- <https://www.punku.ai/blog/state-of-ai-2024-enterprise-adoption>
- <https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/en-us/report/state-of-salesforce-2024>