

05

ANCRER ET PERENNISER

Une fois la solution IA déployée, il faut ancrer et pérenniser son usage. Cette phase dite de RUN de la solution ne doit pas être négligée. Sur le long terme, développer une culture IA permet **de promouvoir l'utilisation de la donnée et de l'intelligence artificielle** dans l'entreprise et de **créer de la valeur**.



Cette partie a pour objectif de vous aider à ancrer le ou les usages déployés dans votre entreprise.





La phase de RUN* vise à maintenir un fonctionnement optimal de la solution déployée. **Elle ne se pilote pas de la même façon que la phase projet**, dite de BUILD.

1 Mettre en place une nouvelle organisation

- Identifier un responsable de la solution pour succéder à l'équipe projet.
- Impliquer progressivement le service IT dans l'intégration de l'outil.
- Mettre en place des instances régulières de décisions et de suivi (tous les 3 à 6 mois).

2 Maintenir la solution

- Mettre en place une gestion d'application, une gestion des habilitations et une gestion du support.
- Améliorer de façon continue la performance de la solution.
- Développer éventuellement des nouveaux modules pour répondre à l'évolution des besoins.

Si vous n'êtes pas l'éditeur de la solution, le maintien de la solution par le fournisseur de solution est indiqué dans le contrat. Une aide pour piloter la relation avec le fournisseur est présentée dans la partie suivante ([+ d'infos](#))

3 Piloter l'utilisation de la solution

- Mettre en place des tableaux de bord simples pour mesurer l'utilisation de la solution et les bénéfices obtenus.
- Centraliser les demandes utilisateurs et comprendre les réticences des personnes qui n'utilisent pas la solution (si la solution n'est pas obligatoire.).
- Mettre à jour et rendre accessible les formations à l'outil.

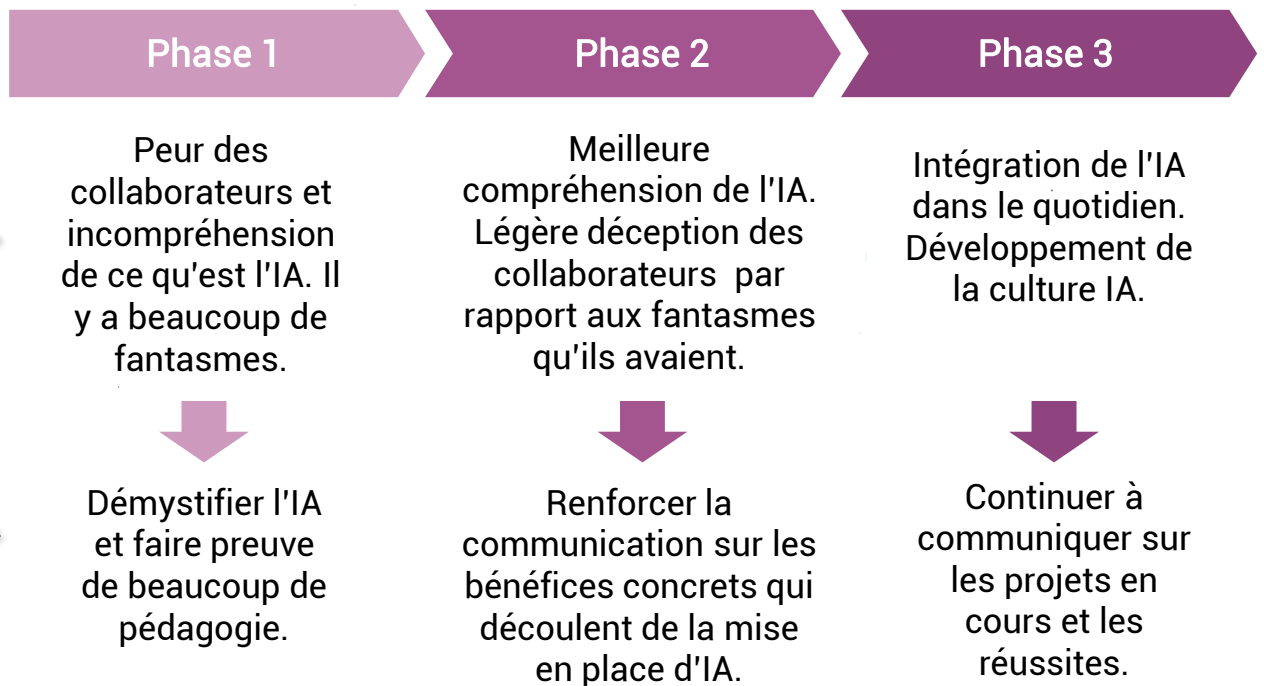
**La phase de RUN est la transition entre le déploiement de la solution (projet) et son exploitation (récurrent)*



4 Continuer la conduite du changement et l'accompagnement des collaborateurs

Ce n'est pas parce que le projet est déployé que la conduite du changement mis en place doit s'arrêter. Cependant, les messages doivent être adaptés aux évolutions de la perception des collaborateurs.

Adaptation des messages à apporter aux collaborateurs



*La phase de RUN est la transition entre le déploiement de la solution (projet) et son exploitation (récurrent)



PILOTER LES PRESTATAIRES EN RUN*

Le passage en RUN* nécessite de définir avec le fournisseur de solution le fonctionnement de la collaboration à long terme.



- ❑ Faire attention à l'aspect contractuel, notamment aux SLA (contrat de service) pour piloter la qualité de la solution. Le taux de disponibilité doit dépendre du type d'usage (criticité).
- ❑ Valider avec le fournisseur de solution le fonctionnement du support de niveau 1.
- ❑ Réaliser si besoin des audits de sécurité (le prestataires fournissent des garanties mais vous pouvez lancer des audits de sécurité via des organismes certificateurs).
- ❑ Mettre en place un comité trimestriel de suivi (échanges au sujet des évolutions, gestion du support de niveau 2...).
- ❑ Essayer de limiter les demandes d'évolutions spécifiques. Appuyez-vous sur l'éditeur pour comprendre les modes de fonctionnements / process mis en place dans des entreprises similaires à la vôtre.

**La phase de RUN est la transition entre le déploiement de la solution (projet) et son exploitation (récurrent)*



ANCRER LES USAGES &

METTRE EN PLACE UNE CULTURE IA

1 Démultiplier l'usage ou les usages

- Industrialiser les usages lorsque cela est possible.
- Adapter l'architecture SI en tenant compte des contraintes des solutions IA afin de créer une cohérence.

2 Développer une culture d'entreprise IA / DATA

L'objectif est de **sensibiliser l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise à l'importance de la donnée afin de promouvoir l'utilisation de la donnée et de l'intelligence artificielle** dans l'entreprise et de **créer de la valeur**.

L'important n'est pas de mettre de l'IA partout mais de :

- Rendre la donnée accessible et la dé-siloer.
- Mieux exploiter la donnée dans l'entreprise.
- Permettre aux collaborateurs de pouvoir identifier dans leur quotidien des opportunités et de les rendre moteur de la transformation de l'entreprise.



- ✓ Mettre en place des référents « nouvelles technologies » en binôme avec le management si nécessaire.
- ✓ Diffuser les initiatives IA qui ont été mises en place dans l'entreprise, capitaliser sur les succès et mettre en avant la création de valeur.
- ✓ Identifier les bonnes pratiques et apprendre des échecs.
- ✓ Réaliser des ateliers avec des collaborateurs ([voir la méthodologie](#)).



Aujourd'hui l'information n'est généralement pas partagée entre les services. Ce changement est conséquent pour une organisation. Il donne du pouvoir aux collaborateurs dans l'élaboration de nouveaux outils IA mais peut engendrer des réticences importantes.



Eric Lopez
Directeur de l'IA France
Microsoft