FICHE MÉTHODOLOGIQUE !

DIGITAL FlashUP

Fiche Méthodologique

DÉFINIR SON BESOIN IA À PARTIR DE LA CHAÎNE DE VALEUR

Un concentré d'idées claires et utiles

Gouvernement Princier
PRINCIPAUTÉ DE MONACO

Extended Monaco Entreprise

MONACO BUSINESS OFFICE

Définir son besoin IA à partir de la chaîne de valeur

Éviter l'erreur la plus fréquente en matière d'IA : choisir un outil avant d'avoir identifié un besoin réel.

Cette fiche méthodologique vous accompagne pour repérer où l'IA peut créer de la valeur dans votre organisation, formuler un besoin clair et mesurable, et orienter le bon type de solution sans vous enfermer prématurément dans un outil spécifique.

L'approche proposée s'appuie sur une logique métier avant tout : partir de vos activités concrètes, identifier les irritants réels, puis seulement envisager la technologie comme réponse.

PRINCIPE FONDAMENTAL

L'IA est un levier d'optimisation, pas un projet technologique

L'intelligence artificielle n'est pas une fin en soi. C'est un moyen d'améliorer vos processus existants et de créer plus de valeur pour vos clients ou usagers.

Un bon point de départ n'est jamais une démonstration d'outil ou une présentation commerciale. C'est toujours une activité concrète de votre organisation qui pose problème aujourd'hui : lenteurs, erreurs, charge de travail excessive, résultats inégaux.

Cette distinction change radicalement la manière d'aborder un projet IA. Au lieu de partir d'une solution en quête de problème, vous partez d'un problème réel qui mérite une solution.

Ce qu'il faut retenir

Ne commencez jamais par "tester ChatGPT" ou "faire une PoC IA". Commencez par identifier l'activité qui fait perdre du temps maintenant.

La technologie vient en réponse à un besoin métier documenté, jamais l'inverse.

Cartographier sa chaîne de valeur

La chaîne de valeur décrit l'ensemble des activités qui contribuent à créer de la valeur pour vos clients ou usagers. Cette cartographie simple vous permet d'identifier où concentrer vos efforts.

Activités principales

- Opérations / production
- Marketing & ventes
- Logistique / flux
- Service client

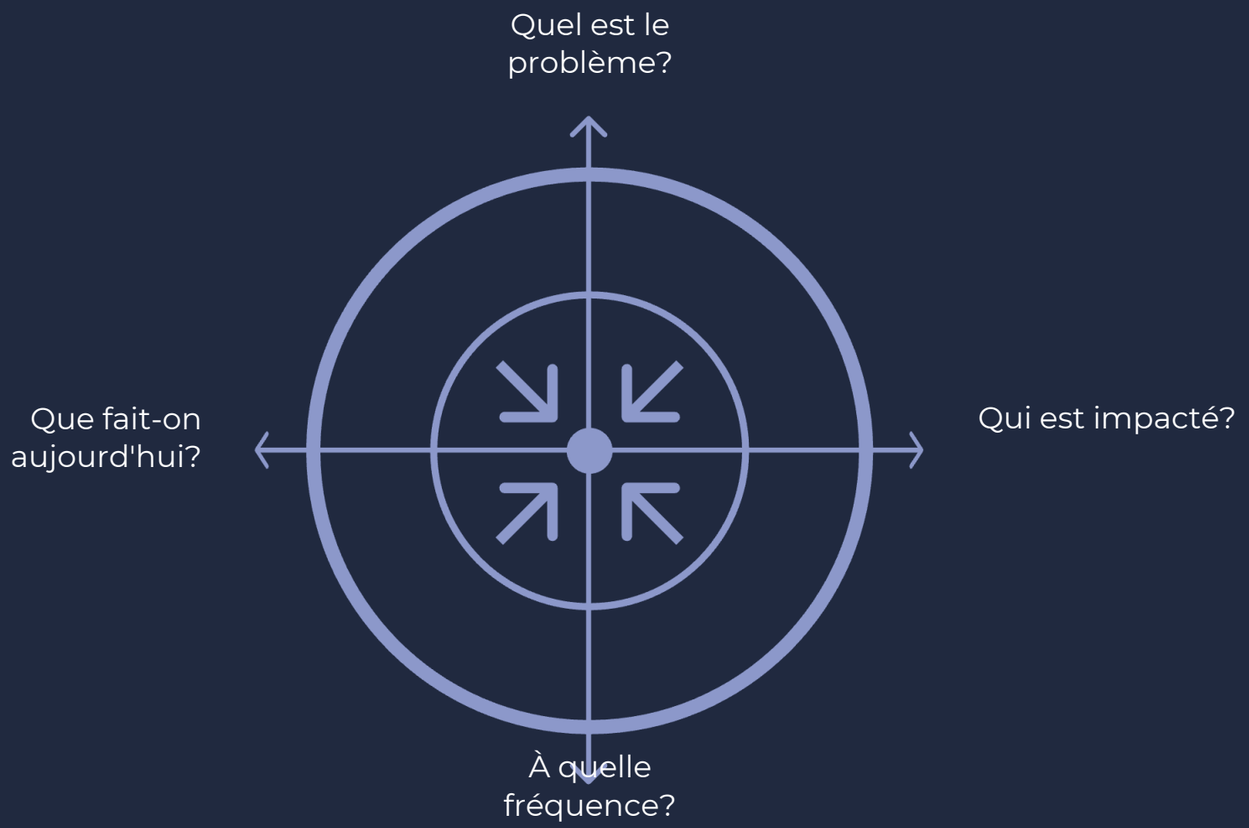
Activités de soutien

- Pilotage / administration
- Ressources humaines
- Achats
- Systèmes d'information

Exercice pratique (5 minutes) : Cochez 1 ou 2 activités maximum où vous observez aujourd'hui des lenteurs, des tâches répétitives, une qualité inégale ou une surcharge cognitive pour les équipes. Ne cherchez pas l'activité « idéale », cherchez celle qui fait perdre du temps maintenant.

Identifier l'irritant métier

Pour l'activité choisie à l'étape précédente, il est essentiel de documenter précisément ce qui pose problème avant d'envisager toute solution technologique.



Exemples d'irritants typiques

- Rédaction répétitive de documents similaires avec variations mineures
- Recherche d'informations dispersées dans plusieurs systèmes
- Traitement manuel de demandes qui suivent des patterns similaires
- Synthèse de réunions chronophage et de qualité variable
- Variabilité importante de la qualité selon les personnes ou le moment

À ce stade, ne mentionnez aucun outil, aucune technologie, aucun nom de solution. Restez concentré sur la description factuelle du problème métier.

MÉTHODOLOGIE

Formuler un besoin IA clair et testable

Un besoin IA mal formulé mène presque toujours à un mauvais projet. La clarté de la formulation détermine la pertinence de la solution et la capacité à mesurer les résultats.

Formule recommandée

Améliorer / réduire / fiabiliser [activité précise] dans [maillon de la chaîne de valeur], afin de [objectif mesurable].

Exemples corrects ✓

- Réduire le temps de réponse aux demandes clients de 48h à 4h (Service)
- Fiabiliser la production de comptes rendus avec un format standardisé (Pilotage)
- Accélérer la recherche d'informations commerciales de 30 min à 5 min (Marketing & ventes)

Exemples à éviter ✗

- « Mettre de l'IA dans l'entreprise »
- « Tester ChatGPT »
- « Automatiser tout le service »
- « Être innovant avec l'IA »

> Un bon besoin tient en une phrase. Si vous avez besoin de plusieurs paragraphes pour l'expliquer, il n'est pas encore assez clair.

Vérifier l'éligibilité IA du besoin

Avant d'aller plus loin, vérifiez que le besoin identifié est réaliste pour un premier usage IA. Cette vérification rapide vous évite de perdre du temps sur des projets voués à l'échec.

Check rapide

- 🔁 L'activité est-elle récurrente ?
- 🧠 Est-elle principalement informationnelle ou cognitive ?
- 📊 Le résultat est-il observable et mesurable ?
- 🔒 Peut-on démarrer avec des données non sensibles ?

Interprétation des résultats

3 à 4 "oui" → Excellent candidat pour un projet IA. Vous pouvez passer à l'étape suivante avec confiance.

1 à 2 "oui" → Le besoin doit être retravaillé. Reformulez-le en vous recentrant sur un périmètre plus spécifique ou une activité différente.

0 "oui" → Ce n'est pas un sujet IA pertinent pour l'instant. Envisagez d'autres leviers d'amélioration ou attendez que le contexte évolue.

Orienter le type de solution

Ce n'est qu'à ce stade, après avoir clarifié le besoin et vérifié son éligibilité, que la question de la solution devient pertinente. Selon votre besoin documenté, vous pouvez vous orienter vers des familles d'outils IA.

Génération de texte

Pour produire des contenus structurés : rapports, emails, descriptions produits, documentation.

Recherche et synthèse

Pour trouver et consolider des informations dispersées dans plusieurs sources ou documents.

Analyse de documents

Pour extraire, classifier ou comparer des informations dans des documents volumineux.

Assistance conversationnelle

Pour répondre à des questions fréquentes ou guider des utilisateurs dans leurs démarches.

Automatisation de tâches

Pour répéter des actions simples et répétitives basées sur des règles claires.

L'outil devient une **hypothèse de travail**, pas une décision définitive. Vous testerez et ajusterez selon les résultats observés.

CHECKPOINT

Êtes-vous prêt à entrer dans le parcours IA ?

Vous êtes prêt à passer au parcours complet *Comprendre → Explorer → Tester → Déployer & piloter* si vous pouvez répondre **oui** à ces trois questions de validation.

Besoin formulé

Puis-je formuler un besoin clair en une phrase suivant la structure recommandée ?

KPI identifié

Ai-je identifié un indicateur principal pour mesurer le succès (temps, qualité, adoption) ?

Périmètre défini

Ai-je ciblé un seul maillon de la chaîne de valeur pour commencer ?

> Si vous ne pouvez pas répondre oui aux trois questions, revenez à cette fiche méthodologique. Le temps investi en amont évite des semaines de tests inutiles et de déceptions ensuite.

On ne "fait pas de l'IA"

On améliore une activité précise de la chaîne de valeur avec un objectif mesurable et un périmètre délimité.

Cette approche méthodique, qui peut sembler contraignante au départ, est en réalité la garantie d'un projet IA réussi. Elle vous protège contre les effets de mode, les démonstrations impressionnantes mais inutiles, et les investissements sans retour.

En partant systématiquement du besoin métier et non de la technologie, vous maximisez vos chances de créer de la valeur réelle et durable pour votre organisation.

DIGITAL FlashUP

RESTEZ CONNECTÉS

& Boostez vos compétences numériques sur

EME.GOUV.MC

Gouvernement Princier
PRINCIPAUTÉ DE MONACO

Extended Monaco Entreprise

MONACO BUSINESS OFFICE