

Votre guide stratégique pour l'IA

Concevez une stratégie de transformation
en partant de zéro

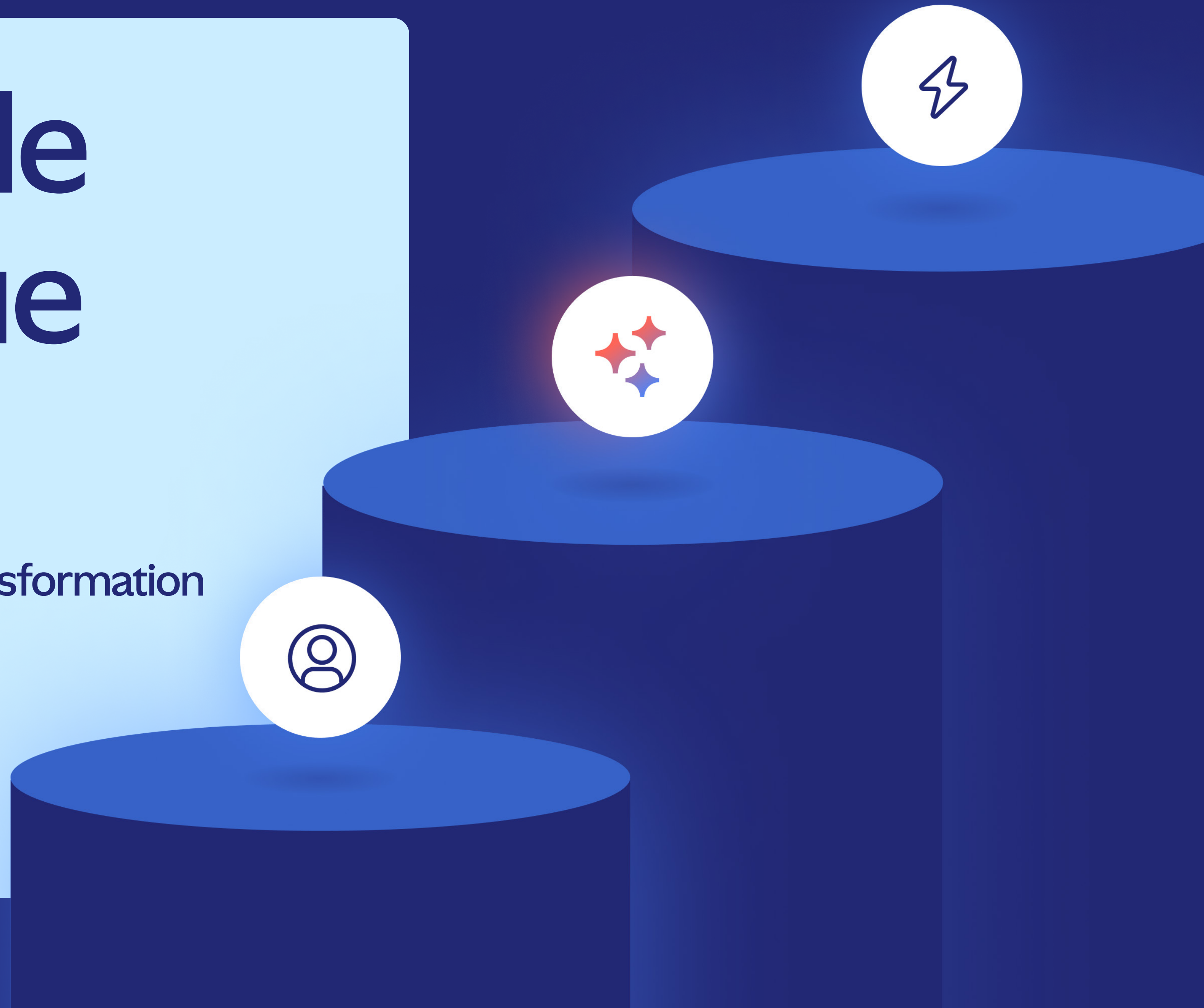


Table des matières

Introduction 03

Chapitre 1

Introduction à l'IA : quoi, comment, pourquoi et ROI 04

Chapitre 2

Maintenir une IA éthique, équitable et maîtrisable 13

Chapitre 3

Du scepticisme au soutien : gérer le changement avec vos équipes 17

Conclusion

L'avenir de l'IA dans votre entreprise est entre vos mains 22

INTRODUCTION

Dans le paysage numérique actuel, l'IA est une force de transformation pour les entreprises qui cherchent à améliorer leur présence et leur efficacité. Qu'il s'agisse d'améliorer l'expérience client ou de simplifier les opérations, l'IA permet aux entreprises de prendre des décisions éclairées et axées sur les données pour stimuler leur croissance.

Cette feuille de route vous guide tout au long du parcours d'adoption de l'IA, en équilibrant la mise en œuvre technique et la vision stratégique. Vous apprendrez à :

- 1 **Surmonter les défis** en maîtrisant les complexités de l'IA et en comprenant son rôle transformateur dans votre entreprise
- 2 **Intégrer l'IA de manière responsable** en alignant sa mise en œuvre sur les directives éthiques, les cadres de gouvernance et les normes du secteur
- 3 **Stimuler l'innovation** en favorisant une culture où la collaboration et l'amélioration continue deviennent une seconde nature

Les perspectives présentées dans ce rapport s'appuient sur les recherches de notre Work Innovation Lab, en partenariat avec Anthropic, un leader en matière de sécurité et de recherche sur l'IA. Elles reflètent la philosophie d'Asana en matière d'IA, dans le but de vous guider vers une utilisation réussie de cette dernière.



Introduction à l'IA : quoi, comment, pourquoi et ROI



L'IA générative fournit des modèles informatiques conçus pour imiter la cognition humaine, permettant aux machines d'effectuer des tâches qui nécessitent habituellement l'intelligence humaine. Vous connaissez peut-être déjà les termes suivants :

- ♦ **L'apprentissage automatique (ML : Machine Learning)** est un sous-ensemble de l'IA axé sur la création de systèmes qui apprennent à partir de données pour améliorer leurs performances au fil du temps sans être explicitement programmés. Exemples : les recommandations de produits ou le filtrage des spams.
- ♦ **L'apprentissage profond (Deep Learning)** utilise des réseaux de neurones à plusieurs couches pour passer au crible les données et repérer les modèles, ce qui en fait un outil puissant pour déconstruire des ensembles de données complexes. Exemples : les assistants vocaux comme Siri et Alexa, ou la reconnaissance faciale utilisée pour déverrouiller les smartphones.
- ♦ **Le traitement du langage naturel (ou NLP : Natural Language Processing)** permet aux ordinateurs de comprendre, d'interpréter et de générer le langage humain, facilitant ainsi la conversation intelligente et l'analyse de texte. Exemples : la correction automatique et la saisie intuitive sur les smartphones, ou les chatbots des services client.

Ensemble, ces technologies d'IA constituent l'épine dorsale du développement de solutions innovantes qui peuvent générer des progrès significatifs dans divers secteurs.

Les 5 étapes de l'adoption de l'IA

Même si l'idée peut sembler simple, intégrer l'IA dans tous vos workflows ne se fait pas d'un simple geste. Les employés ne l'adopteront pas instantanément pour gagner en productivité et améliorer la qualité de leur travail. L'adoption de l'IA est un véritable parcours, jalonné de défis.

Si vous avez une idée claire de ce qui vous attend, il sera plus facile de surmonter chaque défi, étape par étape. En partenariat avec Anthropic, notre Work Innovation Lab a interrogé 5 007 professionnels pour identifier les cinq étapes de l'adoption de l'IA.

1

Scepticisme à l'égard de l'IA

Il s'agit du moment où les entreprises commencent à reconnaître le potentiel de l'IA et à explorer ses nombreuses applications.

2

Activation de l'IA

Au cours de cette étape, les équipes lancent divers projets pilotes pour voir ce qui fonctionne, acquérant ainsi une expérience directe. Les tests à petite échelle aident vos employés à comprendre à la fois les implications et la valeur de l'IA.

3

Expérimentation de l'IA

Après avoir vu ce qui fonctionne, vous commencerez à accélérer la mise en œuvre et à déployer les initiatives d'IA. Cette phase critique aborde les défis d'une intégration de l'IA à l'échelle de l'entreprise.

4

Déploiement de l'IA

Les processus prennent une nouvelle forme à mesure que l'IA s'intègre à vos opérations. À ce stade, l'IA n'est plus un outil auxiliaire, mais un élément central de la stratégie opérationnelle.

5

Maturité de l'IA

Vous exploitez habilement l'IA pour obtenir des résultats transformateurs. Il existe un alignement stratégique profond entre vos capacités en matière d'IA et vos objectifs organisationnels.

Pour progresser vers la maturité en matière d'IA, il ne suffit pas de déployer les bonnes technologies. Il faut une approche holistique qui s'attaque à un ensemble complexe de facteurs, que nous appelons les cinq « C » de l'adoption de l'IA.

Les cinq « C » de l'adoption de l'IA

Compréhension Vos employés comprennent-ils comment utiliser l'IA ?	Considérations Quelles sont les principales considérations des employés en matière d'IA ?	Collaboration Comment les employés collaborent-ils, et souhaitent-ils collaborer, avec l'IA ?	Contexte Quels sont les politiques, directives et principes en matière d'IA qui composent le contexte organisationnel autour de l'IA ?	Calibrage Comment l'efficacité et la valeur de l'IA sont-elles mesurées dans votre entreprise ?
✦ Plus de la moitié des travailleurs (56 %) ont appris à utiliser l'IA de manière proactive grâce à l'expérimentation personnelle. Pour améliorer les connaissances et la compréhension de l'IA au sein de leur personnel, les entreprises doivent investir davantage dans l'éducation formelle, la formation et le développement des compétences.	✦ Lors du choix des outils d'IA, la fiabilité est la principale préoccupation de 69 % des travailleurs. Mais beaucoup d'entreprises se lancent dans l'IA avec des données de mauvaise qualité, ce qui peut conduire à des résultats assez frustrants.	✦ Les entreprises doivent investir dans des systèmes d'IA capables de travailler aux côtés des humains : les travailleurs qui voient l'IA comme un coéquipier plutôt que comme un outil sont 33 % plus susceptibles de gagner en productivité.	✦ Seulement 13 % des entreprises ont élaboré des lignes directrices communes en matière d'IA. Des politiques et des principes solides en matière d'IA sont essentiels pour guider les employés dans l'utilisation et le déploiement responsables de l'IA.	✦ Il est crucial de mesurer l'impact et la valeur de l'IA, mais 41 % des entreprises ne recueillent aucun feedback de leurs employés concernant les outils d'IA. Vous ne pouvez pas améliorer ce que vous ne mesurez pas.

Atteindre la maturité en matière d'IA suppose d'équilibrer technologie et culture d'entreprise pour garantir une intégration harmonieuse. Rien ne sert de précipiter les choses. Comme pour toute relation de confiance, les équipes ont besoin de temps pour s'appropriier l'IA et s'y fier pleinement.



“

Les entreprises ayant adopté l'IA plus tôt l'utilisent différemment, comme un véritable partenaire plutôt qu'un simple outil. Elles investissent dans les ressources, la formation et des règles solides, en privilégiant sécurité, fiabilité et approche humaine. Ces organisations plus avancées constatent de meilleurs gains de productivité et une utilisation plus large de l'IA que leurs pairs moins matures. Notre rapport montre que la réussite d'une intégration de l'IA dépend autant de la gestion du changement que de la technologie.

Dr Rebecca Hinds

Responsable du Work Innovation Lab d'Asana



Ouvrir la voie à l'IA

De nombreuses entreprises tirent déjà parti de l'IA pour accélérer l'atteinte de leurs objectifs. Par exemple, chez Morningstar, le processus d'évaluation des demandes de travail reposait auparavant sur une vérification manuelle, le suivi des informations manquantes et la collecte de contexte auprès des parties prenantes afin de décider quelles tâches intégrer à la feuille de route.

En utilisant le Studio IA d'Asana pour automatiser la prise en charge des demandes, Morningstar a réduit ses délais de traitement de 10 jours en moyenne par workflow. Ces workflows intelligents limitent le tri manuel et proposent des recommandations basées sur la priorité et la taille des projets, permettant ainsi d'accélérer l'intégration des tâches à la feuille de route et de réduire les délais avant le développement.

“

Auparavant, il fallait deux semaines pour examiner une demande et collecter les informations nécessaires à son exécution. Désormais, nous n'avons plus besoin de faire des allers-retours manuels, car l'IA Asana identifie et capture dès le départ les informations dont nous avons besoin.

Belinda Hardman

Directrice de la gestion de programme chez Morningstar

”



L'IA en action : avantages, freins et ROI

Comme Morningstar, 98 % des 500 plus grands clients d'Asana utilisent l'IA Asana¹. Leur expérience démontre que la mise en œuvre de cette solution offre des avantages tangibles : amélioration de l'efficacité, réduction des coûts et optimisation de la prise de décision grâce à l'analyse des données, autant de leviers susceptibles de générer un fort ROI. Cependant, certains freins subsistent, notamment la complexité de l'intégration, les préoccupations liées à la confidentialité des données et le risque de déplacement des effectifs. Surmonter ces obstacles exige une planification rigoureuse et la mise en place de principes éthiques clairs.

¹En mai 2024, parmi les clients ayant activé l'IA



Les avantages de l'IA

L'IA peut devenir un allié précieux en prenant en charge les tâches répétitives, en analysant de grandes quantités de données et en révélant des informations clés. Son rôle : compléter le travail humain, non le remplacer. Naturellement, selon les équipes, les avantages de l'IA peuvent varier.



Marketing

Le Marketing AI Institute, reconnu pour son rôle dans la démocratisation de l'IA, propose un cadre structuré permettant d'exploiter l'IA à chaque étape du marketing : planification, production, personnalisation, promotion et évaluation des performances. Toutefois, de nombreuses études montrent que, lorsqu'elle est mise en œuvre dans une logique centrée sur l'humain, l'IA peut être un véritable moteur de créativité. Cela suppose d'encourager les équipes à considérer l'IA comme un partenaire, d'intégrer la prise de décision humaine au cœur des systèmes d'IA et de placer la transparence ainsi que l'explicabilité au premier plan.



Informatique

Les équipes IT en particulier peuvent pleinement bénéficier de l'IA : elle automatise les tâches de routine comme les mises à jour logicielles ou la maintenance des systèmes, libérant ainsi du temps pour se consacrer à des enjeux plus complexes. L'IA renforce également la cybersécurité en détectant les menaces en temps réel et en automatisant les réponses. En parallèle, les analyses prédictives contribuent à anticiper les défaillances des systèmes et à réduire les interruptions de service. Les chatbots alimentés par l'IA renforcent le support informatique en prenant en charge les demandes courantes du service d'assistance. Leur capacité à optimiser la gestion des ressources, notamment l'utilisation du cloud et la performance des réseaux, contribue à rendre les opérations informatiques plus efficaces et rentables.



PMO et opérations

Pour les équipes PMO et Opérations, l'IA facilite une prise de décision plus éclairée grâce à des analyses prédictives et des informations fondées sur les données, améliorant ainsi la prévision des projets. Elle automatise également les tâches répétitives telles que la planification ou la production de rapports, ce qui permet de gagner en efficacité, de réduire les erreurs et d'optimiser l'allocation des ressources en fonction de la charge de travail et des délais. L'IA renforce en outre la gestion des risques en identifiant en amont les problèmes potentiels, tout en améliorant la communication grâce à des mises à jour en temps réel et des rapports d'avancement automatisés. Elle devient aussi un levier d'agilité, aidant les équipes à s'adapter rapidement aux évolutions des projets et aux attentes de l'entreprise.

ROI potentiel

L'IA n'appartient plus au futur : elle est bel et bien présente, et ce qui relevait autrefois du possible est désormais rentable. **Wayne Kurtzman**, vice-président de la recherche en collaboration et communautés chez IDC, a récemment mené une nouvelle étude dans le cadre de l'édition 2024 de l'étude annuelle de l'IDC sur la collaboration, couvrant l'Amérique du Nord et l'Europe de l'Ouest. « L'essor des revenus viendra à la fois de l'IA et de la prise de conscience que chaque travailleur qui l'utilise est désormais un employé du tertiaire appartenant à une nouvelle ère. Chaque personne dans l'entreprise détient des données précieuses susceptibles d'alimenter l'IA, cette même IA que vous utilisez pour orienter vos décisions », explique-t-il. « L'intelligence artificielle (IA) omniprésente va dépasser vos attentes. L'intelligence devient une source majeure de création de valeur et l'IA générative s'impose comme une force transformatrice, multimodale, capable de révolutionner notre avenir. »

Exemples de ROI de l'IA :

Financier	Non financier
✦ Réduction des coûts Baisse des coûts de main-d'œuvre et des dépenses d'exploitation	✦ Satisfaction client améliorée Hausse du Net Promoter Score (NPS) et baisse des réclamations
✦ Augmentation des recettes Augmentation des ventes et de la valeur client à long terme	✦ Productivité des employés renforcée Prise de décision plus rapide, réduction des erreurs
✦ Gains d'efficacité Délais de traitement accélérés, augmentation du débit opérationnel	✦ Davantage d'innovation Développement de nouveaux produits, optimisation des processus

55 %

des travailleurs se disent plus optimistes à l'idée d'utiliser l'IA générative dans leur travail, comparé à il y a seulement six mois

78 %

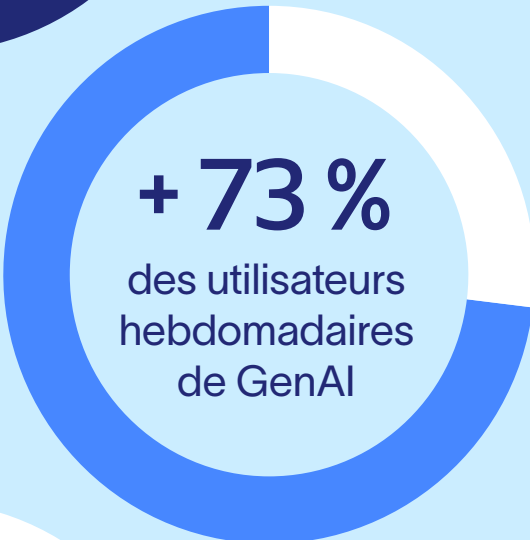
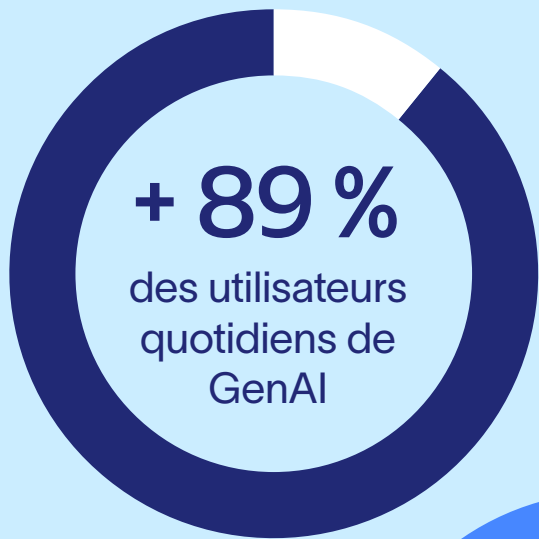
des dirigeants estiment que la combinaison de l'IA et de l'expertise humaine permet d'obtenir de meilleurs résultats

89 %

des utilisateurs quotidiens de l'IA générative déclarent des gains de productivité

Gains de productivité selon la fréquence d'utilisation des outils d'IA générative

Pourcentage de travailleurs ayant constaté un gain de productivité grâce à l'IA générative (GenAI)



Obstacles courants

Les préoccupations liées à l'IA générative sont souvent le reflet d'une peur de l'inconnu, qui se manifeste différemment selon le niveau de maturité de l'entreprise en matière d'IA. À l'étape 1, lorsque la maturité de l'IA est encore faible, les employés s'inquiètent principalement de leur compréhension limitée du fonctionnement de l'IA générative, ce qui se traduit par un taux élevé de scepticisme (55 %) quant à son utilisation dans le cadre professionnel. Les données révèlent que 29 % des travailleurs craignent d'être perçus comme paresseux, tandis que 25 % se sentent illégitimes lorsqu'ils s'appuient sur l'IA pour accomplir leurs tâches.

À mesure que la familiarité et l'expertise en matière d'IA progressent, les préoccupations se déplacent vers des enjeux éthiques. Il devient alors essentiel de veiller à ce que les outils d'IA privilégient la transparence et offrent des informations claires sur leurs processus décisionnels.

Lorsque vos collaborateurs adoptent une culture d'apprentissage continu et d'amélioration permanente, ils deviennent les moteurs de l'adoption réussie des technologies d'IA au sein de votre environnement de travail. Ce changement de posture positionne durablement votre entreprise comme un acteur innovant et un leader sur son marché. « L'IA est un avantage concurrentiel », affirme Kurtzman, analyste chez IDC. « Savoir l'utiliser constitue un atout considérable. »



Maintenir une IA éthique, équitable et maîtrisable



Des politiques et principes bien définis en matière d'IA sont essentiels pour garantir la conformité réglementaire. Ils peuvent également être perçus comme des atouts stratégiques qui différencient votre entreprise sur le marché. Ces cadres offrent aux employés une ligne directrice claire pour utiliser l'IA de manière responsable et cohérente, tout en affirmant votre engagement envers des pratiques éthiques. Ils contribuent ainsi à instaurer une confiance durable auprès des clients, des partenaires et des investisseurs.

« La confiance est essentielle au travail numérique, mais elle reste fragile : elle se gagne petit à petit et peut se perdre très rapidement », explique Kurtzman. Instaurer la confiance prend du temps, mais cela commence par une transparence totale : les processus liés à l'IA et les critères de prise de décision doivent être ouverts, compréhensibles et accessibles aux utilisateurs comme aux parties prenantes. Chacun doit pouvoir comprendre comment les décisions sont prises et selon quels critères. Les mécanismes de responsabilité doivent également s'appuyer sur des rôles et responsabilités clairement définis, permettant aux entreprises d'identifier les responsables et d'agir rapidement en cas de dysfonctionnement.

Cette approche renforce la capacité à détecter les biais, à éviter les conséquences imprévues et à assurer que chaque décision fondée sur l'IA puisse être auditable et justifiée.

Créer un cadre éthique pour l'IA

À mesure que les systèmes d'IA gagnent en ampleur, il est crucial de veiller à ce qu'ils respectent des principes éthiques en matière d'équité, de transparence et de responsabilité, tout en s'adaptant à l'évolution des réglementations et des technologies. Un cadre robuste permettra de relever les défis éthiques, tout en maintenant la confiance des parties prenantes. Des audits réguliers des modèles d'IA sont également indispensables pour s'assurer qu'ils restent performants, équitables et fiables dans une diversité de contextes, soutenant ainsi leur évolutivité à grande échelle.

Si cela vous semble complexe, ne vous en faites pas. Vous ne serez pas seul dans cette démarche. La mise en place d'un comité de gouvernance de l'IA interfonctionnel ou d'un Conseil de l'IA, chargé de superviser la mise en œuvre responsable des outils, permettra de garantir que l'utilisation de l'IA est alignée avec vos valeurs et vos objectifs.

Un Conseil de l'IA se compose généralement d'une équipe multidisciplinaire de parties prenantes issues de différents services et domaines d'expertise. Voici un aperçu détaillé des membres qui pourraient en faire partie.

Les membres essentiels d'un conseil de l'IA :



Directeur de l'IA (CAIO) ou responsable de l'IA

Le CAIO, en tant que président du conseil, supervise l'ensemble des initiatives, de la stratégie et de la mise en œuvre de l'IA.



Directeur des systèmes d'information (DSI) ou directeur de la technologie (CTO)

Il apporte des informations sur l'infrastructure technologique et l'intégration, et veille à ce que les stratégies en matière d'IA soient alignées avec la stratégie informatique globale et l'infrastructure existante.



Directeur des données (CDO)

En supervisant la gouvernance, la qualité et la stratégie des données, le CDO s'assure que les données utilisées pour les modèles d'IA respectent les réglementations en matière de confidentialité et les normes éthiques.



Directeur de la conformité (CCO) ou conseiller juridique

En fournissant des conseils sur les risques juridiques et les considérations éthiques, le CCO s'assure que toutes les initiatives liées à l'IA respectent les lois et réglementations applicables.



Responsable de l'éthique ou éthicien de l'IA

En se concentrant sur les implications éthiques des technologies d'IA, le responsable de l'éthique élabore et suit les lignes directrices et les cadres éthiques.



Chefs d'unité opérationnelle ou chefs de service

Ces membres représentent différentes unités opérationnelles ou services qui seront directement impactés par les initiatives liées à l'IA. Leurs insights sont essentiels pour comprendre les applications concrètes et les défis potentiels dans leurs domaines.



Représentant des ressources humaines (RH)

Impliquées dans les programmes de formation, de reconversion et de conduite du changement, les RH supervisent l'impact de l'IA sur les effectifs.



Data scientists et ingénieurs en IA

Ces membres veillent à ce que votre plan d'IA soit techniquement réalisable, en apportant leur expertise sur les modèles d'IA, les algorithmes et l'analyse des données.



Représentants du marketing et de l'expérience client

Ces membres de l'équipe fournissent des insights sur la manière dont l'IA peut enrichir les interactions avec les clients et les stratégies marketing.



Conseillers ou consultants externes

Pour vous aider à évaluer et à adopter les bonnes pratiques, ces conseillers peuvent provenir du milieu académique, du secteur ou de cabinets de conseil, apportant ainsi des perspectives et une expertise externes.

Les missions de votre conseil seront les suivantes :

- ✦ Superviser la mise en œuvre stratégique et la gouvernance de l'IA au sein de votre entreprise.
- ✦ Aligner vos initiatives en matière d'IA avec vos objectifs commerciaux, vos normes éthiques et les exigences réglementaires applicables.
- ✦ Explorer de nouvelles stratégies et technologies, ainsi que celles déjà existantes, pouvant compléter vos opérations.
- ✦ Gérer le budget et l'attribution des talents pour les initiatives d'IA.



Se concentrer sur la confidentialité des données et la sécurité

La qualité de votre IA repose sur la qualité des données qui l'alimentent. En effet, 31 % des employés² craignent que l'utilisation de l'IA ne compromette la confidentialité des données de leur entreprise. Ces préoccupations mettent en évidence l'importance d'investir dans des technologies d'IA fondées sur un modèle de données solide et fiable. Cela inclut des mesures de protection des données complètes, visant à sécuriser les informations sensibles contre les accès non autorisés et les violations. Ces préoccupations soulignent également l'importance de choisir des outils permettant aux utilisateurs d'examiner les recommandations et de comprendre l'origine des résultats. L'objectif est de renforcer la confiance dans l'IA et de permettre aux utilisateurs de prendre des décisions plus éclairées et efficaces.

Il est aussi essentiel de garantir que les systèmes d'IA respectent les réglementations en vigueur, telles que le RGPD ou la CCPA, et qu'ils soient prêts à s'adapter aux évolutions législatives futures. Cela inclut la réalisation d'audits réguliers, l'adoption de technologies de chiffrement et la mise en place de protocoles permettant de gérer efficacement les violations de données.

²L'état de l'IA au travail, Le Work Innovation Lab d'Asana et Anthropic, édition 2024



Du scepticisme au soutien

Gérer le changement avec vos équipes



Il existe un écart marqué dans la manière dont les employés interagissent avec l'IA. Tandis que certains sont enthousiastes, d'autres demeurent sceptiques. Seuls 25 % des travailleurs américains et britanniques utilisent l'IA générative tous les jours, avec 39 % des managers adoptant des outils d'IA au quotidien, contre seulement 18 % des collaborateurs individuels. Des secteurs comme le gouvernement et l'éducation sont plus lents à adopter l'IA, tandis que le secteur technologique mène la danse, avec 42 % des employés l'utilisant régulièrement.

Lors de l'implémentation de l'IA, les entreprises négligent souvent un facteur crucial : l'élément humain. Pour exploiter pleinement le potentiel de l'IA, les entreprises doivent d'abord convaincre leurs employés d'adopter et d'utiliser cette technologie. Ce n'est pas une tâche facile, et il s'agit d'un défi auquel presque toutes les entreprises sont confrontées.

Stratégies de communication : l'importance du « mindset IA »

La clé d'une mise en œuvre réussie de l'IA réside dans le fait de garantir que les employés utilisent activement l'IA pour améliorer leur travail. Plutôt que de promouvoir l'IA pour le simple plaisir de l'utiliser, les véritables bénéfices se manifestent lorsque les employés sont réellement impliqués et intègrent l'IA de manière significative dans leurs activités. Comme 41 % des employés expriment leur scepticisme, il est essentiel de transformer ce scepticisme en enthousiasme.

Notre étude a exploré cette question à travers trois interventions sur le « mindset IA » :

Adepte	Sceptique	Sceptique à adepte
Favoriser l'enthousiasme vis-à-vis de l'IA en mettant en avant ses avantages en matière de productivité et de créativité	Valoriser et aborder le scepticisme comme base d'une adoption sécurisée de l'IA	Tenter de faire évoluer les mentalités pour susciter un enthousiasme envers l'IA

Les résultats ont montré qu'il était possible de faire évoluer la mentalité des employés en matière d'IA, mais seulement sous certaines conditions. Les interventions auprès de groupes d'adeptes et de sceptiques ont toutes deux entraîné des changements positifs, motivant efficacement les employés à adopter l'IA en mettant en avant ses avantages et en répondant à leurs préoccupations. En revanche, l'approche « sceptique à adepte » a échoué, car elle semblait trop complexe à adopter pour les employés dans leur parcours avec l'IA. Ces résultats suggèrent qu'il est plus efficace de se concentrer sur l'instauration de perceptions positives ou de répondre directement aux préoccupations, plutôt que de tenter une transformation radicale des mentalités. [En savoir plus.](#)



Programmes de formation et de reconversion

Comme mentionné précédemment, vous ne pouvez pas simplement imposer l'IA dans vos équipes et vous attendre à des résultats. Il est essentiel de former votre personnel et de mettre en place un cadre clair et des garde-fous adaptés.

Les spécialistes du marketing dans les entreprises ayant dispensé une formation sur l'utilisation efficace de l'IA sont 57 % plus enclins à être enthousiastes à l'idée d'utiliser l'IA au travail.

La formation et le développement des compétences sont cruciaux pour favoriser une attitude positive envers l'IA. Nous avons besoin de programmes de formation plus complets et de comités de gouvernance de l'IA interfonctionnels pour garantir que les spécialistes du marketing possèdent les compétences et l'expertise nécessaires pour utiliser l'IA de manière efficace et éthique. De plus, nous devons montrer l'exemple, en haut de la hiérarchie, en démontrant un engagement envers une utilisation responsable de l'IA et en participant activement aux initiatives liées à l'IA.

Pour combler cette lacune, les entreprises doivent mettre en œuvre des stratégies encourageant l'usage de l'IA à tous les niveaux de l'entreprise. Comprendre l'enthousiasme et le scepticisme des employés est essentiel. Une formation sur mesure peut démystifier l'IA et amener les équipes à percevoir l'IA comme un levier d'amélioration. Une communication transparente et des opportunités d'expérimentation à faible risque facilitent la transition, favorisant ainsi une approche unifiée pour l'intégration de l'IA.



Environ 64 % des employés du tertiaire ont peu ou pas de familiarité avec les outils d'IA générative³. Encouragez vos employés à rester curieux, à poser des questions et à explorer de nouvelles possibilités. Pour vous aider à démarrer :



Adaptez vos programmes de formation

Concevez des programmes de formation qui abordent des mindsets spécifiques en matière d'IA. Aidez les employés à surmonter les obstacles à l'adoption et à développer des compétences essentielles en IA.



Développez des ressources

Pour rendre l'IA plus tangible, développez et partagez des bibliothèques de cas d'utilisation de l'IA basées sur les rôles qui démontrent comment utiliser l'IA dans divers scénarios pour chaque service de l'entreprise.



Offrez une assistance continue

Proposez une formation continue par le biais d'ateliers, de séminaires et de cours en ligne. Créez des espaces d'innovation comme des hackathons. Mettez en place des « heures de travail » consacrées à l'IA avec des experts en la matière pour offrir un espace de conseils spécialisés.



Trouvez vos champions

Le succès ou l'échec de vos initiatives en matière d'IA dépend de vos employés. Une fois que vous aurez obtenu leur adhésion et leur engagement, vous serez en bonne position pour exploiter pleinement le potentiel de cette technologie transformatrice. Identifiez les champions internes en matière d'IA et donnez-leur les moyens de partager leurs connaissances et leur enthousiasme.



Célébrez le processus

Au lieu de présenter la maîtrise de l'IA comme un talent inné, mettez l'accent sur l'apprentissage et l'amélioration continus. Pour réussir avec l'IA, il est nécessaire que tous les membres de l'entreprise expérimentent les capacités toujours en évolution de l'IA et découvrent comment les exploiter de manière optimale. Célébrez les efforts, les stratégies et les progrès des employés dans le développement de leurs compétences en IA. En valorisant le parcours d'apprentissage continu plutôt que le résultat final, vous créez une culture qui normalise les défis liés à l'adoption de l'IA et encourage le développement continu des compétences.



Apprenez de vos échecs

En fait, ne les appelez pas « échecs ». Considérez-les comme des expériences enrichissantes et des catalyseurs de croissance. Impliquez les employés sceptiques dans l'analyse de ce qui n'a pas fonctionné, l'identification des domaines d'amélioration et la planification de la voie à suivre. Créez des « zones de sécurité » où les employés peuvent expérimenter sans craindre de faire des erreurs.



Suivez la progression

Évaluez régulièrement l'efficacité de la formation à l'aide de mesures telles que l'engagement des employés, les taux d'adoption des outils d'IA et les gains de productivité. Utilisez ces insights pour affiner vos programmes.

En intégrant ces approches, vous pouvez favoriser un mindset axé sur la croissance qui propulsera votre entreprise dans son parcours d'adoption de l'IA. À mesure que les employés adopteront une démarche d'apprentissage et d'amélioration continus, ils deviendront les passionnés d'IA indispensables pour favoriser l'adoption réussie des technologies d'IA dans votre environnement de travail.

³AI Mindsets: The key to unlocking AI's potential at work, Asana's Work Innovation Lab, 2024

Mesurer les victoires et encourager les améliorations

L'évaluation de l'efficacité de la mise en œuvre de l'IA nécessite une approche globale et peut inclure :



Des indicateurs de performance technique
(comme la précision, la latence et le rappel)



Des mesures de l'impact sur l'entreprise
(telles que le ROI, la réduction des coûts et la satisfaction client)



Des indicateurs sur l'expérience utilisateur et des considérations éthiques
(biais, équité et conformité)

En sélectionnant les bons indicateurs, vous pouvez suivre si vos solutions d'IA répondent aux attentes techniques et apportent une valeur commerciale. L'établissement de bases de référence de performance avant l'IA est essentiel pour la comparaison. Assurez-vous que vos dirigeants recueillent des données de référence avant de déployer l'IA et réévaluez-les périodiquement à mesure que les systèmes sont affinés.

Boucles de feedback et itération

Avec les progrès rapides de l'IA, les boucles de feedback sont essentielles. Pourtant, 41 % des employés déclarent que leurs dirigeants ne sollicitent pas activement leur avis sur l'utilisation des outils d'IA générative dans leur travail. Les travailleurs de première ligne ont un aperçu inestimable de l'efficacité de l'IA. Les dirigeants doivent donc établir des canaux de feedback clairs (enquêtes, groupes de discussion, points réguliers, etc.) et s'assurer que celui-ci est intégré dans le processus de calibrage.



L'avenir de l'IA dans votre entreprise est entre vos mains



Vous devriez maintenant avoir une bonne compréhension de la façon d'intégrer l'IA dans votre entreprise de manière responsable et efficace. Grâce à ces outils et stratégies, vous et votre entreprise pouvez :

01

Surmonter le scepticisme initial et favoriser l'adoption grâce à une communication claire et une conduite du changement solide.

02

Mettre en œuvre l'IA de manière éthique et transparente, en assurant la conformité et en favorisant la confiance au sein de l'entreprise.

03

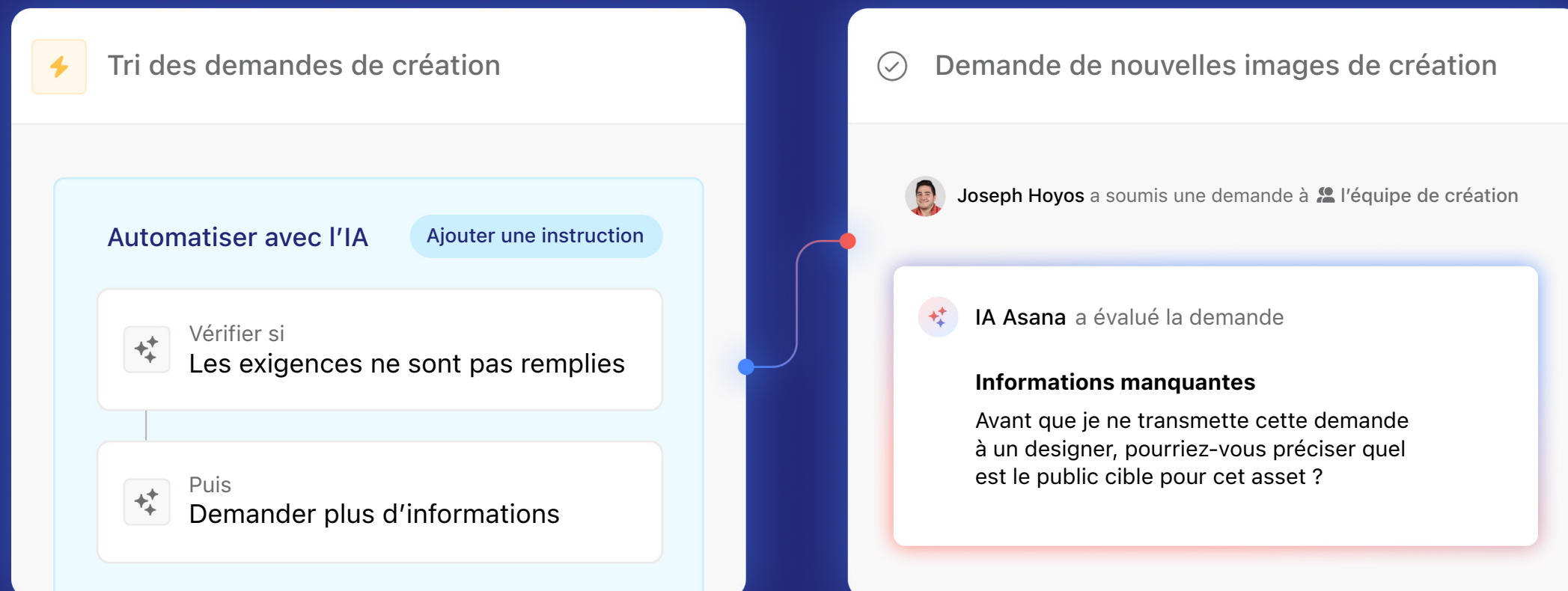
Utiliser l'IA pour éliminer les tâches banales, permettant ainsi aux équipes de se concentrer sur un travail plus créatif, stratégique et percutant.

Adopter l'IA ne signifie pas seulement utiliser une technologie de pointe, mais aussi remodeler l'avenir de votre entreprise, la rendre plus innovante, efficace et centrée sur l'humain. Vous libèrerez un nouvel élan de créativité. Donnez aux équipes les moyens de réinventer leur façon de travailler. Votre entreprise ne sera plus jamais la même. Elle sera meilleure.



Studio IA

Débloquer des workflows d'IA
personnalisés directement sur Asana



Notre nouveau **Studio IA Asana** est un générateur de processus sans code qui permet aux utilisateurs d'intégrer l'IA dans leurs processus, le tout dans Asana. Les propriétaires de processus, tels que les managers de programme, les équipes opérationnelles ou IT, peuvent concevoir des « workflows intelligents » adaptés à leurs propres processus, avec l'IA intégrée de manière transparente.

Ces **workflows intelligents** peuvent être créés pour tout processus métier courant, tel que la réception de projets, les lancements de produits ou la gestion des ressources.

“

Avec le Studio IA, l'IA peut être intégrée dans les processus existants des équipes, qui n'ont donc pas besoin de chercher une application ou un outil distinct, comme ChatGPT, pour interagir avec elle. L'IA est intégrée directement là où le travail est effectué. Et elle fonctionne automatiquement.

”

Michelle Kim

Chef de produit Studio IA chez Asana

Au cours des tests bêta, des clients comme **Clear Channel Outdoor** ont constaté des résultats prometteurs en termes de gain de temps, démontrant le potentiel de cette solution. « Nous avons pu réduire de 60 % le travail manuel lors de la phase de réception de notre processus de production créative, ce qui équivaut à un gain de temps de 15 heures par demande », a déclaré Jennifer Kordosky, vice-présidente des opérations créatives et marketing. Nous sommes impatients de déployer à grande échelle notre workflow intelligent auprès de toute l'équipe créative, qui traite plus de 2 500 demandes chaque mois. » Cela pourrait potentiellement faire gagner des milliers de jours de travail.

Avec le Studio IA, déléguez facilement le travail et dites adieu aux tâches manuelles et répétitives pour vous concentrer sur les tâches à fort impact. Voici quelques exemples d'améliorations dont nos clients ont bénéficié pendant le programme bêta :



Production créative

Au lieu de passer du temps sur des recherches d'informations et des traductions manuelles, les équipes ont pu profiter de recherches de fond instantanées et de traductions automatisées.



Gestion de campagne

Les équipes sont passées de la rédaction de briefs à partir de zéro à l'intégration de contenu généré par l'IA et basé sur les bonnes pratiques.



Réception de projet

Plutôt que de recueillir et de catégoriser manuellement les demandes, les équipes peuvent instantanément et systématiquement recueillir, trier et structurer les informations.



Lancements de produit

Au lieu de vous encombrer d'une coordination interéquipes inefficace, l'IA restructure automatiquement le travail et assure un transfert fluide entre les services.

L'accès anticipé au Studio IA Asana est actuellement disponible pour les clients de nos nouvelles formules Enterprise et Enterprise+. Pour commencer, contactez votre administrateur et demandez-lui d'activer le Studio IA dans la console d'administration. [En savoir plus ici](#). Pour recevoir une notification lorsque la fonctionnalité sera ajoutée aux autres formules, [inscrivez-vous sur notre liste d'attente](#).





Envie d'en savoir plus ?

Lisez le rapport sur l'état de l'IA au travail 2024.

DÉCOUVRIR

Envie de perfectionner vos compétences ?

Obtenez un badge de compétences « L'IA au service du travail ».

JE ME LANCE