

# IA générative dans le commerce

## Recommandations pour l'Intégration de l'Intelligence Artificielle Générative dans le Commerce

16 pistes d'action



# Intégration de modèles d'IA générative

## Recommandations pour l'Intégration de l'Intelligence Artificielle Générative dans le Commerce

### Introduction

L'intégration des modèles d'Intelligence Artificielle Générative (IAG) constitue une opportunité pour les entreprises du secteur. Afin de soutenir l'appropriation progressive de ces technologies, ce catalogue propose un ensemble structuré de fiches actions, réparties selon les différentes phases de déploiement et de maturité : de la réflexion stratégique initiale à l'optimisation continue des usages.

Ces fiches ont pour vocation d'être des outils d'orientation : elles ne constituent pas un modèle unique à reproduire. Elles sont non exhaustives et non cumulatives. L'objectif de ces fiches est avant tout de donner des exemples et d'inspirer des actions selon le niveau de maturité, les ressources disponibles, la taille de l'entreprise, la nature des métiers concernés, ou encore la stratégie numérique globale de l'organisation.

Chaque fiche présente une action concrète, accompagnée de ses objectifs, de son public cible, des outils mobilisables et des indicateurs permettant de suivre son impact. Les rôles associés à la mise en œuvre de ces actions peuvent évidemment varier selon la structure de l'entreprise, la présence ou non d'un service RH ou digital, ou encore la gouvernance interne. Une action portée par un chef de projet dans une grande entreprise pourra, par exemple, être directement prise en charge par un dirigeant ou une personne ressource dans une plus petite structure.

Ce catalogue vise à fournir des repères souples et adaptables, qui pourront être sélectionnés, modifiés ou complétés selon les besoins spécifiques de chaque organisation. Il s'inscrit dans une logique d'accompagnement des entreprises du secteur.

### Recommandations pour l'Intégration de l'Intelligence Artificielle Générative dans le Commerce

Ces recommandations destinées aux entreprises du secteur commercial, visant à faciliter l'intégration des modèles d'Intelligence Artificielle Générative, proviennent d'une étude interbranches réalisée entre septembre 2024 et mai 2025.

Conscients des enjeux numériques et de l'impact de l'Intelligence Artificielle Générative sur les métiers et les organisations, les partenaires sociaux de vingt branches du commerce ont collaboré à cette étude :

- Bricolage
- Commerce à distance et e-commerce
- Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- Commerce de détail alimentaire non spécialisé
- Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- Commerce succursaliste de la chaussure
- Commerce succursaliste de l'habillement
- Commerces de détail non alimentaires
- Commerce et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
- Coopératives de consommateurs
- Entreprises de distribution, importation, exportation en chaussures, jouets, textiles et mercerie
- Entreprises de la filière Sports-Loisirs
- Entreprise du bureau et du numérique (commerces et services)
- Grands magasins et magasins populaires
- Import-Export et commerce international
- Jardineries et graineteries
- Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé
- Négoce de l'ameublement
- Optique-lunetterie de détail
- Professions de la photographie.

Cette étude a été menée par les cabinets S2H et Roland Berger, pilotée par l'Observatoire Prospectif du Commerce.

[Cliquer ici pour accéder au rapport et aux guides issues de l'étude](#)

# Intégration de modèles d'IA générative

## Pistes d'action

### Sommaire

N°	Nom	Phase	Entreprises concernées	Objectif principal	Public cible
<a href="#">1</a>	Développement d'une charte éthique d'usage de l'IA générative	Phase I	Toutes	Encadrer les usages IA par des principes clairs	Tous les collaborateurs
<a href="#">2</a>	Ajout d'un message de sensibilisation à l'IA générative dans les signatures mail	Phase I	Toutes	Sensibiliser par un message simple	Tous les collaborateurs
<a href="#">3</a>	Création d'un comité de gouvernance IA	Phase I	Grandes entreprises, ETI	Piloter et encadrer la stratégie IA	Managers, fonctions support
<a href="#">4</a>	Déploiement d'une communication interne sur usages et limites de l'IA	Phase I	Toutes	Acculturer et informer largement	Tous les collaborateurs
<a href="#">5</a>	Ateliers de formation au "prompt engineering"	Phase II	Toutes	Former à la formulation efficace de requêtes IA	Utilisateurs IA générative
<a href="#">6</a>	Programme de formation continue sur l'IA générative	Phase II	Toutes	Structurer la montée en compétence IA	Tous les collaborateurs
<a href="#">7</a>	Accompagnement des collaborateurs éloignés du digital	Phase II	Toutes	Garantir l'inclusion numérique	Profils peu digitaux
<a href="#">8</a>	Coaching personnalisé pour les managers	Phase II	Grandes entreprises, ETI	Intégrer l'IA dans les pratiques managériales	Managers de proximité
<a href="#">9</a>	Formation sur les risques et biais algorithmiques	Phase II	Toutes	Sensibiliser aux dérives et biais IA	Juridique, utilisateurs IA
<a href="#">10</a>	Communication d'une bibliothèque de prompts	Phase II	Toutes	Mutualiser et capitaliser les bonnes pratiques IA	Utilisateurs IA générative
<a href="#">11</a>	Création d'un canal de discussion interne dédié à l'IA	Phase II	Toutes	Partager les bonnes pratiques entre pairs	Collaborateurs utilisateurs
<a href="#">12</a>	Organisation d'un "café IA" informel	Phase II	Toutes	Créer un espace d'échange informel autour de l'IA	Collaborateurs volontaires
<a href="#">13</a>	Expérimentation via des "Labs IA" en petits groupes	Phase III	Grandes entreprises, ETI	Tester et adapter les outils avant large déploiement	Pionniers / early adopters
<a href="#">14</a>	Identification et communication sur les cas d'usage IA	Phase III	Toutes	Valoriser les usages concrets et réussites	Tous les collaborateurs
<a href="#">15</a>	Création d'une cellule de veille IA dans le commerce	Phase IV	Grandes entreprises, fédérations	Anticiper les évolutions IA et orienter la stratégie	Directions, experts IA
<a href="#">16</a>	Déploiement de retours d'expérience du terrain sur l'IA générative	Phase IV	Toutes	Documenter les apprentissages de l'usage de l'IA sur le terrain	Collaborateurs utilisateurs

Cliquez sur le numéro pour vous rendre sur la fiche souhaitée

## Développement d'une charte éthique d'usage de l'IA générative

### Objectifs et description de l'action

L'objectif principal de cette action est de formaliser un cadre éthique pour encadrer l'utilisation de l'intelligence artificielle générative au sein de l'organisation. Cette charte vise à établir des lignes directrices claires pour garantir une utilisation responsable, transparente et respectueuse des valeurs de l'entreprise. Elle abordera des thématiques telles que la protection des données, la transparence des modèles utilisés, la traçabilité des décisions automatisées, et l'encadrement des usages dans les activités sensibles. La charte doit pouvoir s'adapter aux différents métiers de l'organisation tout en posant des principes transversaux.

### Responsables de l'action

Direction RSE / Juridique / RH	Pilotage de la rédaction de la charte Vérification et contrôle de la conformité RGPD et de la déontologie
Comité IA (si existant au sein de la structure) ou RHs	Validation de la charte et actualisation régulière en fonction des évolutions technologiques
Managers / RH	Relai pédagogique auprès des équipes, diffusion et acculturation

### Population concernée

Tous les collaborateurs de l'entreprise, notamment ceux utilisant directement ou indirectement des outils intégrant de l'IA générative.

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Réalisation d'un diagnostic éthique

- Identification des cas d'usage actuels et potentiels de l'IA générative dans l'entreprise.
- Recensement des risques éthiques associés par domaine d'activité.

#### 2. Co-construction de la charte

- Organisation de groupes de travail pluridisciplinaires (RH, IT, métiers, juridique, communication...).
- Animation d'ateliers d'intelligence collective pour faire émerger les principes, attentes et lignes rouges.

#### 3. Rédaction et validation de la charte

- Élaboration d'un document structuré, compréhensible par tous, illustré de cas concrets.
- Relecture par les parties prenantes, intégration des ajustements, validation en comité de direction.

#### 4. Diffusion et appropriation

- Déploiement multicanal : intranet, affichage dans des salles de pause ou autres, mail, réunions d'équipes.
- Intégration dans les parcours de formation (module e-learning ou atelier).

#### 5. Création d'une FAQ ou d'un mini-site dédié à la charte IA.

- Suivi et mise à jour
- Mise en place d'un canal de remontée de questions et de situations problématiques.
- Révision annuelle du document en fonction des évolutions technologiques et juridiques.

## Développement d'une charte éthique d'usage de l'IA générative

### Conditions de réussite

- Implication de toutes les directions concernées
- Démarche participative afin de garantir l'adhésion des collaborateurs
- Charte claire, concise et adaptée aux réalités métier
- Intégration dans les outils de management (formation, évaluation, communication interne)

### Impacts / résultats attendus

- Encadrement des pratiques et de l'utilisation des modèles d'IAG
- Réduction des usages à risque ou non conformes
- Renforcement de la confiance et de l'utilisation des outils d'IAG

### Indicateurs de succès

- Taux de lecture ou de validation de la charte par les collaborateurs.
- Nombre de sessions de sensibilisation organisées.
- Nombre de signalements ou de questions remontées via les dispositifs associés.
- Intégration explicite de la charte dans les projets IA (référentiels, cahiers des charges, audits...).

### Outils mobilisables

- Plateforme de co-écriture ou d'animation d'ateliers (Miro, Klaxoon, etc)
- Intranet et outil de gestion documentaire pour diffusion
- Logiciel de traitement de texte (Word)
- Outils de reporting pour le suivi de la mise en œuvre (Sphinx, Power BI, etc)

## Ajout d'un message de sensibilisation à l'IA générative dans les signatures mail

### Objectifs et description de l'action

Cette action vise à sensibiliser l'ensemble des collaborateurs de manière simple, continue et non intrusive à l'intelligence artificielle générative via un canal quotidien : la signature des emails professionnels. L'ajout d'un message de sensibilisation dans les signatures permet de toucher un large public sans effort d'activation spécifique, tout en valorisant les initiatives internes liées à l'IA.

L'objectif est de susciter la curiosité, de favoriser les premiers réflexes d'appropriation et de rediriger les collaborateurs vers des ressources pédagogiques, des actualités internes ou des cas d'usage métiers.

### Responsables de l'action

Direction de la communication	Conception des messages, choix des visuels, lien avec les campagnes de sensibilisation IA
Direction informatique / DSI/ Prestataire	Configuration des signatures dans les systèmes de messagerie et gestion des mises à jour.
Référents IA / Ambassadeurs IA	Proposition de contenus (liens, astuces, ressources), animation éditoriale mensuelle.
Managers	Relai du dispositif auprès des équipes et encouragement à la consultation des ressources associées

### Population concernée

Tous les collaborateurs de l'entreprise disposant d'une adresse e-mail professionnelle, en particulier ceux peu exposés aux campagnes formelles de sensibilisation

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Conception éditoriale du message

- Rédaction d'un message court et incitatif à intégrer dans la signature (ex. : « Découvrez comment l'IA générative peut vous faire gagner du temps – Plus d'infos ici. »).
- Intégration d'un lien cliquable vers une ressource pédagogique, un article, une vidéo ou une FAQ.

#### 2. Déploiement technique

- Mise à jour centralisée des signatures via un outil dédié (Exclaimer, Outlook Signature Manager, etc.) ou via les paramètres administratifs de la messagerie.
- Possibilité de différencier les messages selon les départements ou les niveaux de maturité IA.

#### 3. Animation continue

- Élaboration d'un document structuré, compréhensible par tous, illustré de cas concrets.
- Relecture par les parties prenantes, intégration des ajustements, validation en comité de direction.

#### 4. Communication autour de l'action

- Explication et communication autour du dispositif dans la newsletter interne ou lors de réunions d'équipes.

## Ajout d'un message de sensibilisation à l'IA générative dans les signatures mail

### Conditions de réussite

- Cohérence du message avec la politique IA.
- Attractivité du message : ton clair, bénéfice explicite, visuel si possible.
- Lien vers des contenus pédagogiques concrets, utiles, facilement consultables (mobile-friendly).

### Impacts / résultats attendus

- Curiosité suscitée chez les utilisateurs
- Meilleure visibilité des ressources internes sur l'IA
- Premiers déclencheurs de discussions et de partages autour des pratiques IA

### Indicateurs de succès

- Taux de clic sur les liens inclus dans les signatures de mail
- Taux d'accès aux contenus associés
- Retours qualitatifs des utilisateurs (via mini-enquêtes ou feedbacks libres)

### Outils mobilisables

- Solutions de messagerie professionnelles
- Outil de gestion des signatures
- Plateforme intranet
- Google analytics ou outils de tracking interne

## Création d'un comité de gouvernance IA afin de superviser son intégration

### Objectifs et description de l'action

L'objectif de cette action est d'instaurer une instance de pilotage stratégique et opérationnel de l'intégration de l'intelligence artificielle générative dans l'organisation. Ce comité vise à garantir une approche structurée, cohérente, éthique et transverse du déploiement des outils IA, en assurant le cadrage des projets, la coordination entre les parties prenantes, la gestion des risques et la supervision de l'impact humain, technique et réglementaire.

Il permet également de poser un cadre commun de référence pour accompagner les métiers, définir les priorités, évaluer les résultats et faire évoluer la feuille de route IA de manière agile et responsable.

### Responsables de l'action

Direction générale	Pilotage de la rédaction de la charte Vérification, contrôle de la conformité RGPD et de la déontologie
DSI	Pilotage technique et suivi de l'implémentation des outils
RH	Accompagnement de l'évolution des compétences et gestion du changement
Direction juridique	Encadrement réglementaire et éthique
Métiers	Expression des besoins et validation des cas d'usage
Direction communication	Coordination de la communication sur les nouveaux modèles d'IA

### Population concernée

Dirigeants d'entreprise,  
chefs de projet IA,  
représentants métiers,  
référents IA, etc

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Constitution du comité

- Identification des membres clés selon les fonctions critiques.
- Définition d'une charte de gouvernance précisant le rôle, la fréquence, les règles de décision.

#### 2. Co-construction de la charte

- Réunions mensuelles ou trimestrielles avec ordre du jour structuré : point d'avancement projets, nouvelles initiatives, arbitrages à rendre, mise à jour de la feuille de route IA.
- Systématisation de la grille d'analyse des projets IA : valeur ajoutée, impact RH, faisabilité technique, conformité.

#### 3. Production d'outils de pilotage

- Tableau de bord des projets IA (par typologie, service, statut, retour sur investissement estimé).
- Cartographie des cas d'usage déployés ou en test.
- Note de synthèse post-comité à destination des directions.

#### 4. Lien avec les autres instances

- Interfaçage avec les comités de direction, le CSE pour les sujets liés à l'emploi, ou les groupes de travail métier.
- Possibilité de sous-groupes thématiques : comité éthique, cellule innovation IA, groupe juridique ad hoc.

## Création d'un comité de gouvernance IA afin de superviser son intégration

### Conditions de réussite

- Soutien explicite et durable de la direction générale.
- Représentation équilibrée des métiers, des fonctions support et des utilisateurs.
- Transparence sur les décisions et sur la feuille de route IA.
- Capacité à s'adapter rapidement aux évolutions technologiques et réglementaires.

### Impacts / résultats attendus

- Cohérence et sécurisation des projets IA.
- Gain de temps et de crédibilité dans les déploiements.
- Réduction des risques organisationnels.

### Indicateurs de succès

- Nombre de projets évalués et accompagnés
- Niveau d'adoption des recommandations du comité
- Evolution des KPI IA définis par le comité

### Outils mobilisables

- Outils de pilotage projet
- Tableaux de bord
- Outils de documentation collaborative (Confluence, Notion, SharePoint).
- Référentiels internes : charte IA, critères d'évaluation des projets, cartographie des cas d'usage.

## Déploiement d'une communication interne autour des usages et limites de l'IA générative

### Objectifs et description de l'action

L'objectif de cette action est de concevoir et déployer une campagne de communication interne pédagogique et structurée destinée à sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux usages possibles et aux limites de l'intelligence artificielle générative. Il s'agit de promouvoir une culture d'usage raisonnée, responsable et partagée, tout en démystifiant la technologie, en facilitant son appropriation progressive et en encadrant les pratiques.

Cette action permet de réduire les risques liés aux usages inadaptés ou non encadrés de l'IA générative, tout en créant un climat de confiance et d'ouverture au sein de l'organisation.

### Responsables de l'action

Direction de la communication	Conception de la campagne, choix des formats, coordination globale
Comité IA / référents IA	Définition des messages clés, validation des contenus
Managers	Relais auprès des équipes et animation des échanges
Ambassadeurs IA	Partage d'expériences concrètes et animation de sessions thématiques

### Population concernée

L'ensemble des collaborateurs avec un ciblage adapté selon les métiers, les niveaux de maturité digitale et l'exposition aux modèles d'IA générative

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

- Cadrage et préparation :**
  - Recensement des questions fréquentes, freins, idées reçues et cas d'usage observés dans l'entreprise.
  - Définition d'un positionnement clair : informer, rassurer, encadrer.
- Production de contenus :**
  - Newsletters thématiques : « L'IA générative en 5 questions », « Ce que l'IA sait faire... et ce qu'elle ne sait pas faire ».
  - Mini-séries vidéo : interviews de collaborateurs, simulations de bons/mauvais usages, focus métiers.
  - Fiches pratiques illustrées : les 10 réflexes pour utiliser un outil génératif, comment repérer un contenu biaisé, etc.
  - Lexique IA : vulgarisation des principaux termes (prompt, hallucination, API, etc.).
  - Infographies et affiches dans les espaces communs avec QR codes vers les ressources.
- Canaux de diffusion :**
  - Espace dédié sur l'intranet (rubrique IA ou transformation digitale).
  - Intégration dans les réunions d'équipe (diapositive IA générative, points d'attention).
  - Webinaires d'acculturation animés par des référents IA.
- Animation dans la durée :**
  - Rubrique mensuelle « IA et nous » dans la newsletter interne.
  - Quizz et sondages pour interagir avec les collaborateurs.
  - Valorisation des bonnes pratiques issues du terrain.

## Déploiement d'une communication interne sur usages et limites de l'IA

### Conditions de réussite

- Qualité pédagogique, clarté et simplicité des messages.
- Diversité des supports pour toucher tous les profils.
- Appui visible de la direction et des managers.
- Réponses concrètes aux préoccupations réelles des équipes.

### Impacts / résultats attendus

- Hausse du niveau de compréhension des outils IA.
- Réduction des usages inadaptés.
- Appropriation progressive et critique des outils génératifs.

### Indicateurs de succès

- Taux de participation aux webinars.
- Nombre de visites sur les ressources intranet IA.
- Retours qualitatifs issus des managers et ambassadeurs IA.

### Outils mobilisables

- Plateforme de communication interne
- Outils de webconférence
- Outils de suivi d'engagement (KPI, enquête flash)

## Mise en place d'ateliers de formation « prompt engineering »

### Objectifs et description de l'action

L'objectif de cette action est de former les collaborateurs aux techniques de rédaction de requêtes efficaces (prompts) à destination des modèles d'IA générative (ex. : ChatGPT, Claude, Gemini, Copilote). Ces ateliers visent à améliorer la pertinence, la précision et l'efficacité des interactions avec les outils IA, dans des contextes professionnels variés (rédaction, synthèse, communication, recherche d'information, automatisation de tâches...).

En structurant ces sessions autour de cas concrets issus des différents métiers de l'entreprise, l'action permet d'ancrer les apprentissages dans les pratiques réelles. Elle participe aussi à créer une culture partagée de l'expérimentation et du raisonnement algorithmique.

### Responsables de l'action

RH / Direction de la formation	Cadrage de l'action, sélection des formateurs, organisation logistique et suivi des inscriptions et participations
Référents IA ou innovation	Identification des cas d'usage pertinents par métier, appui à la construction pédagogique
Formateurs internes ou prestataires spécialisés	Animation des ateliers, apport méthodologique, retours d'expérience
Managers de proximité	Mobilisation des équipes, relai des contenus, valorisation des acquis

### Population concernée

L'ensemble des collaborateurs amenés à interagir avec un modèle d'IAG dans le cadre de ses missions

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Format pédagogique

- o Ateliers courts (2h à 3h) organisés par petits groupes (8 à 12 personnes) pour favoriser l'interaction.
- o Alternance entre apports théoriques (types de prompts, erreurs fréquentes, astuces) et exercices pratiques.
- o Utilisation de plateformes IA réelles pendant l'atelier (avec comptes tests ou comptes encadrés).

#### 2. Exemple de déroulé type d'un atelier

- o Introduction aux principes du prompt engineering (objectifs, logique des LLM, types de requêtes).
- o Analyse comparative de prompts : ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas.
- o Exercices par métier : rédaction de prompts à partir de cas concrets (fiche produit, email client, offre d'emploi...).
- o Feedback collectif sur les productions.
- o Création collaborative d'un mini "répertoire de prompts métier".

#### 3. Supports fournis

- o Fiches mémo « structure de prompt efficace »
- o Accès à un espace partagé de prompts
- o Capsules vidéo en complément pour révision autonome

#### 4. Proposition de modalités de déploiement :

- o Démarrage par un pilote dans 1 à 2 directions métiers
- o Extension progressive en lien avec le plan de transformation IA

## Ateliers de formation au "prompt engineering"

### Conditions de réussite

- Choix de cas d'usage réalistes, proches du quotidien professionnel.
- Disponibilité des participants (insertion dans le temps de travail).
- Suivi dans la durée : accès aux supports, mise à jour des exemples, relances.

### Impacts / résultats attendus

- Amélioration concrète de la qualité des prompts rédigés par les utilisateurs.
- Diminution du temps passé à reformuler ou corriger les résultats générés.
- Accroissement de l'autonomie dans l'usage des outils IA.
- Valorisation des compétences numériques dans les équipes.

### Indicateurs de succès

- Taux de participation aux ateliers.
- Évolution mesurée de la qualité des prompts (analyse avant/après).
- Taux de réutilisation des prompts dans le travail quotidien.
- Retours qualitatifs des participants et des managers.

### Outils mobilisables

- Plateformes IA : ChatGPT, ou équivalents (en version sécurisée).
- Plateforme de formation / LMS pour les supports.
- Espaces collaboratifs (Notion, Miro, Teams) pour partager les bonnes pratiques.
- Système de feedback rapide (évaluation à chaud).

## Création d'un programme de formation continue sur l'IA générative

### Objectifs et description de l'action

Cette action vise à concevoir et mettre en œuvre un programme structuré de formation continue sur l'intelligence artificielle générative à destination de l'ensemble des collaborateurs. L'objectif est double : d'une part, permettre à chacun de développer une compréhension solide des principes, usages et limites de l'IA générative ; d'autre part, outiller concrètement les professionnels pour qu'ils puissent intégrer l'IA dans leurs pratiques métier de manière éthique, sécurisée et pertinente.

Ce programme s'inscrit dans une logique de montée en compétence progressive, modulable en fonction du niveau de départ des apprenants, de leurs besoins opérationnels, et des évolutions technologiques.

### Responsables de l'action

RH formation	Elaboration du parcours de formation, coordination des éventuels prestataires, suivi pédagogique.
Experts IA internes ou partenaires	Conception des modules et animation des sessions
Managers	Identification des besoins métiers spécifiques et appui au déploiement

### Population concernée

Tous les collaborateurs, avec des parcours différenciés selon : leur fonction (support, opérationnelle, managériale), leur niveau d'exposition aux outils IA, leur niveau de maturité numérique

### Pistes pratiques à mettre en œuvre

#### 1. Réalisation d'un diagnostic des besoins :

- Enquête ou auto-évaluation initiale pour identifier les attentes, freins et niveaux de maturité.
- Recensement des cas d'usage métiers pour adapter les modules à la réalité du terrain.

#### 2. Conception du programme

- Création de parcours différenciés :
  - Initiation : qu'est-ce que l'IA générative ? Comprendre ses usages et ses enjeux.
  - Approfondissement : maîtriser les outils IA pour améliorer ses pratiques.
  - Expertise : risques, biais algorithmiques, intégration avancée dans les processus.
- Modules e-learning, classes virtuelles, ateliers pratiques, MOOC, fiches synthétiques.

#### 3. Déploiement opérationnel

- Intégration au plan de développement des compétences.
- Inscription via une plateforme RH ou LMS interne.
- Organisation de sessions synchrones en complément (ateliers métiers, webinaires...).
- Capitalisation des contenus dans une bibliothèque partagée (wiki IA, intranet...).

#### 4. Suivi et évaluation

- Quiz de validation à la fin des modules.
- Évaluation post-formation (auto-positionnement, mise en pratique).
- Feedbacks qualitatifs des apprenants et des managers.

## Programme de formation continue sur l'IA générative

### Conditions de réussite

- Formation progressive, multimodale et contextualisée.
- Soutien visible du management.
- Suivi des compétences acquises et possibilité de remédiation.

### Impacts / résultats attendus

- Appropriation large des outils IA.
- Gain de productivité et sécurisation des usages.
- Homogénéisation du niveau de culture IA dans l'entreprise.

### Indicateurs de succès

- Nombre de collaborateurs ayant participé aux formations et nombre d'inscription
- Taux de complétion des modules
- Mesure des effets perçus dans les équipes (enquête post-formation)

### Outils mobilisables

- Plateforme de certification
- Outils IA de démonstration
- Supports pédagogiques interactifs
- Supports de formation

## Accompagnement des collaborateurs éloignés du digital

### Objectifs et description de l'action

Cette action vise à concevoir et déployer un parcours d'accompagnement spécifique pour les collaborateurs les plus éloignés du numérique, afin de leur permettre d'accéder progressivement aux usages de l'IA générative. L'objectif est de garantir une inclusion digitale, de prévenir les risques d'exclusion ou de décrochage professionnel, et de valoriser l'apprentissage à travers une approche progressive, bienveillante et centrée sur les usages concrets.

Ce parcours vise également à renforcer la confiance en soi numérique, à travers des ateliers pratiques, un tutorat de proximité et des contenus adaptés aux profils non technophiles.

### Responsables de l'action

RH et équipes formation	Pilotage de la rédaction de la charte Vérification et contrôle de la conformité RGPD et de la déontologie
Formateurs internes	Accompagnement de proximité, écoute et soutien
Binômes intergénérationnels ou de pairs	Accompagnement quotidien, tutorat informel

### Population concernée

Salariés peu exposés au digital ou issus de métiers moins numérisés

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Phase d'identification et diagnostic :

- Cartographie des métiers ou personnes éloignées du digital.
- Entretiens avec les managers pour repérer les besoins spécifiques.
- Auto-évaluation ou diagnostic de niveau numérique de base.

#### 2. Conception du parcours :

- Élaboration d'un parcours à trois niveaux :
  - i. Socle numérique (prise en main de base, navigation, compréhension des interfaces IA simples).
  - ii. Appropriation des usages métier (utiliser l'IA pour structurer un texte, rédiger un mail, rechercher une information).
  - iii. Confiance et autonomie (démystifier, oser expérimenter, reconnaître les limites).
- Modules courts, interactifs, en présentiel ou en distanciel guidé.

#### 3. Déploiement et mise en oeuvre :

- Ateliers collectifs à effectif réduit (4 à 6 personnes).
- Tutorat personnalisé pendant et entre les sessions.
- Supports imprimés ou vidéo adaptés aux niveaux débutants.
- Accès facilité (horaires, lieux, outils mis à disposition).

#### 4. Suivi et consolidation :

- Accompagnement post-formation avec un point régulier (1 à 3 mois après).
- Groupes de discussion entre pairs, échanges sur les progrès réalisés.
- Valorisation des progrès via badges ou certification interne.

## Accompagnement des collaborateurs éloignés du digital

### Conditions de réussite

- Pédagogie adaptée (langage simple, supports accessibles, bienveillance).
- Formation sur temps de travail, avec appui clair du management.
- Valorisation des progrès (et non du niveau initial).
- Mise en pratique immédiate sur des cas concrets liés au métier.

### Impacts / résultats attendus

- Inclusion numérique renforcée.
- Meilleure adoption des outils IA.
- Réduction du sentiment d'exclusion.

### Indicateurs de succès

- Nombre de personnes identifiées puis formées.
- Taux d'assiduité et de complétion du parcours.
- Niveau de satisfaction et progression perçue (auto-évaluation).
- Feedback des managers sur l'évolution des usages numériques.
- Intégration des apprenants dans les dispositifs IA plus avancés par la suite.

### Outils mobilisables

- Supports papier/vidéo
- Tutoriels internes
- Dispositif de mentorat

## Coaching personnalisé pour les managers

### Objectifs et description de l'action

Cette action vise à proposer un accompagnement personnalisé aux managers pour leur permettre de comprendre, tester et intégrer de manière concrète l'IA générative dans leurs pratiques managériales quotidiennes. L'objectif est de leur fournir un cadre de confiance et d'expérimentation, afin qu'ils deviennent à la fois utilisateurs avertis et relais d'acculturation pour leurs équipes.

Le coaching permet d'adapter les apports aux réalités spécifiques de chaque manager (fonction, enjeux, degré d'exposition au digital) et de favoriser l'émergence de cas d'usage à forte valeur ajoutée dans les pratiques d'encadrement, d'organisation, de pilotage ou de communication.

### Responsables de l'action

RH / développement managérial	Cadrage du programme
Coach internes / externes spécialisés	Animation des sessions
Managers coachés	Co-construction d'un plan d'action adapté à leur contexte

### Population concernée

Encadrement intermédiaire et supérieur, managers de proximité

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Cadrage et inscription :

- Envoi d'une note de cadrage présentant les objectifs et modalités du coaching.
- Ciblage des managers en fonction de leur appétence ou de leur fonction.
- Recueil des attentes et contexte métier de chaque participant.

#### 2. Déroulement du coaching :

- Format court et agile : 2 à 3 séances individuelles de 1h à 1h30.
- Thèmes abordés :
  - Introduction aux grands principes de l'IA générative.
  - Cas d'usage managériaux (ex. : automatiser des comptes rendus, rédiger des annonces internes, préparer des entretiens).
  - Identification des outils adaptés et des limites à respecter.
  - Aide à la création de prompts personnalisés.
- Possibilité de sessions en binôme ou petit groupe si souhaité.

#### 3. Suivi post-coaching : session de retour d'expérience organisée 2 à 3 mois après la dernière séance pour partager les réussites, ajuster les actions et pérenniser les transformations managériales.

## Coaching personnalisé pour les managers

### Conditions de réussite

- Confidentialité des échanges.
- Intégration du coaching dans le temps de travail.
- Suivi post-coaching.

### Impacts / résultats attendus

- Posture de leadership plus agile
- Implication renforcée lors de l'intégration des modèles d'IAG
- Réduction des éventuelles résistances au changement

### Indicateurs de succès

- Taux de participation et niveau de satisfaction.
- Retours qualitatifs.
- Mise en œuvre effective des plans d'action.

### Outils mobilisables

- Grilles de diagnostic.
- Supports de coaching.
- Plateformes IA en démonstration.

## Développement des compétences en matière de gestion des risques et maîtrise des biais algorithmiques

### Objectifs et description de l'action

L'objectif de cette action est de former les collaborateurs – en particulier ceux impliqués dans l'expérimentation, l'usage ou la supervision de l'IA générative – à identifier, prévenir et atténuer les risques associés à ces technologies, notamment les biais algorithmiques, les erreurs de génération, les dérives éthiques ou les atteintes à la conformité.

Il s'agit de développer une culture de vigilance et de responsabilité, en outillant les équipes sur des enjeux parfois complexes, souvent invisibles, mais essentiels à une intégration maîtrisée de l'IA dans les pratiques professionnelles.

### Responsables de l'action

Direction RSE / juridique / IA	Identification des compétences à développer et élaboration du contenu des formations
Formateurs spécialisés en IA et éthique	Animation des sessions de formation
Managers / référents qualité	Identification des cas

### Population concernée

Tous les collaborateurs avec un focus sur les collaborateurs métiers exposés à des décisions « sensibles »

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Diagnostic et priorisation :

- Identification des zones de risque métier à plus forte exposition.
- Analyse des besoins avec les équipes juridiques, data et métiers.

#### 2. Conception des modules de formation :

- Parcours en trois temps :
  - Introduction aux biais et risques IA (définitions, typologies, exemples concrets).
  - Reconnaître et prévenir les biais (dans les prompts, dans les données d'entrée, dans les contenus générés).
  - Mettre en œuvre des pratiques responsables (vérification croisée, transparence, documentation, éthique by design).
- Formats variés : e-learning, ateliers en présentiel, quizz interactifs, études de cas sectoriels.

#### 3. Déploiement ciblé :

- Intégration dans les parcours de formation des métiers à risque.
- Organisation d'ateliers d'analyse de cas réels vécus par les collaborateurs.
- Création d'un guide ou d'une checklist « IA responsable » à destination des utilisateurs.

#### 4. Consolidation et partage :

- Mise en place d'un canal de remontée de signalements IA à risques ou d'anomalies observées.
- Organisation de retours d'expérience entre services.

## Formation sur les risques et biais algorithmiques

### Conditions de réussite

- Cas concrets et contextualisés.
- Mise à jour régulière des contenus.
- Intégration dans les routines de travail.

### Impacts / résultats attendus

- Meilleure qualité des usages IA.
- Réduction des risques réputationnels ou juridiques.
- Responsabilisation accrue des utilisateurs.

### Indicateurs de succès

- Nombre de biais détectés et corrigés.
- Taux de complétion des formations.
- Retours des utilisateurs.

### Outils mobilisables

- Simulateurs de modèles d'IA génératifs proposant des réponses biaisées
- Supports de formation
- Trames d'analyse

## Communication d'une bibliothèque de prompts

### Objectifs et description de l'action

Cette action vise à créer, structurer et diffuser une bibliothèque de prompts (requêtes types) permettant aux collaborateurs d'utiliser efficacement les outils d'IA générative dans le cadre de leurs missions. L'objectif est double : d'une part, faciliter la prise en main des outils pour les débutants ; d'autre part, capitaliser sur les bonnes pratiques existantes au sein des équipes pour les généraliser.

Cette bibliothèque devient un référentiel interne évolutif, favorisant l'appropriation rapide, la montée en compétence et l'uniformisation des usages IA, tout en encourageant l'expérimentation encadrée.

### Responsables de l'action

Equipe informatique	Structuration et alimentation de la base de données
Métiers / utilisateurs avancés	Proposition et alimentation de la base de données
Equipe de communication et managers	Animation et diffusion

### Population concernée

Tous les collaborateurs

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Constitution initiale de la bibliothèque :

- Recensement de prompts existants dans l'entreprise (par métiers, fonctions, usages).
- Rédaction de prompts types selon différentes catégories : communication, RH, logistique, marketing, relation client, etc.
- Format standardisé : objectif du prompt, formulation, cas d'usage, précautions éventuelles.

#### 2. Mise en ligne et diffusion de la bibliothèque :

- Hébergement sur un espace accessible à tous (intranet, SharePoint, Notion...).
- Organisation d'un événement de lancement (webinaire, campagne interne).
- Communication récurrente dans la newsletter IA : « le prompt du mois ».

#### 3. Animation continue de la bibliothèque :

- Ouverture d'un canal de remontée de nouveaux prompts (par les ambassadeurs IA ou tout utilisateur).
- Intégration dans les parcours de formation : exercices sur la personnalisation des prompts.
- Évolution progressive : archivage, mise à jour, ajout de variantes métier.

#### 4. Valorisation des contributeurs :

- Mécanisme de reconnaissance (badge IA, visibilité dans la newsletter, mise en avant des "Top prompts").
- Mise en réseau des contributeurs pour créer une dynamique d'innovation continue.

## Communication d'une bibliothèque de prompts

### Conditions de réussite

- Accessibilité et clarté des contenus (langage simple, cas d'usage concrets).
- Implication des métiers dans la co-construction.
- Animation régulière pour maintenir l'intérêt.
- Mises à jour fréquentes pour suivre l'évolution des outils.

### Impacts / résultats attendus

- Uniformisation des usages.
- Économie de temps.
- Meilleure utilisation des modèles d'IAG.
- Développement d'une culture du partage.

### Indicateurs de succès

- Nombre de consultation de la bibliothèque
- Taux de contribution
- Réutilisation dans les équipes

### Outils mobilisables

- Base de données interne
- Intranet
- Support de communication

## Organisation d'un « Café IA » informel

### Objectifs et description de l'action

Cette action vise à instaurer un format convivial, accessible et récurrent permettant à l'ensemble des collaborateurs d'échanger librement autour de l'intelligence artificielle générative. Les « Cafés IA » offrent un espace d'acculturation facilitant la levée des freins psychologiques et techniques.

En encourageant la curiosité, la discussion et le partage d'expériences dans un cadre informel, ces rendez-vous contribuent à renforcer la culture numérique de l'entreprise, à stimuler l'intérêt pour les cas d'usage concrets, et à créer un sentiment de communauté autour de l'IA générative.

### Responsables de l'action

RH / Direction de la communication interne	Organisation logistique, conception du format, communication autour de l'évènement
Référents IA ou utilisateurs expérimentés	Animateurs volontaires, présentateurs de cas d'usage ou de témoignages.
Managers	Encouragement à la participation, valorisation des échanges et diffusion d'une culture IA bienveillante.

### Population concernée

Tous les collaborateurs

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Proposition de fréquence et format

- Rendez-vous régulier (mensuel ou bimestriel), d'une durée de 30 à 45 minutes.
- Format hybride possible : en présentiel dans une salle informelle ou en visio pour les équipes à distance.
- Nombre de participants libre (entre 10 et 30 par session selon la configuration).

#### 2. Exemple de déroulé type d'un Café IA :

- Brève introduction (5 min) par l'animateur : objectif, sujet du jour, posture d'échange ouverte.
- Partage d'un cas concret ou d'un outil IA (10-15 min) par un collaborateur volontaire ou référent.
- Temps d'échange libre (15-25 min) : questions, réactions, partages d'expériences de chacun.

#### 3. Exemples de thèmes abordés :

- « J'ai testé ChatGPT pour structurer ma présentation, voici le résultat ».
- « Prompts utiles pour résumer un rapport RH ».
- « Les pièges à éviter quand on utilise l'IA générative ».

#### 4. Outils complémentaires :

- Mini-support projeté en salle ou en visio (1 slide maximum).
- Questionnaire flash en fin de session (1 à 3 questions) pour recueillir les retours.
- Bibliothèque de replays ou de comptes rendus très courts pour ceux qui n'ont pas pu participer.

## Organisation d'un « Café IA » informel

### Conditions de réussite

- Format volontaire, sans obligation, ni évaluation.
- Ambiance informelle
- Présence visible de collaborateurs inspirants ou expérimentés.
- Valorisation des intervenants et encouragement à la participation (mention dans la newsletter, badge « Ambassadeur IA »).

### Impacts / résultats attendus

- Hausse de l'intérêt pour les outils IA.
- Réduction des appréhensions ou idées reçues.
- Création d'une dynamique d'échange entre métiers et niveaux hiérarchiques.
- Repérage de nouveaux ambassadeurs internes.

### Indicateurs de succès

- Nombre de participants par session.
- Nombre de retours ou questions soulevées pendant ou après.
- Taux de satisfaction recueilli en fin de session.
- Nombre de personnes se déclarant intéressées pour animer une future session.

### Outils mobilisables

- Outils de visio (Teams, Zoom, Meet).
- Outils de réservation et d'annonce (intranet, calendrier Outlook partagé).
- Plateforme de feedback (Microsoft Forms, Slido, Klaxoon).
- Bibliothèque partagée pour les replays ou supports (SharePoint, Drive).

## Création d'un canal de discussion interne dédié à l'IA

### Objectifs et description de l'action

Cette action consiste à mettre en place un espace de discussion collaboratif, accessible à tous les collaborateurs, dédié à l'intelligence artificielle générative. L'objectif est de favoriser les échanges horizontaux, le partage d'expériences, la remontée de questions ou de besoins, et la diffusion continue de bonnes pratiques liées à l'usage des outils IA.

Ce canal contribue à créer une communauté apprenante en interne, à soutenir les premiers utilisateurs, à valoriser les initiatives locales, et à assurer une dynamique vivante autour de l'appropriation de l'IA générative.

### Responsables de l'action

Direction Communication interne / Digital Workplace	Configuration technique, lancement du canal, animation globale.
Référents IA ou ambassadeurs métiers	Animation thématique, modération, réponse aux questions, relais d'expériences.
Managers et responsables d'équipes	Promotion de l'initiative auprès des collaborateurs, encouragement à la participation.

### Population concernée

Tous les collaborateurs

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Choix de la plateforme :

- Utilisation des outils de communication interne existants : Microsoft Teams (canal dédié), Slack, Yammer, Discord, ou espace intranet collaboratif.
- Le canal doit être ouvert à tous, facilement accessible, et bien identifié (ex. : « Parlons IA », « Espace IA générative », etc).

#### 2. Exemples de modalités d'animation du canal :

- Publication régulière de contenus : « Le prompt du mois », actualité IA, mini-sondages, vidéos explicatives.
- Mise en avant de témoignages d'utilisateurs internes (partage d'un cas d'usage simple, capture d'écran, astuce...).
- Réponses aux questions posées par les collaborateurs, par les référents IA ou des membres volontaires.
- Organisation ponctuelle d'événements associés : AMA (« Ask Me Anything »), quiz, défis IAG, ou votes sur les meilleures idées.

#### 3. Structuration et modération du canal de discussion :

- Règles de participation claires et bienveillantes.
- Possibilité de poser des questions « anonymement » via un formulaire si besoin.
- Suivi par les référents IAG pour éviter les fausses informations ou les dérives.

#### 4. Visibilité et valorisation du canal :

- Affichage dans les espaces partagés ou signature mail pour inviter à rejoindre le canal.
- Reconnaissance des contributions utiles (badges, mise à l'honneur, mentions dans la newsletter...).

## Création d'un canal de discussion interne dédié à l'IA générative

### Conditions de réussite

- Accessibilité simple et sans hiérarchie : tout le monde peut poser une question ou partager un contenu.
- Animation soutenue dans la durée (éviter l'effet « canal vide »).
- Posture bienveillante des intervenants.
- Coordination avec les autres actions IAG (bibliothèque de prompts, cafés IA...).

### Impacts / résultats attendus

- Appropriation progressive et informelle des usages IA.
- Développement d'une culture d'entraide numérique et d'innovation.
- Repérage de cas d'usage et de besoins concrets émanant du terrain.
- Valorisation des compétences internes.

### Indicateurs de succès

- Nombre d'utilisateurs actifs du canal.
- Nombre de messages, partages et interactions par semaine/mois.
- Taux de réponses apportées aux questions posées.
- Satisfaction perçue via un mini-sondage annuel.
- Nombre d'idées ou de bonnes pratiques reprises dans d'autres formats (formations, bibliothèque de prompts...).

### Outils mobilisables

- Plateforme collaborative interne (Teams, Slack, Discord, Yammer...).
- Outil de veille ou d'analyse des échanges (fonctionnalités analytics des plateformes).
- Formulaire de remontée de besoins ou questions (Microsoft Forms, Typeform).

## Expérimentation via des "Labs IA" en petits groupes

### Objectifs et description de l'action

Cette action vise à mettre en place des "Labs IA" (groupes d'expérimentation terrain rassemblant des collaborateurs volontaire) afin de tester de manière concrète et encadrée les usages de l'IA générative dans différents contextes métier.

L'objectif est double : identifier les usages à forte valeur ajoutée pour les équipes, tout en créant une dynamique collective de montée en compétence, de partage d'expérience et d'itération.

Ces laboratoires internes permettent de passer de l'acculturation théorique à la pratique guidée, dans un cadre sécurisé et agile, avant d'envisager une généralisation des outils à l'échelle de l'entreprise.

### Responsables de l'action

Direction innovation / comité IA	Coordination du programme, définition du cadre méthodologique, sélection des participants.
Référents métiers	Accompagnement des groupes, contextualisation des outils IA aux réalités opérationnelles.
Utilisateurs volontaires	Expérimentateurs actifs, contributeurs aux retours d'expérience, force de proposition pour l'évolution des pratiques.
Direction formation / RH	Suivi des acquis, lien avec les parcours de montée en compétence

### Population concernée

Salariés volontaires issus :

- de différents services (marketing, RH, relation client, logistique, etc.)
- de différents niveaux hiérarchiques (opérationnels, managers, fonctions support)
- avec un niveau de maturité numérique hétérogène

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Lancement du dispositif

- Appel à volontaires interne pour constituer les Labs.
- Constitution de groupes de 5 à 10 personnes maximum, par métier ou de manière interdisciplinaire selon les objectifs.

#### 2. Proposition de durée et de structure du Lab IA :

- Cycle court de 4 à 6 semaines, à raison d'1 atelier collectif par semaine (1h30 à 2h).
- Chaque atelier suit une progression : découverte d'un outil IA → test individuel → retour collectif → adaptation → documentation.

#### 3. Exemple de déroulé type :

- Présentation des objectifs et de l'outil IA à tester.
- Mise en situation métier (cas concret ou exercice guidé).
- Échanges sur les ressentis, difficultés, découvertes.

## Expérimentation via des "Labs IA" en petits groupes

### Conditions de réussite

- Encadrement méthodologique clair et bienveillant.
- Liberté d'expérimentation et droit à l'erreur.
- Implication visible de l'entreprise dans la valorisation des Labs (communication des résultats, écoute des besoins identifiés).
- Souplesse dans l'organisation (compatibilité avec les agendas opérationnels).

### Impacts / résultats attendus

- Identification de cas d'usage à forte valeur ajoutée ou à faible complexité d'adoption.
- Production de ressources internes concrètes (fiches pratiques, prompts prêts à l'emploi, recommandations).
- Développement de l'appétence et de la confiance des collaborateurs vis-à-vis des outils IA.
- Émergence de nouveaux ambassadeurs IA internes.

### Indicateurs de succès

- Nombre de Labs réalisés et diversité des profils impliqués.
- Nombre de cas d'usage ou de prompts capitalisés.
- Niveau de satisfaction des participants.
- Taux de réutilisation des productions issues des Labs dans les métiers.
- Nombre de projets IA généralisés issus de ces expérimentations.

### Outils mobilisables

- Plateformes d'IA générative utilisées dans les Labs (ex. : ChatGPT, Claude, Gemini, outils no-code IA, etc.).
- Plateforme collaborative interne (Teams, Miro, Notion).
- Outils de sondage ou de feedback (Forms, Klaxoon, Slido...).

## Identification et communication sur les cas d'usage IA

### Objectifs et description de l'action

Cette action a pour objectif de repérer, documenter et valoriser les cas d'usage pertinents de l'IA générative dans l'entreprise, qu'ils soient en cours, expérimentés ponctuellement ou simplement en réflexion. L'enjeu est de rendre visibles les applications concrètes, d'inspirer d'autres équipes à s'approprier ces outils, et de construire une base de connaissance évolutive, utile à la transformation globale.

La communication autour de ces cas d'usage permet également d'acculturer aux modèles d'IAG, de montrer qu'ils sont accessibles, utiles et améliorables, tout en favorisant la transversalité et la mutualisation des bonnes pratiques.

### Responsables de l'action

Comité ou référents IAG	Cadrage méthodologique, recensement, sélection et consolidation des cas.
Managers et chefs de projets métiers	Identification de cas d'usage dans leurs équipes, validation de leur pertinence.
Direction de la communication	Valorisation et diffusion des cas d'usage en interne, validation de leur pertinence.
Ambassadeurs IA ou utilisateurs expérimentés	Témoignages, rédaction de fiches, participation à la communication.

### Population concernée

Tous les collaborateurs susceptibles d'utiliser ou expérimenter des outils d'IA générative, managers ou équipes en recherche d'inspiration ou de cas concrets, directions souhaitant formaliser une feuille de route IAG à partir d'exemples existants.

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Phase 1 – Repérage :

- Diffusion d'un appel à contributions (via newsletter, intranet, managers) pour recueillir des exemples d'usages IA au sein des équipes.
- Organisation d'entretiens courts ou d'ateliers d'expression de cas d'usage en lien avec les Labs IA ou les formations.

#### 2. Phase 2 – Structuration des cas :

- Élaboration d'un format standardisé pour les fiches cas d'usage (problème initial, usage IA, outils utilisés, résultats obtenus, points de vigilance).
- Rédaction par les utilisateurs ou avec l'aide d'un facilitateur IA.

#### 3. Phase 3 – Validation et publication :

- Relecture et validation des cas par les référents métiers / managers.
- Intégration dans une base interne consultable (wiki, intranet, SharePoint...).

#### 4. Phase 4 – Communication ciblée :

- Valorisation de certains cas dans la newsletter interne, les réunions d'équipes, les Cafés IA ou les formations.
- Réalisation de formats synthétiques : mini vidéos témoignages, infographies, prompts associés

## Identification et communication sur les cas d'usage IA

### Conditions de réussite

- Valorisation visible des contributeurs (ex. : mention officielle, badge « contributeur IA »).
- Variété des cas d'usage (métiers, complexité, maturité).
- Simplicité du format de contribution, sans charge excessive pour les équipes.
- Capacité à actualiser régulièrement la base.

### Impacts / résultats attendus

- Diffusion d'exemples inspirants dans l'organisation.
- Multiplication des expérimentations locales.
- Professionnalisation progressive de l'usage de l'IA dans les équipes.
- Réduction du sentiment d'isolement ou d'incertitude face aux outils.

### Indicateurs de succès

- Nombre de cas d'usage collectés et validés.
- Nombre de consultations de la base de cas d'usage.
- Taux de réutilisation des prompts ou méthodes présentées.
- Nombre de nouvelles contributions après communication.
- Feedback qualitatif des utilisateurs.

### Outils mobilisables

- Espaces collaboratifs permettant la centralisation et la diffusion des cas d'usage (intranet, SharePoint, Teams).
- Outils de communication interne (newsletter, affiche, capsule vidéo).
- Outils de feedback et d'animation (Forms, Klaxoon...).

## Création d'une cellule de veille IA dans le commerce

### Objectifs et description de l'action

L'objectif de cette action est de mettre en place une cellule de veille stratégique et opérationnelle dédiée à l'IA générative, spécifiquement appliquée au secteur du commerce. Cette cellule a pour mission de suivre l'évolution rapide des technologies, des cas d'usage innovants, des réglementations émergentes et des impacts organisationnels.

Elle permet à l'entreprise de rester à jour, d'anticiper les transformations et d'outiller les métiers avec des informations ciblées, concrètes et contextualisées. Elle joue un rôle clé dans la capitalisation, l'acculturation, et l'émergence d'opportunités métier liées à l'IA générative.

### Responsables de l'action

Direction de l'innovation : DSI	Cadrage méthodologique, recensement, sélection et consolidation des cas.
Référents métiers (commerce, marketing, supply, etc)	Interprétation des impacts sur les activités opérationnelles.
Direction RH /formation	Analyse des besoins en compétences associés aux évolutions repérées.
Communication interne	Diffusion régulière des livrables de veille sous forme digeste et accessible.

### Population concernée

Managers, décideurs et équipes opérationnelles dans les métiers du commerce, de la distribution, du marketing, de la relation client et de la supply chain, équipes projet IA, innovation, formation, stratégie

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Structuration de la cellule :

- Groupe de 4 à 6 personnes, aux profils mixtes (technique, métier, veille, RH).
- Organisation d'une réunion mensuelle ou bimestrielle avec partage structuré des observations.

#### 2. Sources de veille mobilisées :

- Revues spécialisées (IA, retail tech, transformation numérique).
- Cas d'usage dans d'autres entreprises du secteur.
- Publications institutionnelles, régulation (CNIL, UE, OCDE...).
- Plateformes d'outils IA et innovation technologique.

#### 3. Productions de la cellule :

- Bulletin de veille interne bimestriel ou mensuel (1 à 3 pages maximum).
- Synthèses thématiques : « IA & merchandising », « Générateurs d'images pour la relation client », etc.
- Cartographies des outils en test ou pertinents par fonction.
- Alertes rapides en cas de changement réglementaire ou innovation majeure.

## Création d'une cellule de veille IA dans le commerce

### Conditions de réussite

- Appui stratégique de la direction pour donner légitimité à la cellule.
- Équilibre entre expertise technique et lecture métier.
- Format court, régulier, facilement assimilable.
- Intégration dans les réflexions d'évolution des process métier.

### Impacts / résultats attendus

- Meilleure réactivité face aux évolutions IA.
- Intégration progressive des technologies IA pertinentes dans les feuilles de route métiers.
- Développement d'une culture de veille et d'innovation continue.
- Renforcement de l'avantage concurrentiel via l'anticipation.

### Indicateurs de succès

- Nombre de bulletins produits et consultés.
- Nombre d'actions IA initiées suite à des alertes de veille.
- Feedback positif des managers métier sur la pertinence des contenus.
- Taux de contribution volontaire à la cellule (veille partagée).
- Intégration des résultats dans les réflexions stratégiques internes.

### Outils mobilisables

- Plateformes de veille (Feedly, Inoreader, Digimind, Mention...).
- Outils collaboratifs (Notion, Miro, SharePoint, Trello).
- Newsletter interne ou canal Teams dédié.

## Déploiement de retours d'expérience sur l'IA générative auprès des équipes terrain

### Objectifs et description de l'action

Cette action vise à organiser, formaliser et diffuser les retours d'expérience (REX) des équipes ayant testé ou adopté l'intelligence artificielle générative dans leurs activités. Elle permet d'ancrer les apprentissages dans le réel, de valoriser les initiatives internes, d'identifier les leviers et freins opérationnels, et de construire une culture d'amélioration continue autour de l'IA.

En collectant la parole des utilisateurs terrain, cette action favorise également l'appropriation horizontale des usages IA, en renforçant la confiance par l'exemple et en adaptant les outils aux besoins concrets.

### Responsables de l'action

Chefs de projet IAG / référents métiers	Coordination de la collecte de retours, analyse croisée des pratiques.
Managers de proximité	Identification des collaborateurs à interroger, encouragement à la contribution.
Direction de la communication ou RH	Formalisation et diffusion des témoignages via différents formats.
Utilisateurs expérimentés d'IAG	Contributeurs actifs aux retours d'expérience.

### Population concernée

Collaborateurs ayant utilisé ou observé des modèles IAG, managers métiers souhaitant partager leurs enseignements, nouveaux utilisateurs potentiels à la recherche d'exemples concrets.

### Pistes pratiques à mettre en oeuvre

#### 1. Phase 1 – Identification des cas intéressants :

- Appel à volontaires dans les métiers pour témoigner de leurs usages.
- Recensement via les référents IA, les Labs IA ou les managers.

#### 2. Phase 2 – Recueil structuré des témoignages :

- Mini-interviews (20 à 30 minutes) conduites par les équipes projets ou RH.
- Utilisation d'un guide d'entretien type : contexte, outils utilisés, bénéfices, difficultés, conseils.

#### 3. Phase 3 – Formalisation des retours :

- Fiches REX synthétiques (1 page max) ou mini-vidéos de 2 à 3 minutes.
- Mise en avant d'un point fort, d'un écueil évité, et d'un conseil pratique.

#### 4. Phase 4 – Diffusion et valorisation :

- Intégration dans l'intranet, la bibliothèque IA ou les formations.
- Mise en avant lors de réunions, Cafés IA, ou bulletins de veille.
- Organisation d'un événement interne « Les 5 usages IA qui nous ont fait gagner du temps ».

## Déploiement de retours d'expérience terrain sur l'IA générative

### Conditions de réussite

- Volontariat et liberté de ton des contributeurs.
- Respect du cadre (pas de jugement, droit à l'erreur, confidentialité possible).
- Formats courts, lisibles, valorisants pour les collaborateurs impliqués.
- Intégration dans un processus continu (et non ponctuel).

### Impacts / résultats attendus

- Diffusion des bonnes pratiques issues du terrain.
- Accélération de l'appropriation collective de l'IA.
- Amélioration de l'ergonomie des outils et des cas d'usage à partir des retours concrets.
- Valorisation des compétences internes et reconnaissance des initiatives locales.

### Indicateurs de succès

- Nombre de REX collectés et publiés.
- Taux de consultation des retours d'expérience.
- Intégration des enseignements dans les ajustements d'outils ou de formations.
- Feedback qualitatif des nouveaux utilisateurs.
- Nombre de REX repris dans des instances ou projets structurants.

### Outils mobilisables

- Grille d'entretien REX (Word, Typeform, Sondage Teams).
- Outils d'enregistrement et de diffusion des cas d'usage (Teams, Zoom, caméra mobile, studio interne).
- Bibliothèque de capitalisation (intranet, SharePoint, Notion).
- Outils de diffusion (newsletter, carrousel vidéo, canal IA).



