



Développer les compétences des décideurs et des métiers

Il est urgent de former les décideurs, les managers et leurs équipes métiers, pour leur permettre de comprendre comment tirer parti de l'IA et accompagner son implémentation dans l'entreprise.



LAURENCE YVON, VP
Regional Director
France & UK,
Wolters Kluwer
CCH Tagetik

« L'IA, ce n'est pas madame Irma avec sa boule de cristal... »

« **B**ien avant d'aborder les métiers techniques de l'IA, il faut parler de la formation des dirigeants et décisionnaires. Ils doivent prendre conscience que l'IA va révolutionner les produits et services. Or, pendant très longtemps, les dirigeants des entreprises ne se sont pas intéressés aux technologies. Ils les connaissent mal et c'est encore pire avec l'IA », estime Jean-Philippe Couturier, CEO de Whoz, éditeur d'une IA spécialisée dans les RH. AI Practice Director chez Umanis, Philippe Harel va plus loin : « Les décideurs sont une cible prioritaire en matière de formation. L'idée n'est pas de les former techniquement, mais de les sensibiliser aux enjeux et risques de l'IA. Que peut-on faire ? Quels impacts sur les années à venir ? Aussi fournie soit-elle, la littérature existante (vidéos, workshops, documentations, etc.) est trop générique. Elle a fait naître de fausses idées ».

FORMER POUR DÉMYSTIFIER

« Bon nombre d'entreprises ne mettent pas en place un dispositif de formation permettant à leurs équipes de bénéficier d'une bonne compréhension des avantages offerts par ces technologies, ajoute Cédric

Hubert, directeur Europe de Abbyy. Ce faisant, elles se privent d'innovations pour accélérer leur transformation numérique ». Associée à un futur anxiogène dans l'imaginaire collectif, l'IA est tellement mal perçue que Carlo Purassanta, président de Microsoft en France, a décidé de rebaptiser le concept en IN, pour « intelligence numérique ». L'IA fait peur. Mais dès lors qu'ils sont formés, les collaborateurs apprécient majoritairement ce nouveau collègue qui les débarrasse des tâches rébarbatives. L'IA est aussi... magique. « Une fois la solution déployée, les métiers s'attendent à ce qu'elle fonctionne toute seule en oubliant la composante apprentissage de l'IA. Cet apprentissage n'a rien de miraculeux ! L'idée n'est pas de former les métiers à l'IA, mais au fonctionnement de l'IA, de façon à ce qu'ils comprennent ce besoin d'entraînement. D'autant que le classement des données nécessaires à l'apprentissage relève moins des compétences IT ou IA que métier », estime Bruno Chotin, directeur alliances & Product Management chez Coheris. Typiquement, comme n'importe quelle solution embarquant du machine learning, le CRM de Coheris a besoin « d'apprendre » avant de classer efficacement les messages entrants. Ce qui suppose d'alimenter l'IA avec des centaines de messages préalablement étiquetés : message d'alerte, de réclamation, etc. Les métiers sont bien entendu les mieux placés pour réaliser ce classement.

FORMER POUR MIEUX DÉCIDER ET ACCOMPAGNER

Au-delà de la compréhension du fonctionnement pour aider à la mise en œuvre, la formation des décideurs et des métiers est également indispensable pour optimiser la gestion des coûts et l'encadrement des projets, comme le souligne Dominique Monera, expert en mathématiques et finances, président de IA Académie, organisme de formation à l'IA : « Le coût de la technologie et la complexité de gestion d'équipes constituées principalement de talents techniques très convoités et qu'il faut arriver à attirer sont les deux prin-

LA FORMATION À L'IA COMME VECTEUR D'INCLUSION

À l'occasion de la conférence de rentrée de Microsoft, Emmanuel Thieffry, directeur du développement de l'entreprise Compéthance est venu présenter le projet d'une nouvelle promotion « intelligences atypiques » de l'école IA lancée par Microsoft en partenariat avec Simplon, réseau de



« fabriques » (écoles) qui propose des formations aux métiers et aux outils numériques. Pour la première fois, l'école IA va en effet former des autistes à haut potentiel aux métiers de l'IA. « On estime que la France compte 700 000 autistes, dont 120 000 qui ont une vraie appétence pour le numérique et

l'algorithmique, explique-t-il. La plupart ont quitté l'école très tôt, mais pas à cause de leur inaptitude en mathématiques. Au contraire. Résultat, ils représentent une occasion de recruter sur nos territoires, d'autant qu'il s'agit d'une population qui ne demande qu'à travailler et qui peut beaucoup apporter ».

2 QUESTIONS À DOMINIQUE MONERA, expert en mathématiques et finance, président d'IA Académie

Comment est née l'idée d'une formation pour décideurs ?

Les managers sont les grands oubliés de l'intelligence artificielle et globalement leur niveau de compréhension est très bas. Ils ont quitté les bancs de l'école à une époque où l'IA ne faisait pas encore partie des parcours de formation et cette carence est d'autant plus grave qu'il s'agit d'une population qui a du poids et des responsabilités.

Tôt ou tard, elle sera amenée à encadrer des techniciens ou à gérer des prestataires en IA.

En quoi consiste cette formation ?

Les décideurs arrivent avec une connaissance peu structurée et plutôt confuse, issue de toutes les informations collectées de part et d'autre. Notre objectif est d'offrir un contenu pour restructurer cette connaissance à



travers des formations très courtes (de 2 heures et

demie à 2 jours maximum), allant de la simple sensibilisation à l'explication du fonctionnement des algorithmes, les décideurs ayant généralement des agendas trop remplis pour envisager des formations plus longues. Globalement, en partant, ils ont le vernis nécessaire pour pouvoir parler à des équipes techniques et même pousser des projets et les encadrer.

Pendant très longtemps, les dirigeants des entreprises ne se sont pas intéressés aux technologies.

« Les principaux freins rencontrés par les entreprises. Ils peuvent être dépassés par une meilleure formation des équipes dirigeantes : c'est plus facile d'attirer des talents et de négocier avec les prestataires pour faire baisser les coûts quand on sait de quoi on parle. Malheureusement, la majorité des entreprises n'ont pas encore saisi l'intérêt de former ses cadres non techniciens ».



53%

des responsables IA trouvent que les métiers ne sont pas très clairs dans leurs attentes sur les projets IA (source : Tech Pro Research).



64%

des décideurs estiment que leurs collaborateurs ne sont pas assez formés aux technologies de l'IA. (source : Abbyy juillet 2019)

EXPERT PHILIPPE HAREL, AI Practice Director chez Umanis

Former les métiers à la collaboration avec l'IA : une priorité

« Les métiers doivent apprendre à collaborer avec l'IA tout en restant maîtres du savoir-faire. Non pas pour des raisons anxigènes, mais pour éviter que cette expertise de l'entreprise se résume à un algorithme qui, par définition, peut être piraté, copié, etc. D'autant que cette expertise est nécessaire

pour continuer à enrichir les algorithmes et faire évoluer les processus. Une IA évolue dans le temps et si personne n'est là pour la guider ou pour "l'informer" quand l'entreprise change de stratégie ou met en œuvre de nouveaux services ou produits, elle perdra forcément en pertinence. C'est



pourquoi cette formation à l'interaction avec quelque chose qui évolue en permanence est aussi fondamentale. D'ailleurs, nous avons de plus en plus de projets qui vont dans ce sens avec le développement d'interfaces pour permettre à l'humain de travailler en synergie avec l'IA ».