Les fondamentaux de l'IA : Guide de la transformation d'entreprise par l'automatisation pilotée par l'IA

HYLAND™

Table des matières

Executive summary 3

Par où commencer avec l'IA ? 4

Le prompting : Le nouveau langage de l'entreprise 8

Sécurité et gestion des données en Europe 10

Associer données structurées et données non structurées 12

Le déploiement de l'IA :
Entre technologie et gestion du changement 14

3 applications concrètes de l'IA dans la gestion de contenu 16

Libérez votre potentiel avec Hyland 18

Executive summary

Où que l'on se tourne, l'intelligence artificielle domine toutes les conversations. Les promesses sont grandioses : imaginez des opérations totalement autonomes, des capacités de génération transformatrices et une réécriture complète de l'économie mondiale. Pourtant, pour le décideur moyen responsable des données non structurées et de la gestion de contenu, la réalité est tout autre. Cela semble… inaccessible.

Alors que de nombreuses organisations s'emparent des outils d'IA et foncent à toute allure, un rapport du MIT révèle que seulement 2 secteurs majeurs sur 8 affichent un changement structurel significatif. De plus, si les grandes entreprises sont en tête pour piloter des projets d'IA, elles restent à la traîne lorsqu'il s'agit de passer à l'échelle.

Malheureusement, l'effet de ricochet autour de cet échec perçu peut s'avérer dévastateur. L'ironie est que les initiatives d'IA échouent rarement parce que la technologie elle-même est inefficace ; c'est trop souvent le résultat d'un manque de préparation adéquate et d'une incapacité à alimenter le modèle avec les bonnes données.

Rien d'étonnant à ce que de nombreuses entreprises aient l'impression que leur premier cas d'usage de l'IA doit être l'équivalent corporate de la conquête spatiale. Nous l'entendons dans presque chaque premier appel de prise de contact : elles attendent l'application IA parfaite et massive qui révolutionnera l'ensemble de leur entreprise du jour au lendemain.

Cette hésitation, bien que compréhensible, est une erreur.

Aujourd'hui, la véritable puissance de l'IA en entreprise ne réside pas dans les projets utopiques. Elle réside dans l'élimination du temps perdu et l'identification des processus obsolètes depuis des années — les tâches ingrates, répétitives, ces pans de vos opérations que tout le monde sait problématiques, même en l'état — et dans l'application d'une nouvelle forme d'intelligence pour les corriger. Il s'agit d'arriver devant votre outil d'IA avec la préparation la plus rigoureuse possible.

Ce guide est conçu pour dépasser la simple bulle médiatique de l'IA. Ce n'est ni un manuel technique pour coder des grands modèles de langage (LLM), ni les prédictions d'un futurologue pour la prochaine décennie. C'est une feuille de route pratique pour les leaders d'opinion et décideurs qui ont besoin de comprendre comment démarrer, comment passer à l'échelle et comment gouverner l'IA dès maintenant.

Au fil des chapitres suivants, nous explorerons :

1. **Par où commencer :** Passer de la paralysie à l'action en identifiant les bons use cases.
2. **L'art du prompting :** Pourquoi il s'agit du nouveau langage partagé de votre entreprise.
3. **La réalité de la sécurité :** Naviguer sans crainte dans la conformité en zone EMEA et aux États-Unis.
4. **L'intégration des données :** La relation subtile entre données structurées et non structurées.
5. **Le facteur humain :** Pourquoi la technologie ne représente que 30 % de l'équation.
6. **Exemples concrets :** L'utilisation de l'IA dans la gestion de contenu.

L'objectif est simple : vous aider à ne plus vous demander « Que font les autres ? » pour enfin vous poser la question : « Si nous pouvions résoudre ce problème grâce à nos données, que ferions-nous ? »

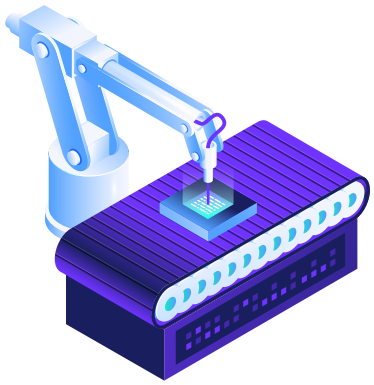
C'est parti.

Par où commencer avec l'IA ?

La question la plus fréquente que se posent les décideurs aujourd'hui est aussi la plus difficile à s'approprier sans contexte : **« Quel doit être mon premier use case ? »**

Cette paralysie découle d'une mauvaise compréhension de ce que l'IA est censée accomplir dans un cadre professionnel. Nous confondons souvent l'automatisation classique et l'IA agentique (agentic AI).

Ne confondez pas l'automatisation avec l'IA agentique



L'automatisation est la numérisation d'une procédure opérationnelle standard. Elle suit un ensemble de règles rigides.

L'IA agentique, en revanche, imite la prise de décision humaine qui intervient lors de la lecture de cette même procédure opérationnelle. La capacité de raisonner, de s'adapter et d'agir en fonction du contexte est intégrée à l'outil.

Pour trouver votre point de départ, ne cherchez pas un processus qui exige un agent doté d'une intelligence hors norme. Identifiez plutôt les points de friction de votre organisation — ces tâches ingrates qui consomment une quantité disproportionnée d'énergie humaine.

Identifier les opportunités

Lors de l'identification de vos premiers use cases potentiels, concentrez-vous sur des scénarios où l'impact de l'amélioration est tangible, mais où la complexité de mise en œuvre reste maîtrisable.

> Les données non structurées ne suivent pas un modèle de données prédéfini. Elles englobent une grande variété de types de contenu, allant des médias riches et des réseaux sociaux aux documents numérisés, e-mails et contrats. On estime que 80 % du contenu des entreprises est non structuré, mais les entreprises n'exploitent qu'à peine 10 % de cette précieuse ressource.

partie des données à sa disposition. En exploitant ces données dormantes grâce à l'IA, vous les activez et comblez les lacunes de vos processus actuels inefficaces. Une fois ces données non structurées converties en données structurées, vos outils d'IA en aval peuvent en tirer le meilleur parti.

Ces use cases s'articulent souvent autour de tâches où les données non structurées — telles que les documents scannés, les e-mails ou les archives historiques — jouent un rôle central. Les processus liés à ces tâches impliquent généralement des actions répétitives, une saisie manuelle des données ou de fréquents goulets d'étranglement dans la prise de décision.

Cibler les workflows aux inefficacités flagrantes

Les workflows connus pour être problématiques sont d'excellents points de départ. La plupart des équipes peuvent pointer du doigt les processus défaillants très rapidement — pensez notamment aux flux de travail qui :

- Provoquent des retards dans le traitement de documents critiques
- Génèrent des erreurs de saisie de données
- Sont systématiquement en deçà des normes de conformité en raison d'informations incohérentes
- Impliquent de gros volumes de papier ou des systèmes fragmentés

Ces environnements sont souvent mûrs pour des projets d'automatisation et d'intégration.

Le framework « Et si vous pouviez… »

Si vous peinez à identifier ces points de friction, réunissez vos business process owners et posez-leur une question simple :

> « Si vous pouviez faire tout ce que vous voulez de vos données non structurées, que feriez-vous ? »

Oubliez l'aspect technologique un instant. Ne pensez pas au « ***comment*** ».

- Classeriez-vous 2,5 millions de documents archivés pour identifier votre exposition aux risques ?
- Permettriez-vous à vos clients de résoudre leurs litiges en self-service ?
- Extrairiez-vous les données des contrats pour stopper les pertes de revenus ?

Une fois le besoin identifié, la discussion technique devient beaucoup plus simple. Il ne s'agit pas de projets utopiques, mais de quick wins qui renforcent la confiance de l'organisation et ouvrent la voie à une véritable transformation.

Petits ajustements, grands succès

Explorez les domaines où de gains minimes peuvent générer des bénéfices démesurés. Par exemple, l'automatisation du traitement des factures — une initiative éprouvée et au taux de réussite élevé — peut se traduire par des gains de temps considérables, des approbations plus rapides et une réduction des erreurs humaines. De même, la simplification de la gestion des dossiers patients dans le secteur de la santé peut à la fois améliorer l'efficacité opérationnelle et la qualité des soins.

Un mot d'avertissement : L'IA reste une technologie émergente portée par l'innovation, et toutes les bonnes idées d'application ne généreront pas un ROI acceptable. Le développement d'un use case impose de valider, à chaque étape, l'existence d'un réel potentiel de ROI lors du déploiement final. La plupart des clients qui adoptent cette technologie tôt l'utilisent pour résoudre des problèmes historiques de longue date — c'est là qu'il faut regarder en premier, plutôt que de viser la lune.

Rechercher des équipes ambassadrices de l'IA

Il est crucial de collaborer avec les parties prenantes des différents départements pour valider ces opportunités. Le MIT a révélé que la réticence d'une équipe à adopter de nouveaux outils constituait le principal frein au déploiement de l'IA à l'échelle de l'entreprise. La contribution et l'adhésion de vos équipes permettent de mettre en lumière les réels points de friction et de garantir l'alignement avec les objectifs globaux de l'organisation.

En vous concentrant initialement sur des problèmes bien définis et à fort impact, votre organisation posera des bases solides pour une adoption plus large, démontrant une valeur claire tout en minimisant les risques.

Focus : Les quick wins de l'IA

Le dilemme du courrier numérique:

Prenons l'exemple d'un service de traitement automatisé du courrier. L'automatisation traditionnelle atteint généralement un taux d'efficacité de 45 % car elle repose sur des gabarits (templates) rigides. Si une facture arrive dans un format imprévu, le système bloque. Une approche optimisée par l'IA n'a pas besoin de template. Elle lit le document comme le ferait un humain, propulsant potentiellement l'efficacité entre 80 % et 90 %.

Le problème des « 1 % »:

Dans le commerce de détail et la logistique, 99 % des factures correspondent généralement au bon de commande. Le 1 % restant, qui présente des anomalies, coûte souvent aussi cher à résoudre que les 99 % autres réunis. C'est une cible idéale pour l'IA. L'objectif est de transformer le traitement de ces 1 % d'exceptions en une transaction standard et à faible coût.

Q&A réglementaire:

Imaginez une équipe internationale de gestion des installations (facilities management). Au lieu de chercher manuellement une réponse de conformité dans des milliers de manuels PDF, elle interroge une base de connaissances en langage naturel : « Quel est le protocole de sécurité pour cet équipement en Allemagne ? ». L'IA extrait instantanément la réponse précise au cœur des données non structurées.

Points clés à retenir

- Commencez par les tâches ingrates.
- Commencez par les tâches que vos collaborateurs détestent accomplir.
- Commencez par les processus les plus sujets aux erreurs humaines liées à la fatigue ou à la monotonie.

Le prompting : Le nouveau langage de l'entreprise

Nous devrions tous commencer à considérer le prompting comme une compétence métier fondamentale. Trop souvent, nous utilisons les outils d'IA d'entreprise de la même manière que Google : en tapant quelques mots-clés et en croisant les doigts. Cela ne produit que des résultats génériques et futiles.

Le prompting est le mécanisme par lequel nous transférons les connaissances métier implicites — le langage sous-jacent de votre organisation — vers le système d'IA. C'est ainsi que nous traduisons les règles non écrites de votre culture d'entreprise et vos préférences opérationnelles dans un format numérique qu'un agent peut exploiter.

Des mots-clés au contexte

Un prompt n'est rien d'autre que la formalisation de ce qu'un expert métier (subject matter expert) fait au quotidien. Cependant, différents secteurs (et même différents départements ou collaborateurs) utilisent le même vocabulaire pour désigner des réalités totalement distinctes.

Prenez le mot « hedge » (couverture/haie). Pour un paysagiste, c'est une délimitation de terrain. Pour un cambiste, c'est une stratégie de couverture des risques. Pour un gestionnaire de fonds, c'est un véhicule d'investissement. Si votre prompt ne définit pas le contexte, l'IA risque d'halluciner ou de fournir des informations hors sujet.

Le développement de pratiques de prompting solides garantit la constance des performances des agents. Si vous souhaitez obtenir un résultat reproductible et auditable, vous devez utiliser un prompt reproductible et bien structuré.

Le plus grand défi pour maîtriser efficacement les prompts consiste sans doute à appréhender pleinement les processus métier qui en bénéficieront, et à s'assurer que les bonnes étapes et options sont bien comprises. Les résultats attendus doivent être cartographiés en parallèle, afin que chaque élément soit correctement intégré et testé au sein du prompt. Cela vous permet — dans la mesure du possible — d'obtenir un résultat prévisible et reproductible.

Établir un langage partagé

À mesure que les organisations gagneront en maturité dans leur utilisation de l'IA, le prompting va se standardiser. Nous passerons d'un prompting individuel à une bibliothèque structurée de prompts approuvés, reflétant la tolérance au risque et la charte éditoriale de l'entreprise.

Par exemple, les organisations pourront imposer des mots à « usage restreint » ou des frameworks obligatoires pour s'assurer que les résultats de l'IA restent alignés avec les politiques internes.

Avec l'avènement de l'IA agentique, vous pouvez vous appuyer sur un réseau d'agents configurés pour des secteurs verticaux ou des profils (personas) spécifiques. C'est précisément ce que permet Hyland Agent Mesh : votre agent financier comprendra qu'un « hedge » est financier, tandis qu'un agent dédié aux infrastructures comprendra qu'il s'agit d'aménagement. Votre stratégie de prompting doit alimenter ces personas spécifiques.

Comprendre la culture interne de votre organisation et sa propension ou sa capacité à changer (à tous les niveaux) est crucial. Cette réflexion interne est un autre facteur démontrant que l'IA est une question de capital humain bien plus qu'une question de technologie. Si ces changements axés sur l'humain sont négligés ou ignorés, ils risquent de peser lourdement sur l'adoption et la performance finale.

Les hackathons comme outils de capture du savoir : L'un des meilleurs moyens de développer de solides compétences en prompting est d'organiser des hackathons internes dédiés à des pratiques de travail spécifiques. Mettez vos équipes au défi de résoudre un problème métier concret grâce à l'IA. Ne vous contentez pas de récompenser le vainqueur : documentez la démarche. Les prompts qui ont échoué ont autant de valeur que ceux qui ont réussi, car ils révèlent les nuances de la logique métier qu'il est nécessaire de codifier.

Points clés à retenir

- Le prompting ne se résume pas à de la saisie de texte ; c'est de la programmation en langage naturel.
- Il exige une compréhension approfondie des processus métier.
- Les organisations performantes formeront leurs collaborateurs à penser comme des prompt engineers.

Sécurité et gestion des données en Europe

Les discussions autour de la sécurité de l'IA basculent souvent dans la peur. En Europe, **le règlement européen sur l'intelligence artificielle (EU AI Act)** est désormais pleinement ancré dans le paysage réglementaire. Aux États-Unis, les préoccupations liées à la confidentialité des données dominent les conseils d'administration. Pourtant, la conformité ne consiste pas à éviter la technologie ; elle consiste à mettre en œuvre les bons contrôles et à choisir des fournisseurs qui correspondent à vos besoins et à vos exigences.

L'IA est une technologie majoritairement basée sur le cloud, en raison de la mutualisation des coûts liée au développement des LLM. Pour permettre l'adoption de l'IA, cette réalité a poussé certaines organisations à repenser leur approche vis-à-vis des technologies cloud.

De nouvelles exigences doivent être abordées avec les fournisseurs afin de garantir que tous les aspects de la sécurité sont couverts lorsqu'ils sont liés à l'IA, notamment :

- S'assurer que les données sont chiffrées en transit et au repos selon les normes les plus strictes actuellement disponibles.
- Utiliser une gestion des clés de chiffrement robuste pour la protection des données.
- Garantir que les applications sont testées pour détecter la moindre vulnérabilité.
- Confirmer que toutes les exigences sont validées et que les certifications sont obtenues.

En comparaison, les organisations qui choisissent de développer leurs propres applications doivent faire face à ces exigences par elles-mêmes. Cela exige une vigilance de tous les instants pour s'assurer qu'aucun compromis n'est fait pour obtenir des résultats au-delà du simple proof of concept (POC). Dans le monde de l'IA, les choix d'infrastructure et le déploiement de technologies de sécurité adaptées — n'altérant pas les performances — sont des critères de plus en plus critiques pour l'évaluation et la sélection des fournisseurs.

Le Hyland Trust Center présente de manière transparente les normes en place et fournit des orientations claires sur la façon dont les technologies sont exploitées.

Dépasser le simple « faites-nous confiance »

Lors de l'évaluation des fournisseurs d'IA, en particulier pour des opérations en Allemagne (exigeant la conformité C5) ou plus largement dans la zone EMEA, un « faites-nous confiance » n'est pas une réponse acceptable. Vous avez besoin d'une description transparente des contrôles mis en œuvre.

- **Isolation des données :** Assurez-vous que votre fournisseur garantit que vos données ne sont pas utilisées pour entraîner le modèle de fondation public. Vos données doivent rester vos données.
- **Politiques de zéro rétention (zero-retention) :** Recherchez des architectures où l'IA traite les données pour la transaction, puis les oublie immédiatement.
- **Tests de vulnérabilité :** Un logiciel d'IA reste un logiciel. Il exige les mêmes pen-tests rigoureux, scans de vulnérabilités et audits de contrôle d'accès que n'importe quelle autre application d'entreprise.

La souveraineté des données dans le contexte européen

Pour les organisations opérant en Europe, la souveraineté des données est étroitement liée à la responsabilité réglementaire, y compris aux exigences fixées par le RGPD et, de plus en plus, par **le règlement sur la résilience opérationnelle numérique (DORA)**. Ces frameworks se concentrent sur la manière dont les données sont stockées, traitées, protégées et gouvernées, plutôt que de supposer qu'elles se limitent à une seule zone géographique. En pratique, les architectures d'IA et de cloud impliquent souvent des traitements de données transfrontaliers, qui doivent être encadrés par des contrôles juridiques, techniques et organisationnels appropriés.

Bien que **le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** de l'UE ne traite pas explicitement de l'intelligence artificielle, ses principes de protection des données sont tout à fait compatibles avec l'IA et le Big Data. En intégrant le principe de privacy by design et en menant des évaluations de risques approfondies, les entreprises européennes peuvent innover en toute confiance tout en maintenant des normes de protection des données robustes.

En fin de compte, la sécurité de l'IA consiste à poser les bonnes questions. Ne demandez pas : « L'IA est-elle sûre ? ». Demandez plutôt : « Comment gérez-vous les clés de chiffrement ? », « Comment empêchez-vous les fuites de données entre les différents tenants ? », « Comment garantissez-vous que nos PII (données personnelles) sont isolées du LLM ? ». Les réponses à ces questions sépareront les partenaires prêts pour l'entreprise des simples outils expérimentaux.

Hyland et les exigences de l'UE : Hyland répond à ces exigences grâce à des centres de données basés dans l'UE, au respect de normes de sécurité et de gouvernance reconnues, et à une approche de privacy by design intégrée au cœur de notre architecture. Cela garantit que tous les transferts internationaux de données restent alignés sur les obligations réglementaires européennes en vigueur. Dans ses solutions d'IA, Hyland utilise exclusivement des composants AWS certifiés C5.

Points clés à retenir

- L'EU AI Act n'interdit pas les systèmes d'IA ; il encadre ses cas d'usage.
- Votre partenaire IA doit proposer des mécanismes robustes pour gérer les PII en toute sécurité et prévenir toute exposition accidentelle des données.
- Concentrez-vous sur des questions techniques détaillées pour évaluer la maturité d'un partenaire IA en matière de sécurité d'entreprise et de gestion des données.

Associer données structurées et données non structurées

Depuis des décennies, les systèmes ERP s'imposent comme la source of truth (source unique de vérité) sur laquelle les organisations s'appuient pour assurer leur fonctionnement au quotidien. Les **données structurées** qui y sont stockées (lignes, colonnes, chiffres et dates) constituent le socle d'opérations critiques, de la gestion des ressources humaines et de la comptabilité fournisseurs au case management (gestion des dossiers) et aux prises de décisions clients.

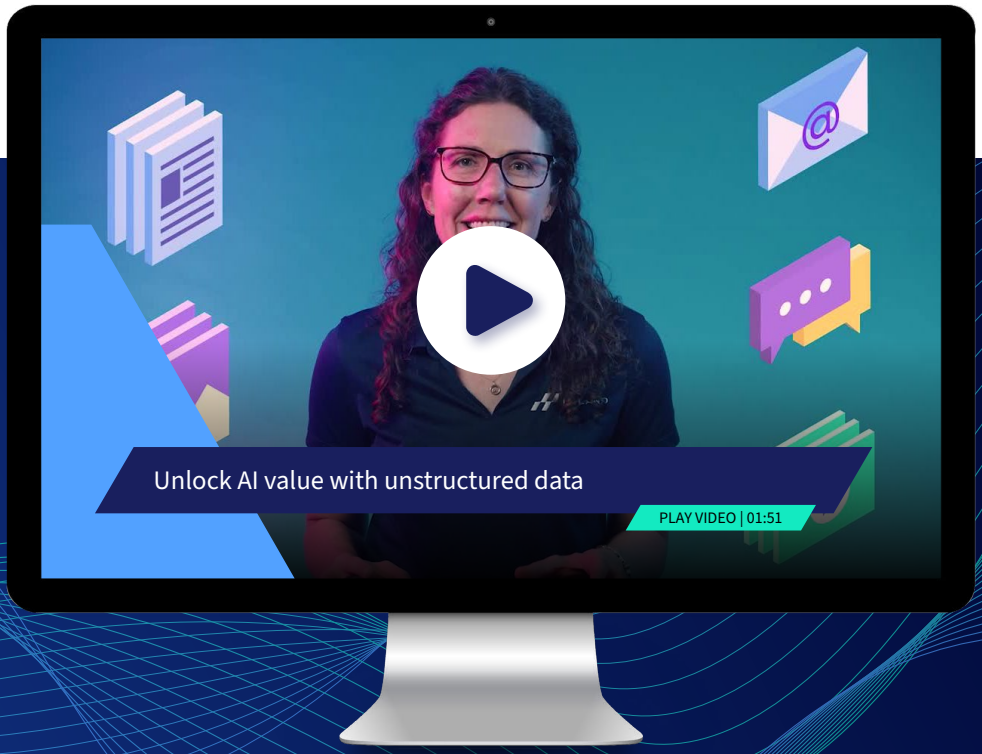
Les **données non structurées**, qui représentent environ 80 % du contenu de l'entreprise, se trouvent quant à elles dans des formats moins standardisés comme les e-mails, les PDF, les contrats et les images. Cette masse d'informations peut s'avérer gigantesque, désordonnée et difficile à exploiter.

Aujourd'hui, l'IA nous donne la capacité d'extraire facilement les données de ce monde non structuré pour les injecter dans le monde structuré. La question est : devez-vous le faire ?

Les organisations doivent évaluer si cette convergence répond à un réel besoin stratégique. Voici les questions à se poser :

- L'association de vos données structurées et non structurées apportera-t-elle une valeur ajoutée à votre activité ?
- Les bénéfices de cette fusion l'emportent-ils sur le coût de l'investissement ?
- Avez-vous clairement défini l'objectif attendu avant de décider de connecter ces sources de données ?

Hyland vous recommande d'identifier précisément les résultats que vous attendez de l'IA. Une fois ces objectifs fixés, la question devient : quelle est la meilleure trajectoire pour y parvenir ? Bien souvent, la réponse réside dans l'association de vos données structurées et non structurées. Les modèles d'IA ont besoin de cet apport combiné pour atteindre l'objectif que vous avez défini.



Les arguments en faveur de la structuration des données non structurées

Les systèmes de données structurées ne tolèrent pas l'ambiguïté. Si vous injectez des données extraites d'un document fiables à 99 %, vous acceptez de fait l'introduction d'un taux d'erreur de 1 % dans votre système. Les méthodes traditionnelles de traitement des données sont incapables de gérer ces écarts. Prenez par exemple :

- **Les erreurs d'arrondi :** Un collaborateur qui saisit une donnée manuellement peut arrondir un chiffre à deux décimales. Une IA qui extrait des informations d'un tableur peut en capturer huit. Lorsque cette donnée est injectée dans l'ERP, l'incohérence peut provoquer des erreurs de réconciliation se chiffrant en millions.
- **La résolution des conflits de données :** Si l'ERP indique que l'adresse d'un client est X et que le nouveau contrat indique Y, qui l'emporte ? Sans un mécanisme de human in the loop (intervention humaine) ou sans règles de validation strictes, l'automatisation de cette fusion peut dégrader l'intégrité de vos systèmes cœurs de métier et ralentir l'ensemble de vos opérations.

Lorsqu'elle est correctement exécutée, l'association de vos données structurées et non structurées génère une immense valeur. C'est l'IDP (Intelligent Document Processing ou Traitement Intelligent des Documents) qui fait le pont entre ces deux mondes grâce à trois piliers :

- **La capture et l'extraction :** Grâce à l'IA, vos données non structurées sont « lues » et traitées intelligemment. Les informations utiles sont extraites et unifiées avec vos données structurées.
- **L'enrichissement :** Vos données structurées sont souvent incomplètes. L'IA peut analyser l'historique de vos documents pour combler les lacunes — en classifiant les clients, en identifiant les dates de renouvellement de contrats ou en extrayant des clauses qui n'avaient jamais été saisies manuellement.
- **La validation :** Plutôt que de tolérer un écrasement aveugle des données, utilisez l'IA pour signaler les anomalies. « La facture indique 10 000 €, mais le bon de commande indique 9 500 € ». L'IA agit comme un auditeur augmenté, soumettant l'anomalie à un collaborateur pour arbitrage.

Les arguments en faveur de la séparation

Parfois, la meilleure stratégie consiste à maintenir les données séparées, tout en les laissant accessibles. Vous pouvez utiliser l'IA pour interroger les données non structurées et en extraire des insights (enseignements clés) — sans pour autant forcer l'intégration de ces données dans les tables de votre ERP.

Points clés à retenir

- 80 % des données de votre entreprise sont non structurées, ce qui les rend inexploitables en l'état.
- L'objectif n'est pas de fusionner les données pour le simple plaisir technique de le faire, mais bien de servir un objectif métier bien précis.
- Si la fusion des données améliore le cost to serve (coût de service) ou la maximisation des revenus (revenue realization), lancez-vous — mais encadrez le processus par des protocoles de validation rigoureux qui protègent votre source of truth.

Le déploiement de l'IA : Entre technologie et gestion du changement

Le Boston Consulting Group (BCG) a publié des conclusions décisives sur le déploiement de l'IA, que tout dirigeant devrait mémoriser :

- 10 % de la valeur analytique des données proviennent des algorithmes avancés (le LLM).
- 20 % proviennent de l'infrastructure technologique et des données (le backbone applicatif).
- 70 % proviennent du change management (gestion du changement), des nouveaux processus et de l'upskilling (montée en compétences) des collaborateurs.

Nous dépensons des milliards pour les 10 % et les 20 %, tout en ignorant trop souvent les 70 %.

La psychologie du changement

L'adoption réussie de l'IA n'est pas une simple installation logicielle ; c'est une transition psychologique. Les frameworks de gestion du changement décrivent souvent une courbe d'adoption : Déni, défense, rejet, adaptation, internalisation.

De nombreuses organisations tentent de propulser de force leurs employés directement vers la phase d'internalisation. Elles annoncent un nouvel outil lors d'une réunion de lancement et s'attendent à ce que tout le monde l'ait adopté dès le lundi suivant. Cette approche est vouée à l'échec.

Les collaborateurs doivent avoir le temps de traverser chaque étape. Ils vont d'abord défendre leurs anciennes méthodes de travail et tenter de rejeter le nouvel outil. La direction doit les guider vers l'adaptation — c'est-à-dire prendre ce qu'ils connaissent de leur métier et l'appliquer à ce nouvel environnement.

L’augmentation, pas le remplacement

La peur qui paralyse les projets d’IA est celle du remplacement. Les dirigeants doivent faire preuve de transparence quant à l’objectif visé : passer de l’automatisation à l’augmentation.

Nous entrons dans l’ère des opérations agentiques (agentic operations), où les humains et les agents d’IA collaborent. L’IA prend en charge le traitement des données ingrates (les 99 %) et l’humain gère la nuance et l’exception (le 1 %).

Pour réussir, vous devez investir dans ces 70 % — cette part majeure du déploiement qui englobe la dimension humaine du changement. Considérez ces 70 % comme le socle de la culture que nous partageons, des idées que nous générons et des raisons qui nous poussent à adopter l’IA. Investir dans ce domaine signifie :

- Donner à vos équipes les compétences nécessaires pour s’adapter.
- Favoriser une culture de l’expérimentation.
- Accompagner le cheminement psychologique face au changement.

En vous concentrant sur les 70 %, vous ne vous contentez pas d’installer une IA : vous donnez à vos collaborateurs les clés pour se l’approprier, collaborer avec elle et générer des résultats significatifs. Formez vos équipes au prompting. Organisez des hackathons pour leur permettre de « pousser l’outil à bout » et d’en apprendre les limites. Acceptez la phase de « défense ». Lorsque les employés sentent qu’ils sont les pilotes de l’IA plutôt que ses victimes, vous passez d’une simple installation technique à une véritable transformation d’entreprise.

Ce processus peut ressembler à une bataille difficile. Les récits de suppressions de postes liées à l’IA sont nombreux, et vos équipes peuvent se sentir menacées. Pourtant, en analysant la situation, vous constaterez qu’il existe de multiples façons d’augmenter les capacités de vos collaborateurs plutôt que de les remplacer. Cette approche par l’augmentation vous permet de dégager des revenus et une rentabilité supplémentaires pendant que vos équipes s’adaptent à ces transformations.

Un constat clé résonne chez de nombreux dirigeants : adopter correctement l’IA les place aux commandes (l’IA ne s’impose pas à eux, elle se déploie grâce à eux). Les collaborateurs doivent ressentir la même chose : se sentir légitimes pour tester cette nouvelle technologie et poser des questions. Ils pourraient bien s’inventer une nouvelle trajectoire professionnelle.

Points clés à retenir

- La clé du déploiement de l’IA réside dans une approche anthropocentrique (centrée sur l’humain).
- Le change management est le facteur déterminant du succès d’un projet d’IA.
- L’avenir appartient à la collaboration entre l’humain et les agents d’IA.

3 applications concrètes de l'IA dans la gestion de contenu

Découvrez comment des organisations de premier plan exploitent des solutions AI-native (natives de l'IA) pour libérer tout le potentiel de leur contenu d'entreprise. Ces études de cas pratiques, issues de clients Hyland anonymisés, mettent en lumière l'impact transformateur de l'IA, de l'automatisation de workflows complexes à l'amélioration de la gouvernance et des résultats opérationnels. Explorez ces retours d'expérience pour découvrir comment appliquer l'innovation intelligente à vos propres opérations et générer de la valeur.

La marque allemande de mode en ligne qui a accéléré l'approbation de ses factures

Une marque de mode en ligne allemande en forte croissance était confrontée à un goulet d'étranglement classique du secteur de la distribution : un afflux massif de factures fournisseurs qui menaçait de submerger son équipe de comptabilité fournisseurs. Pour maintenir la cadence, le distributeur devait remplacer un traitement manuel lent et sujet aux erreurs par une approche intelligente et automatisée.

L'entreprise recevait des documents dans des formats imprévisibles et en plusieurs langues, ce qui rendait la saisie manuelle des données fastidieuse. Le recours à la validation humaine entraînait inévitablement des erreurs coûteuses, des retards de paiement des fournisseurs et un manque de scalabilité frustrant. De plus, l'entreprise peinait à connecter ce processus fragmenté à ses workflows ERP et EDI (échange de données informatisé) existants.

Pour surmonter cette complexité, la marque a déployé **Hyland IDP**, propulsé par la plateforme **Content Innovation Cloud™**.

Adopter l'IA et l'automatisation agentique : La solution traite sans effort plusieurs langues et des structures de factures imprévisibles. Hyland IDP a instantanément automatisé l'extraction des données, la validation et la gestion des exceptions, réduisant considérablement le besoin d'intervention manuelle. Cette technologie native de l'IA s'est intégrée de manière transparente dans les flux de travail ERP existants de l'entreprise, offrant un socle évolutif pour soutenir sa croissance continue. Grâce à des tableaux de bord en temps réel offrant une visibilité complète, le distributeur a accéléré ses cycles d'approbation, optimisé la précision globale des données et permis à ses équipes de travailler plus intelligemment.

L'organisme de santé sud-africain qui a propulsé son taux d'automatisation à plus de 80 %

Pour un organisme de santé de premier plan en Afrique du Sud, la forte dépendance à l'égard de la vérification manuelle des demandes de remboursement créait des retards de traitement insoutenables.

L'organisation souffrait d'un faible taux de straight-through processing (traitement automatisé de bout en bout) d'environ 45 %, ce qui l'obligeait à s'en remettre à de fastidieuses vérifications manuelles. La diversité des modèles de documents et les demandes manuscrites allongeaient les délais d'exécution à deux ou trois jours par dossier. Sans une approche plus intelligente des données non structurées, l'organisme faisait face à des inefficacités chroniques et à une incapacité à répondre aux exigences croissantes des clients. Il lui fallait un moyen fiable de briser ces goulets d'étranglement et de transformer ses données non structurées en un avantage opérationnel fluide.

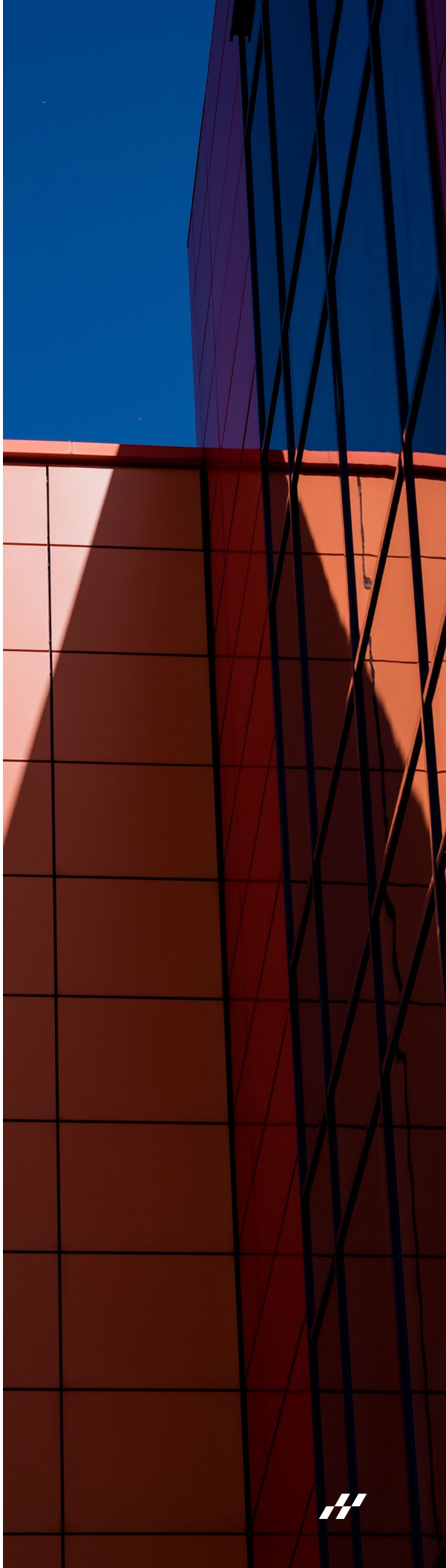
Une solution pilotée par l'IA pour monter en charge : Les capacités d'IA avancées de la plateforme Content Innovation Cloud associées à Hyland IDP ont permis à cet acteur de s'affranchir des configurations de gabarits (templates) rigides et de réduire drastiquement l'intervention manuelle. La solution gère désormais les formats imprévisibles et les notes manuscrites, extrayant les données avec précision pour accélérer l'approbation des remboursements. Globalement, Hyland a permis de stimuler l'efficacité et d'établir une infrastructure hautement évolutive, propulsant le taux d'automatisation de l'organisation à plus de 80 %.

L'opérateur d'infrastructures européen qui a automatisé la validation de ses bordereaux de transmission

Pour un opérateur d'infrastructures européen majeur, l'examen manuel et minutieux de chaque document créait de graves goulets d'étranglement qui limitaient sa capacité à développer ses opérations efficacement.

Parce que l'équipe s'appuyait exclusivement sur une validation humaine, elle peinait à maintenir la cohérence et l'auditabilité des données à travers ses différents projets. Ces blocages limitaient fortement sa scalabilité et exposaient l'entreprise à des risques de non-conformité ainsi qu'à une augmentation des coûts opérationnels au fur et à mesure que les exigences des projets croissaient.

Une approche de la gouvernance pilotée par l'IA : En s'appuyant sur le Content Innovation Cloud avec Hyland IDP et l'automatisation des processus, l'opérateur a automatisé l'extraction des métadonnées, les contrôles de contenu complexes et la vérification des signatures numériques. L'entreprise est passée à un modèle axé sur la gestion des exceptions, qui ne requiert une intervention humaine que lorsque cela est strictement nécessaire. Cette transformation a réduit l'effort manuel et soutient la croissance future, tout en améliorant la gouvernance de l'information et la cohérence entre les projets.



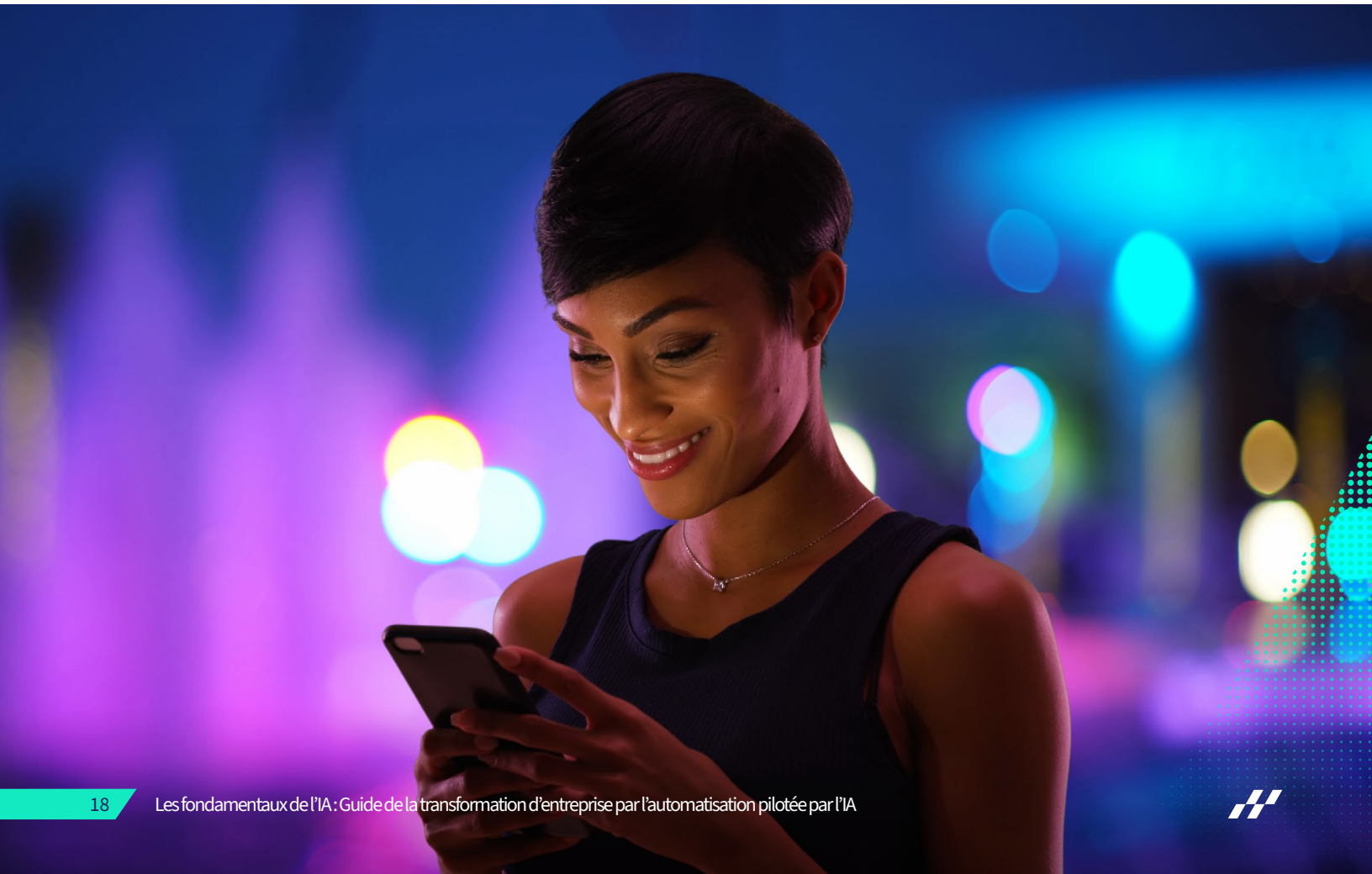
Libérez votre potentiel avec Hyland

Atteindre la maturité en matière d'IA ne consiste pas à acquérir le modèle le plus spectaculaire du marché ; il s'agit de résoudre de vrais problèmes métier grâce à votre contenu.

La plateforme Hyland Content Innovation Cloud est conçue pour faire le pont entre le contenu non structuré et l'action intelligente. En associant notre solide expertise des services de gestion de contenu à une automatisation agentique de pointe, nous vous aidons à sécuriser vos données, à optimiser vos processus complexes et à valoriser le potentiel de vos collaborateurs.

Ne laissez pas le bruit ambiant vous paralyser. Commencez par les tâches ingrates. Commencez par vos données.

Découvrez les capacités d'IA de Hyland.



Pour aller plus loin, vous aimerez aussi :

Avant d'investir dans l'IA, évaluez votre niveau de maturité (AI-readiness)

Pour que l'IA réponde à vos attentes, votre contenu d'entreprise doit d'abord être préparé et compatible. Voici le framework d'évaluation de l'AI-readiness à prendre en compte.

Migrer vers Hyland

Une croissance plus intelligente, plus forte et plus rapide vous attend. Le moment est venu de franchir un cap dans la manière dont vos équipes se connectent, innovent et interagissent avec le monde.

Votre entreprise agentique : La nouvelle réalité de l'IA et du contenu d'entreprise

Grâce à l'approche audacieuse de Hyland pour intégrer l'IA au cœur de votre univers de contenu, gagnez en agilité et générez des résultats exceptionnels.

© 2026 Hyland
Hyland, le logo en forme de H et les noms de produits Hyland sont des marques déposées et/ou non déposées de Hyland et de ses sociétés affiliées aux États-Unis et dans d'autres pays.