

Cibler une tâche pour l'IA

Une fiche pratique pour repérer un processus à automatiser, à confier en partie à une IA ou à garder sous décision humaine.

LE BON POINT DE DÉPART

Ne partez pas de « Que peut faire l'IA? », mais d'un irritant récurrent. Décrivez une tâche précise, son utilisateur, le résultat attendu et les limites à respecter. Un projet est prêt à être testé quand son périmètre peut se résumer clairement.

1. Repérez une tâche candidate

Cochez le goulot qui vous coûte le plus aujourd'hui :

☐ Débit / délais ☐ Encaissement ☐ Coût de service

Puis nommez le travail concret derrière le problème : trier des demandes, relancer une facture, préparer un compte rendu, retrouver une information...

Une bonne première tâche est...

- répétée et assez prévisible
- limitée à un résultat observable
- appuyée sur des sources accessibles
- réversible ou vérifiable par une personne

2. Choisissez le bon niveau de délégation

NIVEAU	À quoi ça ressemble	Exemple
Automatiser	Règle stable, faible ambiguïté; contrôle possible.	Classer une demande selon un formulaire complet.
Faire préparer par l'IA	L'IA résume, extrait ou rédige; une personne vérifie.	Préparer un brouillon de réponse à une demande client.
Garder la décision humaine	Jugement, engagement ou conséquence importante.	Approuver un prix spécial, refuser un client, donner un avis professionnel.

GARDE-FOUS À DÉFINIR AVANT LE TEST

Quelles données l'IA peut-elle consulter? Quelles actions lui sont permises? Qu'est-ce qui exige une approbation? Si une erreur survient, qui la voit et comment l'annuler? N'autorisez pas l'envoi, l'achat, la modification d'un dossier ou une décision sensible sans contrôle explicite.

Votre fiche AI MVP

Choisissez une seule tâche et définissez un test assez petit pour apprendre en sept jours. Écrivez des réponses concrètes; « améliorer le service » est trop vague.

01 Flux de travail

Quelle tâche précise, du déclencheur au résultat?

02 Utilisateur

Qui fait le travail ou utilisera le résultat?

03 Décision à améliorer

Quelle décision ou action sera plus rapide, fiable ou éclairée?

04 Indicateur et point de départ

Que mesure-t-on aujourd'hui? Valeur, période et source.

05 Périmètre minimal

Qu'inclut le test? Qu'exclut-il? Précisez le volume ou le cas ciblé.

06 Sources de données actuelles

Où se trouve l'information? Qui peut y accéder?

07 Outils et actions permis

Lire, extraire, classer, résumer, rédiger? Qu'est-ce qui est interdit?

08 Approbations humaines

Qui vérifie quoi, avant quelle action ou communication?

09 Réussite au jour 7

Quel résultat observable rend le test utile? Fixez un seuil réaliste.

10 Échecs à surveiller

Quelles erreurs, omissions, biais ou fuites pourraient survenir?

Avant de lancer : commencez par un petit lot de cas réels ou historiques, en mode brouillon. Comparez le résultat avec le travail humain et ajustez les règles avant d'élargir.

Exemple rempli : préparer une réponse client

Scénario fictif à adapter à vos données, vos règles et vos obligations. Les seuils ci-dessous illustrent une façon de cadrer un test; ils ne sont pas des normes universelles.

TÂCHE

À partir d'un courriel de demande de devis, repérer le type de demande, relever les informations manquantes et préparer un brouillon de réponse avec la prochaine étape suggérée.

01 Flux de travail

Demande reçue → catégorie proposée → champs manquants signalés → brouillon préparé → employé révise et répond.

02 Utilisateur

La personne qui répond aux demandes entrantes.

03 Décision à améliorer

Quelle demande traiter en premier et quelle information demander avant de préparer un devis.

04 Indicateur + base

Exemple fictif : 15 demandes/semaine × 12 min de tri et préparation = 3 h/semaine. Remplacer par une mesure réelle sur une semaine.

05 Périmètre minimal

Tester seulement les demandes de devis reçues par courriel. L'IA classe, extrait les champs prévus et rédige un brouillon. Aucun envoi automatique; pas de demandes de plainte ni de cas sensibles.

06 Sources actuelles

Boîte de réception désignée, liste des services et FAQ approuvées. Accès limité aux messages nécessaires; pas d'accès général au CRM.

07 Outils / actions permis

Lire, classer, résumer et rédiger. Interdit : envoyer, promettre un prix ou une disponibilité, modifier le CRM ou chercher sur le Web.

08 Approbations humaines

L'employé confirme la catégorie, les faits, le ton et les engagements; il modifie au besoin et envoie lui-même.

09 Succès au jour 7

Cible de test fictive : sur 20 demandes, au moins 18 sont correctement classées et aucun brouillon ne contient un prix ou un engagement inventé. Tous les brouillons sont relus.

10 Échecs surveillés

Mauvaise catégorie, information manquante non signalée, réponse inventée, donnée personnelle exposée, doublon ou ton inadapté.

PRÊT À FINANCER OU À TESTER?

Si vous ne pouvez pas nommer l'utilisateur, mesurer le point de départ, borner les actions permises et désigner la personne qui approuve, réduisez encore le périmètre. Le premier objectif est d'apprendre sans créer de conséquence irréversible.