
Programme de Formation

Piloter l'IA générative en entreprise

Organisation

Début :**Fin :****Durée :** 14 heures**Mode d'organisation :** Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Cette formation s'adresse à :

Dirigeants, associés, cadres ou responsables opérationnels d'une PME de services informatiques, notamment dans les domaines de l'infogérance, du réseau, de la cybersécurité, du cloud ou du support technique.

La formation est prévue pour un groupe restreint, composé de 2 participants : direction et associé.



Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- situer l'IA générative dans le paysage des outils numériques actuels : assistants, agents, frameworks, navigateurs IA ;
- distinguer les usages pertinents de chaque famille d'outils ;
- choisir l'outil adapté à une tâche en fonction de la sensibilité de la donnée traitée ;
- intégrer les principaux enjeux liés au RGPD, à la confidentialité et à la souveraineté des données ;
- construire des prompts fiables à l'aide d'une méthode structurée ;
- personnaliser un assistant IA pour répondre à des besoins professionnels précis ;
- utiliser des outils de transcription, de recherche et de capitalisation documentaire ;
- comprendre la logique RAG appliquée aux données internes de l'entreprise ;
- exploiter des connecteurs, notamment Microsoft 365, dans un cadre maîtrisé ;
- découvrir Claude Code pour envisager des automatisations simples ;
- évaluer la pertinence d'une automatisation avant son déploiement ;
- cadrer l'usage de l'IA auprès des équipes : droits, sécurité, rôle du référent IA et bonnes pratiques internes.



Description

Jour 1 — Comprendre, décider, explorer

Fondations, souveraineté de la donnée et panorama des outils

Matinée — Fondations et cadre de décision

Accueil et tour de table

Horaire : 9 h 00

Cette première séquence permet de recueillir les usages actuels des participants, aussi bien professionnels que personnels, ainsi que leurs attentes vis-à-vis de la formation.

Elle permet également de cadrer le fil conducteur des deux journées et d'identifier les cas concrets qui serviront de support aux ateliers pratiques.



Comprendre l'IA générative

Horaire : 9 h 30

Cette séquence présente les grands principes de l'intelligence artificielle générative.

Les points abordés sont notamment :

- les définitions essentielles ;
- l'évolution récente des outils ;
- les principaux acteurs du marché ;
- le fonctionnement général des modèles de langage ;
- la notion de tokenisation ;
- la génération probabiliste ;
- les hallucinations ;
- l'importance de la relecture et de la validation humaine.

L'objectif est de comprendre ce que l'IA peut produire, mais aussi ce qu'elle ne garantit pas.

Ce que l'IA change pour l'entreprise

Horaire : 10 h 45

Cette séquence aborde les transformations induites par l'IA dans les pratiques professionnelles.

Les participants analysent la dualité humain / machine et le passage du “savoir-faire” au “savoir-faire faire”.

La séquence permet également d'aborder l'évolution du rôle des collaborateurs : de l'exécution directe vers le pilotage d'outils intelligents.

Grille de décision : quelle donnée, quel outil ?

Horaire : 11 h 30

Cette séquence vise à donner aux participants une méthode de choix des outils selon la nature des données manipulées.

Les thèmes abordés sont :

- le trajet de la donnée ;
- les points de fuite possibles ;
- les enjeux RGPD ;
- la souveraineté numérique ;
- les différences entre outils américains et européens ;
- l'intérêt d'outils comme Mistral, Claude ou ChatGPT selon les cas ;
- le réflexe d'anonymisation avant traitement ;
- les risques liés à la multiplication des interfaces.

Les participants commencent à formaliser une grille personnelle d'aide à la décision.

Après-midi — Méthode et premiers usages métier

Prompt engineering : les fondamentaux

Horaire : 14 h 00

Cette séquence présente les bases d'une demande efficace adressée à une IA générative.

Les participants apprennent à distinguer un usage approximatif d'un usage structuré.

Les leviers travaillés sont :

- le contexte ;
- le rôle donné à l'IA ;
- les exemples ;
- les contraintes ;
- le format de sortie attendu ;
- l'itération ;
- la vérification du résultat.

Une application directe est réalisée à partir d'un cas réel de l'entreprise.

La méthode CONTE et l'assistant ConteXiT

Horaire : 14 h 45

Cette séquence introduit une méthode de structuration des demandes : la méthode CONTE.

Elle permet de construire une demande comme un véritable récit de mission :

- Contextualiser ;
- Orienter ;
- Normer ;
- Tester ;
- Enrichir.

Les participants apprennent également à personnaliser un assistant IA pour répondre à des besoins récurrents.

Un atelier pratique est réalisé à partir d'un dossier ou d'une demande initialement mal structurée.

Transcription audio vers écrit

Horaire : 15 h 45

Cette séquence présente les outils permettant de transformer un échange oral en contenu écrit exploitable.

Les cas d'usage abordés incluent :

- la transformation d'un appel client en compte-rendu ;
- la création d'un ticket structuré ;
- la synthèse d'un échange technique ;
- la mise en forme d'une note d'intervention.

Une démonstration est réalisée, suivie d'une prise en main par les participants.

Capitaliser sur sa donnée interne

Horaire : 16 h 30

Cette séquence aborde la logique de capitalisation documentaire et la notion de RAG.

Les participants découvrent comment donner à une IA un accès contrôlé à un corpus documentaire afin d'interroger le savoir-faire interne de l'entreprise.

Le cas d'usage principal porte sur la création ou l'exploitation d'une base de résolutions d'incidents partagée entre techniciens.

La journée se termine par un bilan des apprentissages et des productions réalisées.

Productions attendues en fin de Jour 1

À l'issue de la première journée, les participants auront produit :

- un prompt structuré avec la méthode CONTE sur un cas réel de l'entreprise ;
- un premier compte-rendu ou ticket généré à partir d'un échange oral ;
- une grille de décision personnelle "quelle donnée → quel outil".

Jour 2 — Outiller, automatiser, déployer

Microsoft 365, Claude Code et gouvernance de l'IA

Matinée — Les outils avancés et l'environnement de travail

Reprise et panorama des outils

Horaire : 9 h 00

Cette séquence permet de revenir sur les acquis de la première journée et d'élargir la vision des participants sur les familles d'outils disponibles.

Les familles abordées sont notamment :

- rédaction ;
- recherche ;
- mise en forme ;
- image ;
- audio ;
- vidéo ;

- agents ;
- navigateurs IA ;
- protocoles d'interconnexion comme le MCP.

L'objectif est de comprendre à quel moment un assistant IA sort de son cadre initial et devient un outil plus intégré dans l'environnement de travail.

IA et environnement Microsoft 365

Horaire : 9 h 45

Cette séquence présente les usages possibles de l'IA dans l'environnement Microsoft 365.

Les points abordés sont :

- assistance à la rédaction de mails ;
- panorama des fonctions IA de la suite Microsoft ;
- connecteur Microsoft de Claude ;
- périmètre d'utilisation ;
- atouts et limites ;
- accès au tenant et à SharePoint ;
- contraintes liées à la messagerie de groupe ;
- contournements possibles.

Les participants identifient les cas d'usage pertinents dans leur propre environnement de travail.

Claude Code et artefacts — découverte

Horaire : 11 h 00

Cette séquence permet de découvrir Claude Code et ses possibilités.

Les participants abordent :

- ce qu'est Claude Code ;
- ce qu'il permet de produire ;
- la logique de projet ;
- la manipulation de fichiers ;
- la création de petits outils internes ;
- l'automatisation de tâches simples ;
- les premiers repères de fonctionnement.

L'objectif n'est pas de devenir développeur, mais de comprendre comment piloter l'outil et vérifier ce qu'il produit.

Après-midi — Automatiser ses cas réels et déployer

Claude Code — rester maître du résultat

Horaire : 14 h 00

Cette séquence présente les bonnes pratiques permettant de garder le contrôle sur un outil d'automatisation.

Les participants apprennent à :

- cadrer précisément le périmètre ;
- structurer la demande ;
- éviter les choix techniques non maîtrisés ;
- vérifier les résultats ;
- corriger progressivement ;
- documenter les livrables produits.

Un atelier guidé permet d'appliquer ces principes sur un cas concret.

Atelier : construire une automatisation

Horaire : 15 h 00

Cette séquence est consacrée à une mise en pratique sur un cas réel de l'entreprise.

Les exemples d'automatisations possibles sont :

- aide à la rédaction d'un devis ;
- pré-remplissage d'un contrat ;

- amélioration de la qualité des comptes-rendus techniciens ;
- structuration d'un ticket ;
- exploitation d'un modèle de document interne.

La méthode utilisée combine une check-list d'automatisation et la méthode CONTE.

Gouvernance et déploiement dans l'équipe

Horaire : 16 h 00

Cette séquence aborde les conditions de déploiement de l'IA dans l'entreprise.

Les thèmes traités sont :

- les usages personnels et le shadow AI ;
- l'intérêt d'une charte IA ;
- l'approche incitative plutôt que punitive ;
- la protection des données ;
- les droits d'accès ;
- le choix des personnes à équiper ;
- le rôle du référent IA ;
- les règles de sécurité et de supervision.

L'objectif est de poser les bases d'un cadre d'usage réaliste, adapté à une TPE/PME.

Plan d'action et clôture

Horaire : 16 h 45

Chaque participant identifie trois tâches à traiter avec l'IA dans les semaines suivant la formation.

Pour chaque tâche, il précise :

- l'objectif recherché ;
- l'outil envisagé ;
- la méthode à utiliser ;
- les précautions à prendre ;
- les critères de réussite.

La formation se termine par un retour collectif, un feedback individuel du formateur et un bilan de satisfaction.

Productions attendues en fin de Jour 2

À l'issue de la deuxième journée, les participants auront produit :

- une première automatisation fonctionnelle sur un cas réel de l'entreprise ;
- un cadrage de déploiement : personnes concernées, droits, référent IA ;
- un plan d'action personnel comprenant trois tâches, leurs outils et leurs méthodes.



Prérequis

Les participants doivent :

- utiliser régulièrement un ordinateur et un navigateur web ;
- être à l'aise avec les outils numériques courants ;
- disposer d'une connaissance générale de leur organisation, de leurs processus internes et de leurs cas d'usage métier.

Aucune compétence en développement informatique n'est requise.

Disposer d'un compte sur un assistant IA tel que ChatGPT, Claude, Mistral ou équivalent constitue un plus.



Modalités pédagogiques

La formation alterne apports théoriques, démonstrations, échanges et ateliers pratiques.

Les méthodes mobilisées sont :

- apports structurés par le formateur ;
- démonstrations en direct sur les outils ;
- exercices pratiques sur les cas réels de l'entreprise ;
- ateliers de production ;
- analyse collective des résultats ;
- retours individualisés ;
- échanges et tours de table.

Les travaux pratiques portent notamment sur les devis, contrats, tickets, comptes-rendus, bases documentaires et cas d'automatisation internes.



Moyens et supports pédagogiques

Les moyens utilisés pendant la formation sont :

- support de présentation remis aux participants ;
- ordinateur et navigateur web ;
- accès aux outils d'IA générative utilisés pendant la formation ;
- exemples métiers fournis par l'entreprise ;
- documents ou cas réels servant de supports aux ateliers ;
- outils de transcription ;
- assistants IA ;
- environnement Microsoft 365 si disponible ;
- démonstration de Claude Code.



Modalités d'évaluation et de suivi

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation.

Elle repose sur :

- l'observation des participants pendant les ateliers ;
- la production effective des livrables intermédiaires ;
- la capacité à structurer un prompt ;
- la capacité à choisir un outil selon la donnée traitée ;
- la capacité à produire un compte-rendu ou un ticket structuré ;
- la capacité à cadrer une automatisation simple ;
- la présentation finale d'un plan d'action personnel.

Une évaluation finale est réalisée à travers la présentation, par chaque participant, de trois tâches à automatiser avec l'outil et la méthode retenus.

Un retour collectif et un feedback individuel sont réalisés par le formateur.

Le suivi de la formation est assuré par :

- une feuille d'émargement par demi-journée ;
- les productions réalisées pendant les ateliers ;
- un bilan de fin de formation ;
- une évaluation de satisfaction à chaud ;
- une attestation de réalisation remise au participant.



Informations sur l'admission

Pendant la formation, les participants disposeront ou produiront :

- un support pédagogique ;
- une grille de décision "quelle donnée → quel outil" ;
- un prompt structuré selon la méthode CONTE ;
- un compte-rendu ou ticket généré à partir d'un échange oral ;

- une première automatisation sur un cas réel ;
- un cadrage de déploiement IA ;
- un plan d'action individuel post-formation.

Informations sur la formation en présentielle

- **Lieu** : les stagiaires suivront la formation dans nos locaux (2 avenue Leonard de Vinci, 63000 Clermont- Ferrand
- **Horaires** : 9h -12 h 30// 13h 30- 17 h avec pauses.
- **Interactivité** : échanges directs avec le formateur, travaux pratiques, questions-réponses.
- **Supports** : documents papier ou numériques remis aux participants.
- **Matériel** : chaque stagiaire dispose d'un poste informatique.



Informations sur l'accessibilité

Etablissement ERP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap