EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

- IA -UPDATE

19.09.2025 -

Tous droits réservés Inspiring Organizations

Excellence Opérationnelle (EO) : Définition

Excellence

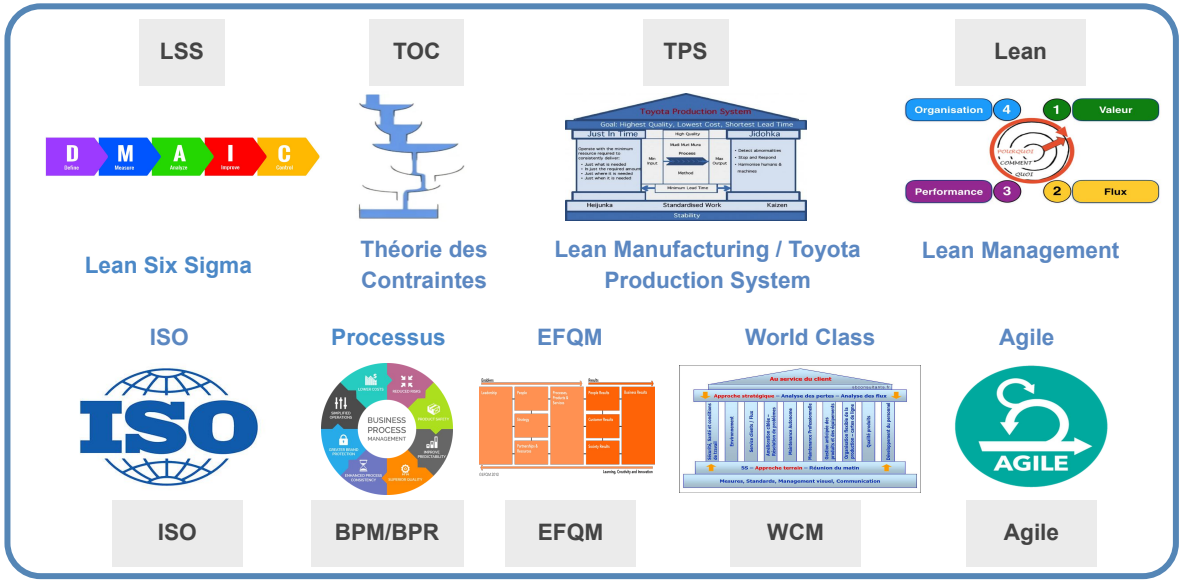
Excellence Opérationnelle (EO) :

capacité d'une organisation à fabriquer des produits/services au plus près des **attentes clients** et dans les meilleures conditions de **rentabilité**,
en se **concentrant** sur et **impliquant** les **acteurs des activités opérationnelles**

Opérationnelle

Excellence Opérationnelle (EO) : Démarches, et lien avec compétitivité

Quelques exemples des méthodes les plus fréquentes en Excellence Opérationnelle :



Une articulation et activité conjointes et complémentaires entre EO et financier/ organisation / stratégie est la meilleure garantie d'une **compétitivité et performance durables**

Hors périmètre -financier, organisation et stratégique :

- Pilotage financier et budgétaire
- Contrôle de Gestion
- Réduction des coûts
- Budget Base Zéro
- Design To Cost
- Rationalisation des achats
- Onshoring Offshoring Outsourcing

Processus : BPO/S -Business Process Outsourcing/Services

Commande client

Lancement projet

Livraison client

Fin projet

Temps de traversée

“MAKE”

“BUY”

Digitalisation processus métiers

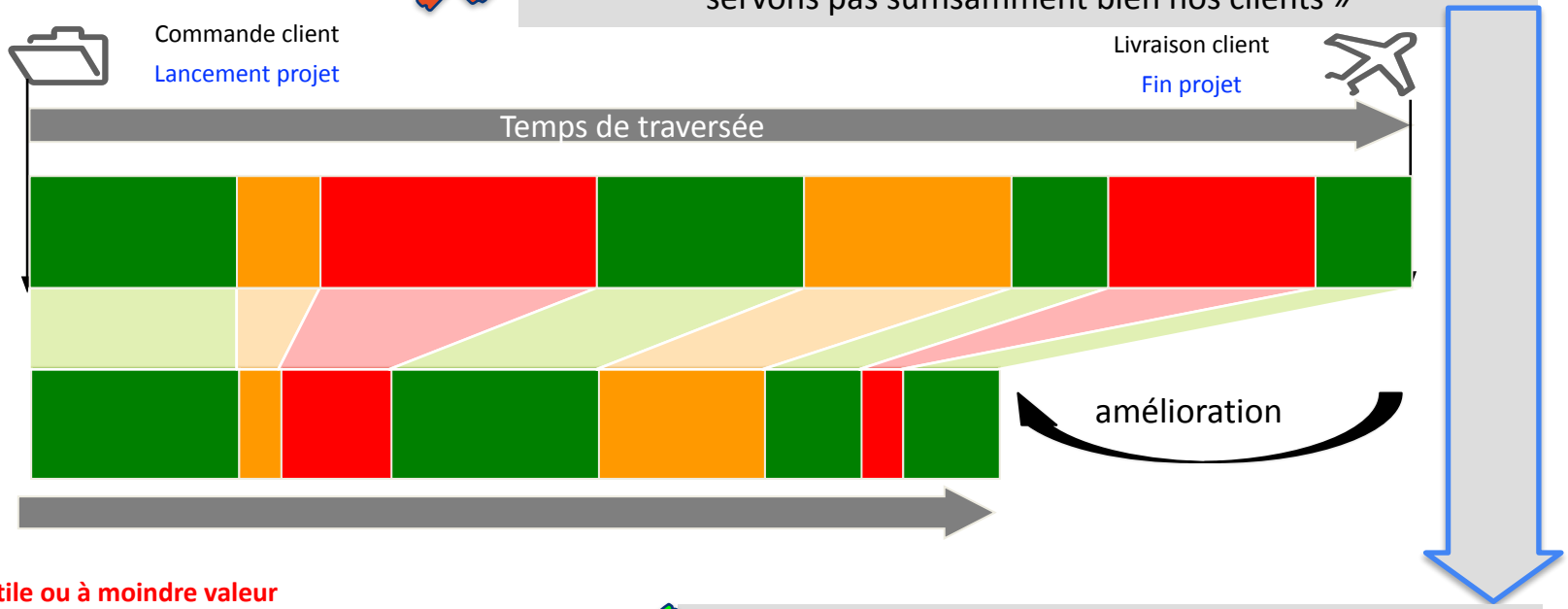
Backoffice métiers

Relation & expérience client

Logiciels

Processus : Améliorer et accélérer l'ensemble des étapes

« En transverse, nous sommes lents, ne nous parlons pas et ne servons pas suffisamment bien nos clients »



= Etape inutile ou à moindre valeur

= Etape requise ou valeur requise

= Etape utile ou à valeur ajoutée

« En transverse, nous voulons être plus rapides, efficaces et mieux servir nos clients »

Processus : Un exemple d'amélioration ELCOOPMORE + AUDI + IA

ELiminer

- Quelles activités **éliminer** ?

Ex : challenger des activités à moindre valeur.

COmbiner

- Quelles activités **combiner, réunir, fusionner** ?

Ex : rapprocher des activités proches, connexes

OPtimiser

- De quelle manière **optimiser, discipliner, structurer, industrialiser, accélérer** les activités ?

Ex : définir des règles, structurer & réguler.

MOdifier

- Quoi **modifier, améliorer**; quels dysfonctionnements **résoudre** ?

Ex : changer la manière de réaliser nos tâches.

REpliquer

- Quelles bonnes idées & pratiques **répliquer, déployer et démultiplier** sur l'ensemble des étapes ?

Ex : réutiliser ce qui marche ailleurs.

AUtomatiser
DIgitaliser

- De quelle manière **digitaliser, numériser et automatiser** ce qui a déjà été amélioré et optimisé ?

Ex : quelles applications, outils automatiques ?

IA

Processus : des exemples éclairants déjà partagés

Transformation Humaine Et Digitale Au Service De L'expérience Client

Franck Ostertag

Schmidt a été élu par Usine Nouvelle « Usine numérique de l'année » et « Entreprise numérique de l'année » en 2015

Franck Ostertag a été élu DSI de l'année 2016

Comment gérer des données en flux tendu et en temps réel pour réenchanter l'expérience d'achat et servir l'E-réputation du groupe.- Comment fédérer tous les partenaires de l'entreprise étendue pour une meilleurs traçabilité de l'expérience client : les premiers ambassadeurs de la marque.

Culture De Résolution De Problèmes

Fançois Deneu

Quels sont les enjeux d'un programme majeur comme Ariane 6 ?

Comment les approches de "Problem Solving" et de recherche de causes racines ont transformé l'industrie spatiale en englobant le facteur humain.

IA : Les principes du LLM et de l'AI plus globalement

Source : Johan JUBLANC

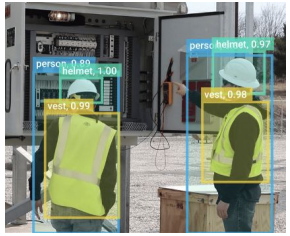
AI refers to the simulation of human intelligence in machines programmed to think, learn, and problem-solve:

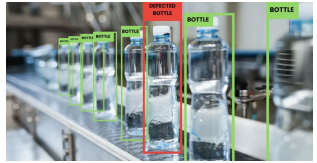
- Supervised Learning
- Unsupervised Learning
- Reinforcement Learning (rewards / penalties)
- Reinforcement Learning with Human Feedback

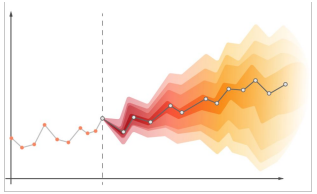
Machine Learning is a subset of AI It focuses on enabling machines to learn from data rather than following strictly programmed rules

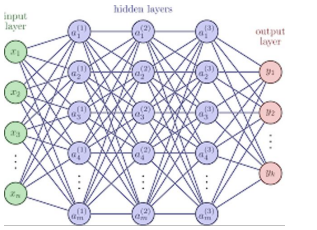
Deep Learning attempts to mimic how the human brain processes information, albeit in a very simplified and mathematical way, using artificial neurons and layers to simulate decision-making
LLM = Large Language Model, after lots of data practice.

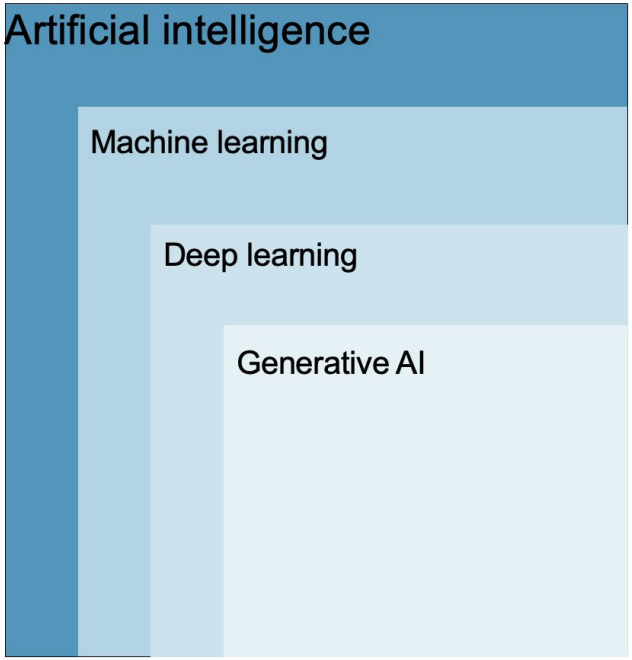
Generative AI refers to a class of artificial intelligence systems designed to create new content—such as text, images, audio, code, or even video—by learning patterns from existing data Unlike traditional AI models that focus on classification or prediction, generative AI produces original outputs that resemble human-created content











IA / Open AI : Les impacts sur les métiers selon OpenAI (Juillet 2025)

OpenAI brise le silence : l'IA va bouleverser votre métier (Podcast Officiel) : https://youtu.be/MLg87ieQxy8?si=6Fc1ko9QcJ-P5oGi

- L'IA passe de **support** (assistants, automatisation partielle) à un rôle de **transformation** plus global.
- Beaucoup de **tâches répétitives, routinières**, basées sur des règles claires — calculs, saisie, classement — sont déjà **automatisables** ou le seront bientôt.
- L'IA analyse de grandes quantités de données plus vite que l'humain (ex. données financières, performance, logs produits), avec l'arrivée **d'agents intelligents**.
- L'IA réduit les **délais des processus décisionnels** en générant des rapports, insights, voire recommandations en temps quasi réel (mais l'IA ne décide pas encore…)
- L'IA pose des **défis de fiabilité et confiance** dans certaines situations : erreurs, hallucinations, biais…

- EX. **CDG**, cela signifie que la collecte et le traitement des données pourront être largement automatisés, laissant plus de temps pour l'analyse, la stratégie. Le rôle du contrôleur de gestion évolue : moins de "saisie, vérification" → plus de "interprétation", "prévision", "veille". (comme l'avocat, consultant…)
- Les **métiers de back-office, middle office, audit interne** subiront des mutations importantes : beaucoup de tâches aujourd'hui exercées par des humains pourraient être confiées à des agents intelligents sur certaines parties.
- Dans les **services clients/commerciaux** : chatbots, agents conversationnels, avatars IA, y compris vocaux/vidéos, vont intervenir dans des interactions simples ou de premier niveau.
- Mais le **contact humain** reste (encore) précieux pour les **situations complexes**, émotionnelles ou quand la confiance est en jeu.

00:00 OpenAI brise le silence : l'IA va bouleverser le travail
00:45 Présentation des intervenants
02:14 Le rôle des économistes chez OpenAI
05:01 L'impact massif de ChatGPT sur le monde professionnel
07:30 Comment l'IA transforme le métier de développeur
10:15 L'explosion de la productivité grâce aux outils IA
12:52 L'effet sur la recherche scientifique et la croissance
15:00 L'avenir des petites entreprises boostées par l'IA

IA / humain : Les impacts sur les métiers et services (banques)

https://group.bnpparibas/actualite/lintelligence-artificielle-au-coeur-du-conseil-en-investissement?

A différentes étapes de la chaîne de valeur du conseil en investissement, le Groupe s'appuie sur des solutions d'intelligence artificielle. Voici quelques exemples :

- **La réalisation continue d'analyses sur l'actualité des émetteurs de titres financiers** afin de détecter les éléments susceptibles d'influencer leur cours de bourse ou leur classification ESG (via le screening de la couverture médiatique négative ou « adverse news », par exemple).
- **Le recours à des outils destinés à assister les gérants de portefeuille dans l'amélioration de la performance des fonds** distribués à notre clientèle.
- **La préparation automatisée des rapports de performance** et des autres documents réglementaires ou contractuels de nos fonds, en plusieurs langues.
- **Le traitement automatisé de certaines étapes du processus d'entrée en relation** avec tout nouveau client, qui permet de réduire les délais et les risques d'erreur de saisie et d'analyse.
- **La proposition d'allocations d'actifs et de portefeuilles optimaux, grâce à un algorithme** qui prend en compte les caractéristiques propres à chaque client (profil de risque, connaissances financières, finalité et horizon d'investissement, préférences ESG...).
- **La génération d'explications pédagogiques écrites** sur les propositions d'investissement, en langage naturel.
- L'utilisation d'assistants internes conversationnels par nos conseillers, **pour faciliter la préparation de rendez-vous client ou la réponse à des questions pointues.**

https://www.artefact.com/fr/cas/bnp-paribas-banking-on-an-ai-factory-as-the-heart-of-a-new-acceleration-program/#weglot_switcher

Déploiement de cas d'usage de l'IA de première génération avec des avancées significatives dans la détection des fraudes et l'amélioration de l'expérience client.

Comme pour toutes les grandes banques, un enjeu crucial est la **fraude par phishing**, plus précisément la détection des transferts frauduleux effectués par les clients sur des applications et des sites web. Jérôme Lhuillery, Data Science Lead - AI Center of Excellence chez BNP Paribas, note : "***Cette détection se fait désormais en temps réel grâce au machine learning.*** *C'est la première fois que nous mettons en place un mécanisme de machine learning en plus de nos mécanismes existants, ce qui nous permet d'obtenir des gains de performance significatifs. Nous utilisons également beaucoup de* ***GenAI pour expérimenter les LLM*** *afin d'apporter des réponses plus efficaces aux clients et d'aider nos conseillers à mieux travailler au quotidien."*

https://www.societegenerale.com/fr/actualites/toutes-les-actualites/notre-approche-mettre-lintelligence-artificielle-au-service-des-clients-et-des-collaborateurs?utm_source=chatgpt.com

Quelle place donnez-vous à l'IA générative ?

L'IA générative ouvre des perspectives nouvelles pour renforcer la proposition de valeur auprès des clients et des collaborateurs. SG concentre actuellement ses efforts autour de deux usages, via le déploiement d'assistants intelligents. Le premier consiste à offrir une expérience omnicanale fluide et unifiée. Chaque point de contact - site web, application mobile, téléphone, e-mail - est optimisé.

L'objectif ? Fournir au client des réponses sur des questions simples, et, selon la situation, l'orienter vers un conseiller ou le digital où il peut réaliser son opération en autonomie. L'IA permet ainsi de libérer du temps aux conseillers pour se concentrer sur les besoins d'expertise forte et d'interaction directe avec le client.

Le deuxième vise à faciliter la recherche d'information des collaborateurs. Concrètement, un outil de recherche documentaire amélioré grâce à l'IA générative répond aux questions des conseillers, en sélectionnant des informations issues de la base de connaissance de la banque. Le conseiller peut également consulter les documents associés et vérifier les sources.

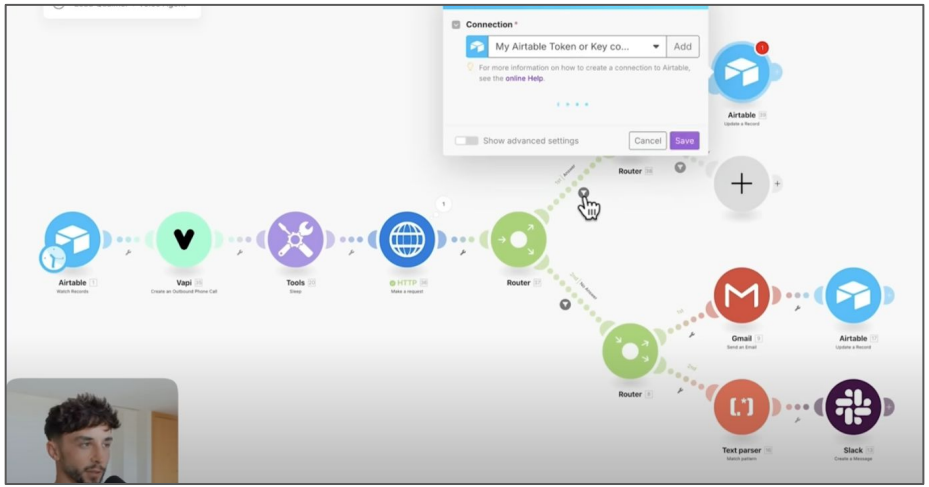
Les retours utilisateurs permettent une amélioration constante de la qualité des réponses fournies par l'IA.

IA / humain : Les interactions avec l'humain sont aussi intégrées…

Source : Yann GABIOUD

How to Build & Sell AI Automations: Ultimate Beginner's Guide: https://youtu.be/5TxSqvPbnWw?si=7XxmKqeSMwxtMREq

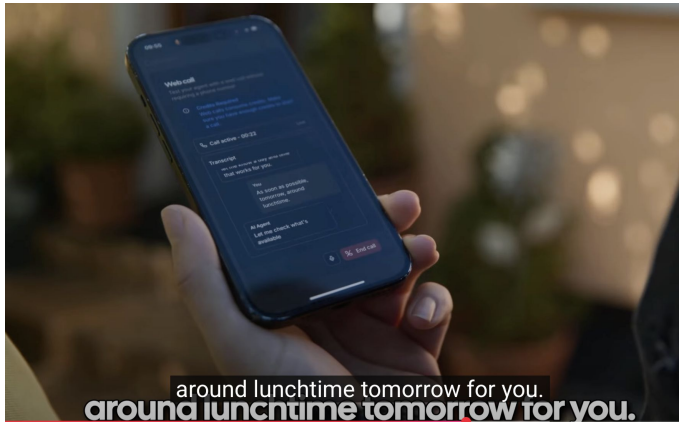
Outils d'automatisation (MAKE, N8N, ZAPPIER)
pour relier les API (Interfaces de programmation application) -liens entre applications :



IA / humain : Les industries de service bancaire sont concernées

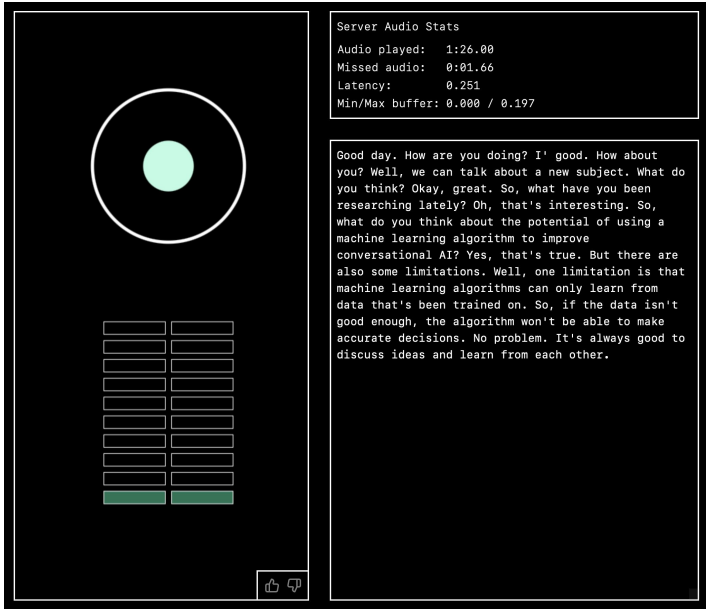
Source : Yann GABIOUD

Tech Bro on a Farm Episode #:1 Meet Cal.ai, the AI Phone Agent : https://youtu.be/0YALcod2png?si=0PnqVS6Wi6nMPqjl



https://moshi.chat/

https://www.heygen.com/



https://youtube.com/shorts/cPI9g3fwQvU?si=GU9eLqU46xlt8NCU

https://youtube.com/shorts/sod1EessuqQ?si=ijX6KY-3FDWcJ_Vb

IA / Galaxie Musk : Des produits qui se démultiplient et s'associent…

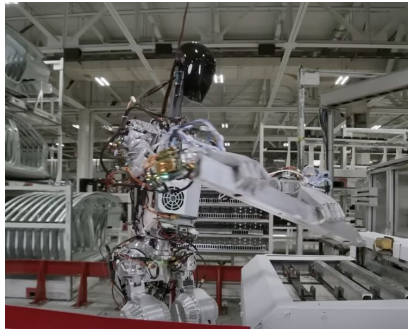
Nouvelle Interview Choc d'Elon Musk : il Prédit l'Avenir de l'IA, Préparez-vous ! (All-in summit) : https://youtu.be/lu0VMHAu_io?si=OFEKpXXthG4a6lte

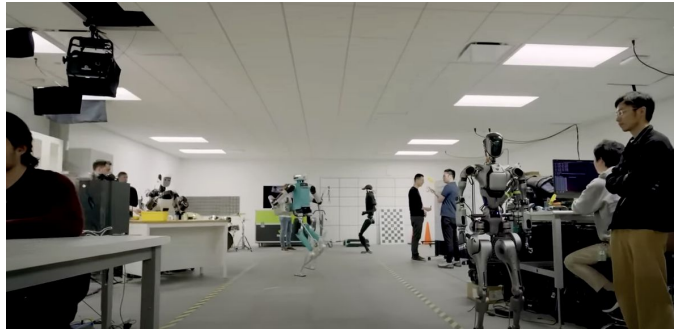
SPACEX STARLINK TESLA NEURALINK

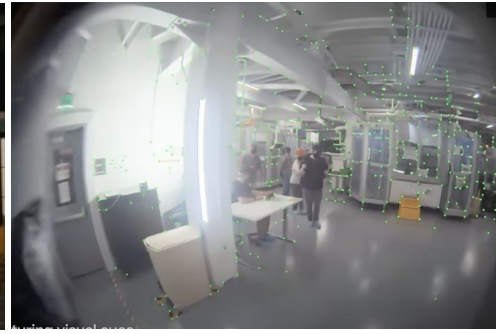
NEURALINK

Grok

BIG UPDATE! 2026 Tesla Bot Gen 3 Finally Get NEW OLED Face & Double Tasks! Clean House IMPRESSIVE!: https://youtu.be/xhkeOABTcQ0?si=VOPjQD8e4o8PGqXM







IA / humain : Et pour nous ? Les Power Skills

Il y a les Hard skills, les Soft Skills… et les **Power Skills** (le pourquoi)

Avec l'IA, trois sont particulièrement importantes :

1. **L'adaptabilité** -la rapidité et efficacité de remise en question et de rebond -et pas en cause (le fameux growth mindset de Carol Dweck)

2. **L'esprit critique** : la posture de 'political thinker', se poser des questions et garder de l'objectivité et de la prise de recul et mise en perspective (vérifier les sources, éviter les fake news et hacking)

3. **La communication avec l'IA** -tout comme nous développons l'intelligence émotionnelle et relationnelle, interagir efficacement sera clé (prompting, fluidité et complémentarité des échanges…)

Processus : BPO/S -Business Process Outsourcing/Services

Commande client

Lancement projet

Livraison client

Fin projet

Temps de traversée

“MAKE”

“BUY”

“AI”

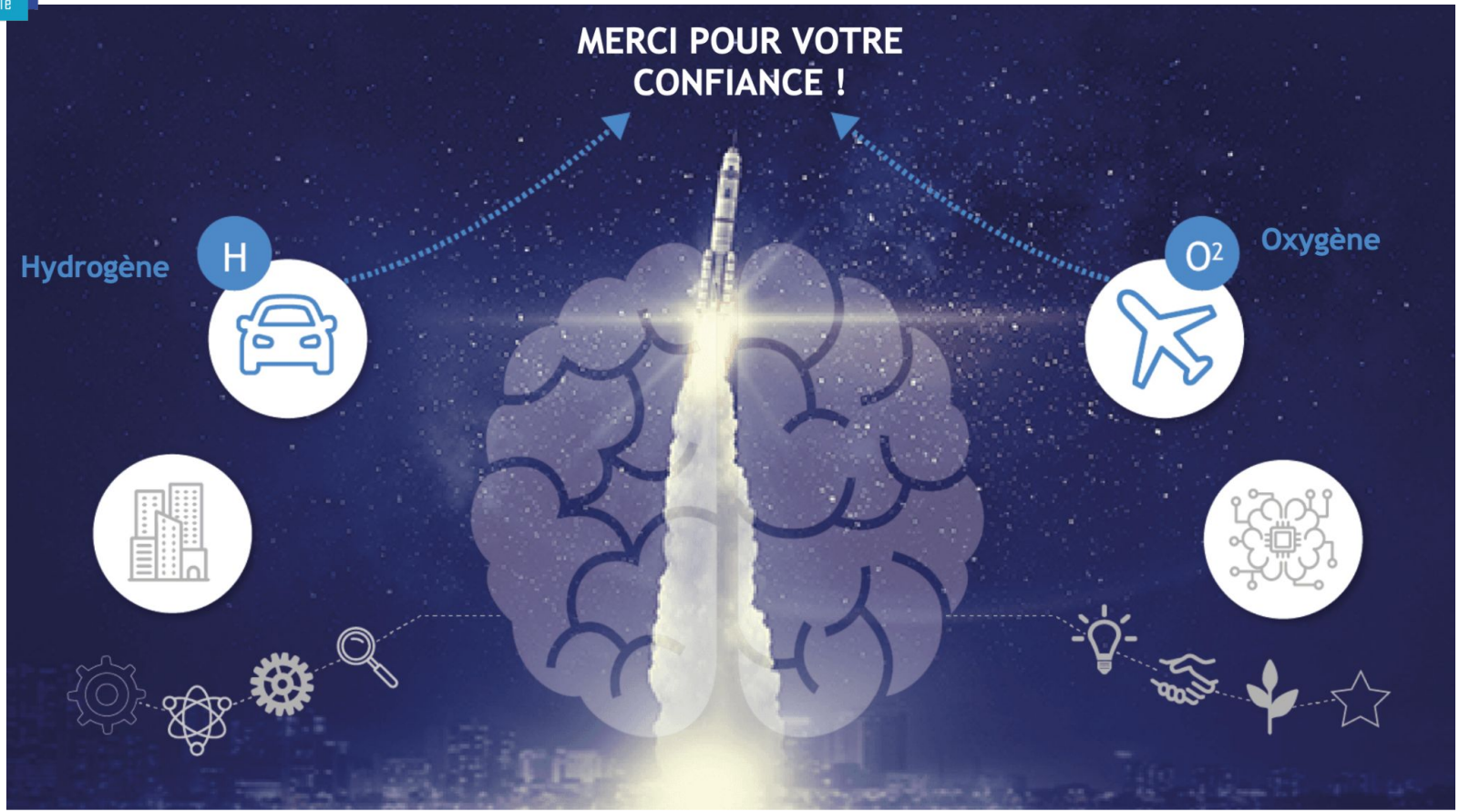
Digitalisation processus métiers

Backoffice métiers

Relation & expérience client

Logiciels

Combiner l'approche terrienne -outils & aérienne : viser les étoiles



IA / humain : Et pour nous ? Les Power Skills

Voici **les 6 principales valeurs ajoutées de l'IA pour les contrôleurs de gestion**, avec des exemples concrets :

💡 1. Gain de temps sur les tâches répétitives

- **Automatisation du reporting** : plus besoin de copier-coller dans Excel, extraction et consolidation automatiques.
- **Collecte de données** : RPA (Robotic Process Automation) récupère les données dans différents systèmes.

➡️ **Contrôleur de gestion** libéré du travail manuel et peut se concentrer sur l'analyse.

📈 2. Meilleure précision et fiabilité

olus justes : modèles prédictifs utilisent historiques et variables externes.
anomalies : algorithmes identifient erreurs, fraudes ou écarts inhabituels.
eduction des erreurs humaines et amélioration de la qualité des décisions.

🔮 3. Vision prédictive et prescriptive

- **Scénarios "What if" automatisés** : simuler l'impact de variations (ventes, prix, coûts).
- **Recommandations d'actions** : l'IA peut suggérer allocations budgétaires optimales.

➡️ Le contrôleur devient **acteur stratégique** dans l'anticipation.

IA / humain : Et pour nous ? Les Power Skills

Voici **les principales valeurs ajoutées de l'IA pour les contrôleurs de gestion**, avec des exemples concrets :

🧠 4. Analyse de grands volumes de données

- Intégrer des **données non financières** (RSE, ESG, satisfaction clients…).
- Explorer des signaux faibles impossibles à voir à la main.
  ➡️ Décisions plus globales et mieux informées.

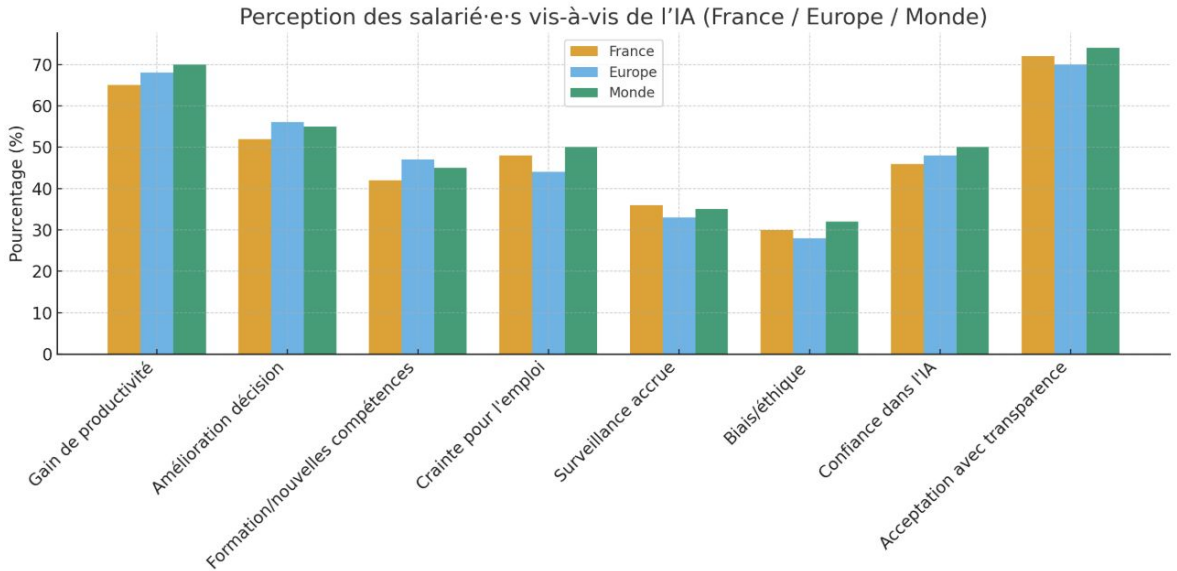
🤝 5. Renforcement du rôle de "Business Partner"

- Plus de temps pour l'interprétation et le conseil aux opérationnels.
- Présenter des analyses claires grâce à la data visualisation.
  ➡️ Le contrôleur se rapproche des équipes métiers et de la direction.

⚙️ 6. Accompagnement de la transformation digitale

- Participer à la **mise en place des outils IA/BI**.
- Piloter la qualité et la gouvernance des données.
  ➡️ Position centrale dans l'évolution de l'entreprise.

IA / humain : Et pour nous ? Les freins possibles



Voici le graphique comparatif des perceptions des salarié·e·s vis-à-vis de l'IA en France, en Europe et dans le monde. Chaque groupe de barres correspond à un thème clé (productivité, crainte pour l'emploi, confiance, etc.).

Voici un **tableau synthétique** basé sur les grandes enquêtes récentes (France/Europe/Monde 2022-2024) :

Thème / Perception en %	Fr	Eu	Monde	Commentaire
Gain de productivité	65	68	70	Les salarié·e·s voient l'IA comme un gain de temps sur les tâches répétitives
Amélioration de la prise de décision	52	56	55	Aide aux analyses, prévisions et qualité des décisions
Opportunités de formation / nouvelles compétences	42	47	45	Intérêt pour la montée en compétences liée à l'IA
Crainte pour la sécurité de l'emploi	**48**	44	50	**Peur de l'automatisation et des suppressions de postes**
Surveillance accrue	**36**	33	35	**Crainte d'un usage de l'IA pour contrôler l'activité**
Biais / éthique / données personnelles	30	28	32	Préoccupations sur la transparence et l'équité des algorithmes
Confiance dans l'IA de l'entreprise	46	48	50	Confiance modérée, augmente avec formation et communication
Acceptation si transparence et participation	72	70	74	Forte hausse d'adhésion quand les salarié·e·s sont impliqué·e·s

Voici un **tableau synthétique** basé sur les grandes enquêtes récentes (France/Europe/Monde 2022-2024) :

Choses que l'IA ne sera jamais

une réponse magique exauçant vos vœux comme la lampe d'Aladin

Une boule de cristal pour voir l'avenir que vous devriez viser

Un outil pour éviter de prendre des responsabilités ou de donner des réponses

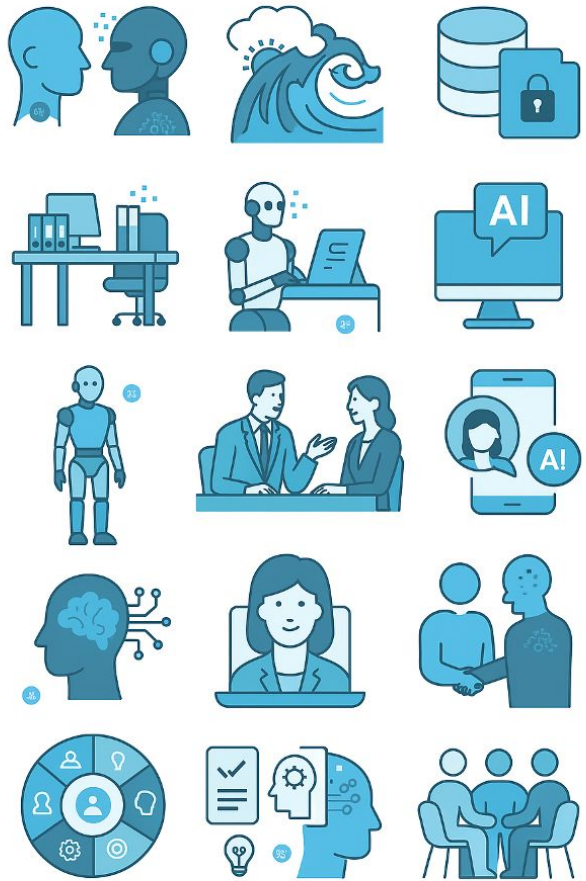
une encyclopédie universelle qui sait tout

Un outil pour remplacer toutes les compétences humaines

Une baguette magique qui peut fonctionner sans les humains

IA / humain : Et pour nous ? Les Power Skills

les instructions : je construis une présentation sur l'IA à l'attention de 30 étudiants en master en contrôle de gestion à Paris Dauphine + une vingtaine de professionnels en entreprise intéressés par la performance, et j'aimerais la co-construire avec toi et des idées que j'ai. C'est dans le cadre de l'IFCEO -Institut Français pour la Compétitivité et l'Excellence Opérationnelle, et je veux faire le lien avec l'IA et l'impact sur les métiers en entreprise.
Je vais faire un support ainsi :

1. 1ère page : analyse et points clés du podast : OpenAI brise le silence : l'IA va bouleverser votre métier (Podcast Officiel) : https://youtu.be/MLg87ieQxy8?si=6Fc1ko9QcJ-P5oGi. C'est quoi les impacts sur les métiers
2. 2ème page : rappel sur le LLM, les connaissances et leur gestion par l'IA et comment c'est important de garder des données internes à l'entreprise (confidentialité, vraie connaissance métier)
3. 3ème page : Case Study du BPO Business Process Outsourcing (exemple de TESSI qui prend des taches de middle et back office). Ainsi
4. 4ème page : Case Study de BNPP Paribas qui développe un pgm avec ses commerciaux et l'IA : https://www.artefact.com/fr/blog/ai-for-efficiency-program-transforming-bnp-paribas-commercial-banking-through-ai/
5. 5ème page : Case Study Elon Musk (je le garde de mon côté) et de sa galaxie d'outils : je vais parler d'Optimus, de GrokIA et Neuralink et comment ils se connectent les uns aux autres, et aussi comment le robot Optimus Gen 3 va aller bcp plus loin dans les interactions humaines
6. 6ème page : l'IA touche aussi à l'humain et la relation humaine -intégrant les émotions et une qualité relationnelle qui -par téléphone et bientôt par vidéo pourra nous tromper : on voit dans cette vidéo comment créer un Bot qui permet de générer des Leads commerciaux automatiquement et gérer les appels et closer les contrats (métier commercial) : https://www.youtube.com/watch?v=MLg87ieQxy8 + ajouter HeyGen qui pourra le faire en visuel de même…
7. 7ème page : j'aimerais mettre les power skills utiles à l'avenir pour l'IA comme , les compétences indispensables, et j'en identifie 3 : 1- adaptabilité pour se remettre vite en question (growth mindset), 2- esprit critique pour utiliser les questions les plus pertinentes et ne pas gober les messages de l'IA qui peuvent être erronnées, 3- comment communiquer avec l'IA comme on communique avec un être humain (prompting…)

Peux-tu me faire des propositions d'articulation des idées, avec d'éventuelles ajustement / ajouts d'autres pages puis me construire le support PowerPoint avec des images incluses pour rendre visuel le message ?