



Vincent Malka, directeur de PAC France : l'IA comme accélérateur des activités d'analyse et de conseil

Pierre Audoin Consultants (PAC) est une entreprise reconnue en Europe d'études de marché et de conseils stratégiques dans le secteur des services informatiques, de l'édition de logiciels et du numérique.

PAC collecte des données concernant l'évolution de l'offre et de la demande pour préparer des analyses de marché, des tendances, des profils d'acteurs et les restituer auprès de l'écosystème du numérique (offreurs, décideurs, investisseurs). L'entreprise manipule beaucoup d'informations qualitatives et quantitatives et opère dans plus de trente pays et régions. Son activité se compose à parts égales de recherche et analyse de marché d'une part, et de consulting d'autre part. Les consultants et analystes de PAC doivent rechercher, analyser et contextualiser de très nombreux documents, structurés ou non, auprès de différentes sources. L'idée d'utiliser l'IA générative pour les aider dans ces tâches a alors commencé à germer, notamment chez le directeur de PAC France, Vincent Malka.

L'intérêt pour l'adoption de l'IA portait également sur les fonctions marketing, ventes et customer front-end mais nécessitait initialement de se forger des convictions à travers des besoins internes. Et c'est lors d'échanges avec un éditeur spécialisé en IA (Konverso) que Vincent a décidé de passer de l'idée au projet. Afin de pouvoir se lancer, il lui a fallu convaincre lors d'une présentation les dirigeants, puis les actionnaires de l'entreprise. Grâce à l'utilisation du Pack IA développé par le Hub France IA en collaboration avec la région Île-de-France, PAC a pu bénéficier d'une

subvention de 50 % dans le cadre d'un projet d'IA avec Konverso dont le coût global était inférieur à 50 000 €. Après avoir mis en place l'équipe projet côté PAC, Vincent nous raconte : "Nous avons fait un appel à candidatures et suggestions sur des cas d'usage et nous en avons capté plus de cinquante. Il a donc fallu mettre en place une démarche de scoring en quantifiant les impacts potentiels pour en extraire une liste réduite et les développer. Parmi ces cas d'usage, il y a la facilitation de la recherche dans une liste de documents. Il y a aussi la capacité à générer automatiquement une synthèse de chaque document trouvé et à partir de plusieurs documents sélectionnés. Ces trois cas d'usage ont été identifiés comme prioritaires. Il y a eu beaucoup d'essais sur la partie technique. Un jour, les résultats nous ont semblé satisfaisants et nous avons ouvert l'outil à tous les analystes pour avoir leur feedback et procéder à plusieurs évolutions/optimisations de manière itérative.

Cependant, tout ne s'est pas passé comme prévu. Nous espérions que tout le monde allait se jeter dessus pour tester. Mais dans les faits, il n'y a pas eu une forte adhésion. C'est ce qui nous a permis de prendre conscience qu'un projet d'IA n'est pas qu'un projet technique, mais aussi un projet d'entreprise nécessitant beaucoup de communication et d'acculturation. Néanmoins, ce projet subventionné a permis à PAC de tester les capacités de l'IA et de valider l'intérêt pour les activités d'analyse de marché et de conseil spécialisé. Dans cette phase de découverte/test, le principal objectif pour PAC était de valider l'intérêt de l'IA pour des activités fondées sur le knowledge et les données structurées/non structurées. Cette première expérimentation a posé les briques fondatrices pour envisager une potentielle phase deux que nous sommes en train d'investiguer en interne et pour laquelle nous visons un effet plus

conséquent et un meilleur embarquement des personnes. Nous sommes en train d'étudier cela avec Konverso qui est un partenaire de confiance et qui nous a permis d'avancer sur le sujet de l'IA. Un dernier conseil aux PME qui souhaiteraient se lancer dans l'IA : pensez votre projet d'IA comme un véritable projet d'entreprise.

Pour cela, il faut dès le départ embarquer la direction et se poser la question de la mesure des résultats (avec les indicateurs clés associés). Et pour cela, il ne faut pas être plus royaliste que le roi. Ne partez pas sur des ambitions trop fortes, restez pragmatique et visez plutôt des objectifs atteignables pour démarrer sur le sujet, en évitant impérativement l'approche « big bang »