

IA

Formation pour transformer son entreprise

Fondamentaux & ateliers pratiques

26/08/2025

isodom
PERFORMANCE, SIMPLY HUMAN.

Formation IA

2 jours pour augmenter votre productivité & améliorer votre expérience client



1 journée

Les *fondamentaux* de l'IA

- **Définition de l'IA**, ses enjeux et risques
- **Zoom sur l'IAG** (ChatGPT, Copilot, Claude…), ses bénéfices et ses limites
- Atelier pratique **d'expérimentation et maîtrise du prompt** (optimisation de ses requêtes, sauvegarde de prompts pour cas d'usage spécifiques)
- **Cas d'usage sectoriels des IA** & **IAG**
- **Prérequis et fondamentaux** pour aller plus loin avec l'IA



½ journée

IA & *expérience employé* : automatisation & optimisation

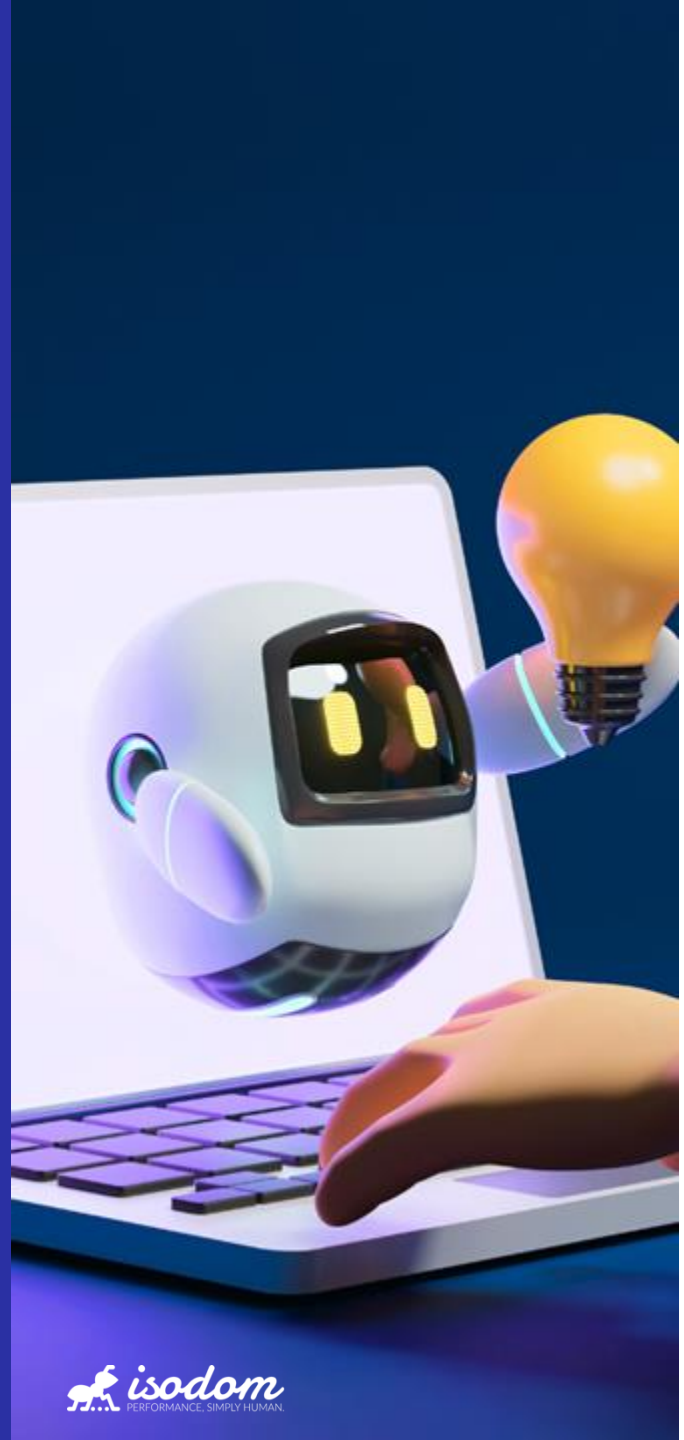
- **Diagnostic de parcours employé :** repérer les tâches répétitives, à non-valeur ajoutée
- **Automatisation des processus** : RPA (robotisation automatisée des processus) vs IA
- **Utilisation éthique** et **responsable** de l'IA : écrire et déployer votre charte éthique
- **Atelier pratique** d'expérimentation sur un cas d'usage



½ journée

IA & *expérience client*

- **Diagnostic de parcours client** : repérer les expériences négatives et y pallier avec l'IA
- **Cas d'usage, retour d'expérience et** succès par secteur d'activités
- Pré-requis et boîte à outils pour **démarrer un projet IA centré usager** dans son entreprise



Objectifs de la formation

- Comprendre **ce qu'est et ce que n'est pas** l'Intelligence Artificielle (définition, bénéfices, limites, enjeux)
- **Maîtriser les outils** d'Intelligence Artificielle Générative
- Comprendre et définir son **parcours employé** pour identifier les **cas d'usage** d'Intelligence Artificielle et sélectionner les outils IA adéquats
- Comprendre et définir son **parcours client/fournisseurs** pour identifier les cas d'usage d'Intelligence Artificielle et sélectionner les outils IA adéquats
- Analyser **les faisabilités techniques**, **financières et sociales** des cas d'usage d'Intelligence Artificielle et dresser une feuille de route de **mise en place concrète**

Prérequis de la formation

1

Être à l'aise avec son environnement de travail (Windows, navigateur Internet et la suite Office)

2

Accepter de créer des comptes personnels **gratuits** sur des applications web type **Leonardo.Ai, ChatGPT, Mistral, Gemini**

3

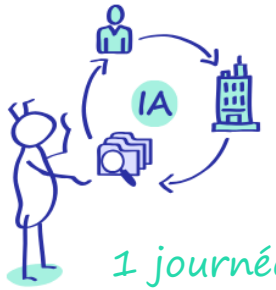
Disposer d'un **ordinateur portable** - durant les deux jours de formation

Journée 1

Les fondamentaux de l'IA (1/2)

Définition de l'IA

- Présentation de la définition de l'intelligence artificielle (IA)
- Différenciation entre IA faible, IA forte, apprentissage automatique et apprentissage profond
- Historique et évolution de l'IA



1 journée

Définitions | I A G | Cas d'usage

Zoom sur l'IAG (ChatGPT, Copilot, Claude…), ses bénéfices et ses limites

- Présentation des principaux modèles d'IA générative
- Cas d'usage concrets : rédaction, assistance au code, synthèse, etc.
- Avantages : gain de productivité, créativité, accessibilité
- Limites : hallucinations, dépendance aux données, biais, confidentialité

Boîte à outils et cas d'usage sectoriels des IAG aujourd'hui

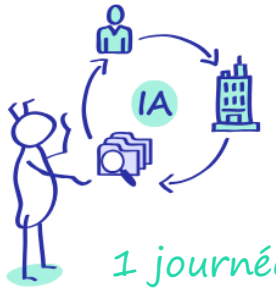
- Panorama des outils disponibles (API, plateformes, assistants intégrés)
- Exemples de cas d'application en entreprise
- Études de cas et retours d'expérience

Journée 1

Les fondamentaux de l'IA (1/2)

Enjeux et risques de l'IA

- Impact de l'IA sur la société et l'économie
- Problèmes de sécurité et de performance, enjeux éthiques, coûts financiers & environnementaux, moyens techniques et humain



1 journée

Atelier pratique d'expérimentation et maîtrise du prompt

- Introduction à la rédaction de prompts efficaces
- Techniques d'optimisation : clarté, contexte, contraintes
- Exercices pratiques : création, test, itération
- Sauvegarde et réutilisation de prompts pour des cas spécifiques

Prérequis et fondamentaux pour aller plus loin avec l'IA

- Tendances à suivre : IA embarquée, IA responsable, Agents IA
- Compétences clés : Principe de fonctionnement, logique algorithmique, éthique

Prompt | Prérequis | Tendances

Journée 2

IA & expérience employé : automatisation et optimisation

Diagnostic de parcours employé

- Objectifs : Identifier les tâches répétitives et à faible valeur ajoutée.
- Méthodes : Observation des processus, entretiens, analyse de données.
- Exemples : Tâches administratives, Rédaction et synthèse, Etude de marché

Automatisation des processus

- Comparatif RPA vs IA
- Exemple des cas d'usage les plus fréquents

Utilisation éthique et responsable de l'IA

- Principes : Transparence, respect de la vie privée, équité.
- Charte éthique

Atelier pratique

- Optimisation de ses processus métiers
- Appliquer les concepts, développer des compétences pratiques



½ journée

Diagnostic | RPA | Charte éthique | Expérimentation | Atelier

Journée 2

IA & expérience client

Introduction

- Présentation des objectifs de la formation
- Importance de l'IA dans l'amélioration de l'expérience client



½ journée

Parcours client | REX | Succès | Boîte à outil | Projet IA

Diagnostic de parcours client

Repérer les expériences négatives et y pallier avec l'IA

- Méthodologie de diagnostic de parcours client
- Identification des points de friction et des expériences négatives
- Utilisation de l'IA pour améliorer les points de friction
- Exemples concrets et études de cas

Prérequis et boîte à outils pour démarrer un projet IA centré usager

- Prérequis pour démarrer un projet IA
- Boîte à outils : technologies, plateformes et ressources
- Étapes clés pour la mise en œuvre d'un projet IA centré usager

Merci

Fin du document

26/08/2025

20 Rue Maxime Rivière, Le Village by CA
97490 Sainte Clotilde – LA REUNION
+262 262 56 21 25

www.isodom.com