

FORMATION 02

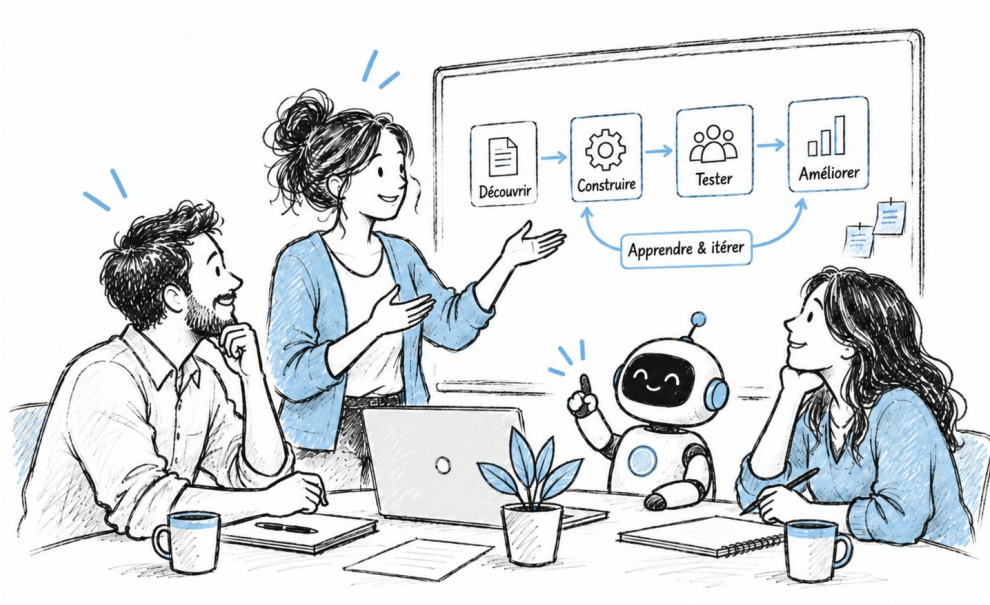
Faire entrer l'IA sans sortir l'équipe du jeu

La technologie change le travail. La transformation doit se construire avec celles et ceux qui le font.

Une journée pour identifier les effets humains d'un projet d'automatisation, associer les équipes à sa conception et préparer une transition progressive, compréhensible et maîtrisée.

DURÉE	GROUPE	PRÉREQUIS
7 h	6 à 10 participants	Aucun prérequis technique

Construire avec les équipes, pas à leur place.



Document de présentation - version octobre 2026

Finalité, public et objectifs

Une formation pour préparer la transformation avant de déployer la technologie.

Finalité de la formation

Cette formation aide l'entreprise à décrire les effets concrets d'un projet d'automatisation sur les tâches, les responsabilités, l'expertise et la cohésion du collectif.

Elle ne cherche ni à imposer l'enthousiasme, ni à traiter toute objection comme un refus du changement. Elle fournit une méthode pour écouter les signaux utiles, clarifier ce qui change et organiser une transition progressive avec les personnes concernées.

Résultat attendu

À l'issue de la session, l'équipe doit disposer d'une représentation partagée des rôles avant/après, de limites claires à l'autonomie du système et d'un premier scénario de déploiement progressif.

Public, prérequis et modalités

Public concerné	Dirigeants, managers, responsables RH ou métier, responsables transformation, chefs de projet et équipes directement concernées.
Prérequis	Aucune compétence technique. Un projet, un processus ou une situation réelle de transformation est recommandé.
Taille du groupe	6 à 10 participants recommandés ; jusqu'à 12 personnes après adaptation du format.
Modalités	Formation intra-entreprise privilégiée, en présentiel ou en visioconférence selon le contexte.
Préparation	Questionnaire préalable et échange de cadrage avec le commanditaire afin de distinguer ce qui est décidé de ce qui reste ouvert.
Répartition pédagogique	Environ 35 % d'apports et d'exemples, 65 % d'échanges, de cartographie et de mise en pratique.

Objectifs pédagogiques

1. Identifier les impacts humains d'un projet d'automatisation.
2. Distinguer une inquiétude légitime, une objection métier et un refus de principe.
3. Décrire les rôles et responsabilités avant et après la transformation.
4. Repérer les connaissances tacites détenues par les équipes.
5. Définir ce que le système exécute, prépare ou propose.
6. Préciser les décisions et validations qui restent humaines.
7. Construire un déploiement progressif, réversible et mesurable.
8. Organiser un dialogue et un retour terrain continu.

Déroulé de la journée

Une journée structurée autour d'un projet ou d'un processus réel de l'entreprise.

Horaire	Séquence	Objectif principal
09:00 - 09:25	Accueil, contexte et règles de dialogue	Clarifier les attentes, les contraintes et les sujets réellement ouverts.
09:25 - 10:10	Ce qu'une automatisation change réellement	Identifier les effets sur les tâches, l'information, la décision et la responsabilité.
10:10 - 10:55	Résistance, inquiétude ou signal utile ?	Analyser les réactions sans les écarter ni les considérer toutes comme fondées.
10:55 - 11:10	Pause	Temps d'échange informel.
11:10 - 12:05	Cartographier les rôles avant / après	Rendre visibles les changements de rôles, de compétences et de responsabilités.
12:05 - 12:30	Définir ce qui doit rester humain	Préciser la frontière entre exécution, assistance, contrôle et décision.
12:30 - 13:30	Pause déjeuner	
13:30 - 14:15	Préserver l'expertise historique	Intégrer les exceptions, les connaissances tacites et les points de vigilance.
14:15 - 15:00	Co-concevoir le nouveau workflow	Répartir les étapes entre automatisation, règles, IA et intervention humaine.
15:00 - 15:15	Pause	Temps d'échange informel.
15:15 - 16:00	Préparer un déploiement progressif	Construire un pilote limité, réversible et mesurable.
16:00 - 16:35	Communiquer et organiser les retours	Expliquer ce qui change et mettre en place un retour terrain exploitable.
16:35 - 16:55	Restitution et validation des acquis	Présenter le scénario retenu et vérifier les compétences travaillées.
16:55 - 17:00	Conclusion	Formaliser les prochaines étapes.

La pause déjeuner n'est pas comptabilisée dans les 7 heures de formation.

Contenu pédagogique - première partie

Comprendre ce qu'une transformation modifie dans le travail et dans le collectif.

1. Cadrer la session sans chercher à convaincre

La journée commence par l'explicitation des objectifs du projet, des contraintes déjà décidées et des sujets sur lesquels les participants peuvent réellement agir.

Le cadre autorise l'expression des attentes comme des inquiétudes. Les exemples concrets sont privilégiés aux jugements généraux, et les propos individuels ne sont pas attribués sans accord.

Principe de travail

La formation ne sert pas à faire accepter une décision déjà figée. Elle sert à comprendre les impacts et à travailler les choix qui restent réellement ouverts.

2. Ce qu'une automatisation change réellement

Une transformation ne modifie pas seulement une tâche. Elle peut déplacer une information, une décision, une responsabilité ou la manière dont la valeur d'un métier est perçue.

Dimension	Question examinée
Tâches	Qu'est-ce qui disparaît, reste, se déplace ou apparaît ?
Information	Qui détenait l'information et où sera-t-elle disponible demain ?
Décision	Qui recommande, qui valide et qui arbitre ?
Responsabilité	Qui répond du résultat lorsqu'un système intervient ?
Autonomie	Le collaborateur gagne-t-il du temps sans perdre sa capacité d'organisation ?
Expertise	Quelles compétences restent utiles, deviennent invisibles ou doivent évoluer ?
Cadence	Le temps gagné améliore-t-il le travail ou augmente-t-il seulement son volume ?

Exercice de mise en perspective

Pour un changement envisagé, les participants décrivent : ce qui disparaît, ce qui reste, ce qui apparaît, ce qui devient plus important et ce qui risque de devenir moins visible.

Contenu pédagogique - deuxième partie

Analyser les réactions et rendre visibles les rôles avant / après.

3. Résistance, inquiétude ou signal utile ?

Les réactions négatives ne renvoient pas toutes à la même situation. Le groupe apprend à identifier ce qui relève d'un manque d'information, d'une objection fondée, d'une perte de contrôle ou d'un refus de principe.

Nature du signal	Point à vérifier
Manque d'information	La personne sait-elle ce qui va réellement changer ?
Objection métier	Le projet ignore-t-il une exception, un risque ou une contrainte réelle ?
Perte de contrôle	Une décision disparaît-elle sans responsabilité clairement attribuée ?
Valeur professionnelle	L'expertise acquise reste-t-elle reconnue et mobilisée ?
Fatigue de transformation	L'équipe a-t-elle déjà subi des outils ou projets abandonnés ?
Refus de principe	L'opposition demeure-t-elle indépendamment du contenu du projet ?

Point d'attention

Une objection peut appeler une explication, un ajustement ou une remise en cause du projet. Le rôle de la formation est d'identifier lequel de ces trois traitements est pertinent.

4. Cartographier les rôles avant / après

Le groupe compare le fonctionnement actuel au fonctionnement visé afin de rendre visibles les changements de rôle, d'information et de responsabilité.

Élément	Avant	Après	Vigilance
Exécution	Qui réalise ?	Qui ou quoi réalise ?	Perte de visibilité
Information	Qui sait ?	Où se trouve l'information ?	Dépendance à l'outil
Contrôle	Qui vérifie ?	Qui valide ?	Validation réelle ou symbolique
Décision	Qui arbitre ?	Qui décide ?	Responsabilité claire
Relation	Qui échange ?	Quel rôle humain demeure ?	Relation dégradée
Expertise	Quel savoir est mobilisé ?	Où est-il intégré ?	Connaissance perdue

Contenu pédagogique - troisième partie

Définir la frontière humaine et préserver l'expertise du terrain.

5. Définir ce qui doit rester humain

Chaque étape du processus est positionnée selon le niveau de traitement le plus adapté. L'objectif n'est pas de maximiser l'autonomie du système, mais de clarifier les responsabilités.

Niveau	Rôle dans le processus
La machine exécute	Tâches stables, répétitives et déterministes.
L'IA prépare	Lecture, synthèse, classification, proposition ou rapprochement d'informations.
L'équipe contrôle ou décide	Décisions sensibles, ambiguïtés, exceptions et conséquences significatives.
L'entreprise conserve volontairement humain	Responsabilités, relations ou arbitrages que l'organisation ne souhaite pas déléguer.

Questions de cadrage

- Que se passe-t-il si le système se trompe ?
- L'action peut-elle être annulée ou corrigée facilement ?
- Le collaborateur dispose-t-il réellement des moyens de refuser ?
- Qui possède le contexte complet et qui assume la décision finale ?
- La relation avec une personne constitue-t-elle une part importante du résultat ?

6. Préserver l'expertise historique

Les collaborateurs expérimentés connaissent souvent les exceptions, les données peu fiables, les contournements et les étapes officieuses que le processus théorique ne décrit pas.

Question de travail	Finalité
Le processus officiel dit...	Identifier la règle ou procédure de référence.
Dans la réalité, nous faisons...	Faire apparaître les pratiques nécessaires au fonctionnement réel.
Cette exception apparaît lorsque...	Documenter les cas particuliers à traiter séparément.
La personne expérimentée sait que...	Repérer les connaissances tacites à préserver.
Si nous l'ignorons, nous risquons...	Transformer le savoir du terrain en point de vigilance du projet.

Principe

L'expertise historique ne doit pas seulement servir à paramétrer le système. Elle doit aussi participer à sa supervision, à l'analyse des exceptions et à son amélioration.

Atelier pratique et plan de transition

Co-construire un workflow et préparer un pilote limité, réversible et mesurable.

7. Co-conception du nouveau workflow

À partir de la cartographie avant/après, le groupe redessine le processus et attribue à chaque étape le rôle approprié.

Rôle	Question de conception
Automatisation	L'étape peut-elle être exécutée de façon stable et déterministe ?
Règle métier	La décision repose-t-elle sur une condition claire et explicable ?
Assistance IA	Faut-il comprendre, résumer, classer ou préparer une information variable ?
Intervention humaine	Une responsabilité, une relation ou un arbitrage justifie-t-il la reprise en main ?

8. Préparer un déploiement progressif

Étape	Objet
Observation	Mesurer le fonctionnement actuel : délais, erreurs, volume, charge et exceptions.
Co-conception	Valider le workflow avec les personnes concernées.
Pilote limité	Tester sur un périmètre, une équipe ou une période définie.
Fonctionnement assisté	Le système prépare ou propose ; l'équipe conserve un contrôle renforcé.
Ajustement	Corriger règles, seuils, données et points de validation.
Extension	Augmenter l'autonomie uniquement lorsque le fonctionnement est maîtrisé.
Revue	Comparer les bénéfices attendus aux effets réellement observés.

9. Communiquer et organiser les retours

Le groupe formalise un message simple présentant le problème à résoudre, le périmètre du test, ce que le système fera, ce que l'équipe continuera de décider et la manière de signaler un problème.

Un référent, un canal de retour et une fréquence de revue sont définis afin que les remarques produisent des ajustements visibles.

Méthodes pédagogiques et validation des acquis

Une validation fondée sur la capacité à analyser et à préparer une transition réelle.

Méthodes pédagogiques

- Apports courts et directement reliés au contexte de l'entreprise.
- Questionnaire et échange de cadrage en amont de la session.
- Analyse d'un projet ou d'un processus réel.
- Cartographie collective des rôles avant / après.
- Atelier de co-conception d'un workflow hybride.
- Construction d'un scénario de pilote et restitution collective.

Critères de validation

Compétence	Manifestation attendue
Identifier les impacts	Décrire les changements de tâches, rôles, informations et responsabilités.
Analyser les objections	Distinguer inquiétude, objection métier et refus de principe.
Préserver l'expertise	Identifier au moins une connaissance tacite à intégrer au projet.
Positionner l'humain	Définir les décisions et validations qui restent humaines.
Concevoir la transition	Proposer un pilote limité, réversible et mesurable.
Organiser le dialogue	Définir un canal de retour et une méthode de revue.
Communiquer	Expliquer ce qui change, ce qui ne change pas et ce qui reste ouvert.

Modalités d'évaluation

La validation repose sur la cartographie avant/après, le workflow co-construit, le plan de transition, la restitution orale et un court questionnaire final. Le formateur confirme les acquis et précise les points qui restent à consolider.

Livrables remis à l'entreprise

- Une cartographie des impacts avant / après.
- Un registre des frictions, objections, exceptions et connaissances historiques.
- Une carte de répartition entre automatisation, règles, assistance IA et intervention humaine.
- Un plan de transition précisant le périmètre du pilote, les indicateurs et les conditions d'extension.
- Un support synthétique reprenant les principales notions et questions de cadrage.

Cadre, limites et prolongements

Une formation d'accompagnement au changement, sans se substituer aux dispositifs RH, juridiques ou sociaux.

Ce que la formation ne couvre pas

- La médiation sociale ou la résolution d'un conflit individuel.
- La négociation RH, juridique ou relative à l'emploi.
- La formation technique à un outil d'IA ou d'automatisation.
- La construction ou le déploiement de la solution technique.
- Un audit exhaustif des compétences ou de l'organisation.
- Une garantie d'adhésion complète à une décision déjà prise.
- La justification d'un projet dont les effets seraient entièrement figés.

Point de vigilance pédagogique

La session peut faire apparaître une fatigue liée aux transformations antérieures, un désaccord sur les objectifs du projet ou une perte de confiance. Le formateur distingue ce qui peut être travaillé dans l'atelier de ce qui nécessite un accompagnement RH, managérial ou juridique distinct.

Atelier de retour - 2 heures

Un atelier optionnel, organisé trois à six semaines après le lancement du pilote, permet de comparer le fonctionnement prévu au fonctionnement réel, d'identifier les nouvelles frictions et de décider de poursuivre, corriger ou suspendre le déploiement.

Articulation avec le parcours RIKŌ

Formation	Question à laquelle elle répond
Formation 01	Qu'est-ce qui mérite réellement d'être automatisé ?
Formation 02	Comment construire la transition avec les équipes ?
Formation 03	Comment représenter précisément le workflow à construire ?
Formation 04	Comment construire une automatisation fonctionnelle et fiable ?
Formation 05	Quel niveau d'autonomie peut-on confier à un agent ?
Formation 06	Comment maintenir, documenter et faire évoluer le système ?

Positionnement

La formation ne cherche pas à produire un enthousiasme obligatoire. Elle vise à faire en sorte que chacun comprenne ce qui va changer, pourquoi, dans quelles limites et avec quelle possibilité d'agir sur la suite.

Un projet d'automatisation affecte déjà votre équipe ?

Présentez-nous votre contexte. Quelques lignes suffisent pour commencer : riko-automatisation.fr/contact