

Séance 5 — Transformation humaine

Facteur humain, adoption et conduite du changement. Pourquoi l'IA échoue ou réussit.

OÙ ON EN EST

Depuis quatre séances, on construit un cadre pour comprendre l'IA comme un système : pouvoir (S1), infrastructure (S2), données (S3), droit (S4). La grille **Valeur × Risque × Dépendance** s'enrichit à chaque séance. Cette semaine, on ajoute la couche la plus fragile : **les personnes**. Tout ce qu'on a construit suppose que les gens suivent. Ce n'est pas garanti.

LE CHIFFRE À RETENIR

3 transformations IA sur 5 échouent à cause de facteurs humains.

Pas le modèle. Pas les données. Pas le budget. Les gens. (Source : Capgemini Research Institute)

CE QUE VOUS ALLEZ VOIR DANS CETTE SÉANCE

Partie 1 — Introduction enseignant (~30 min)

Les 3 murs de l'adoption	Pourquoi les organisations résistent : systèmes hérités (legacy), compétences manquantes (skills), peur et perte de sens (culture).
Ce que l'IA change dans le travail	L'IA ne remplace pas des tâches — elle redistribue les rôles. Le juriste passe de rédacteur à superviseur. Le consultant passe de compilateur à architecte de questions.
La confiance comme variable	Trois dimensions : est-ce que je comprends l'IA (cognitive) ? Est-ce que je me sens en sécurité (émotionnelle) ? Est-ce que les rôles sont clairs (relationnelle) ?

Partie 2 — Intervention professionnelle (~1h)

La pyramide vers l'obélisque	Comment l'IA transforme la structure des organisations : moins de couches hiérarchiques, équipes plus réduites et plus senior, nouveaux rôles (AI Facilitator, Forward Deployment Engineer).
Human-AI Chemistry	Concept Capgemini : mesurer et piloter la qualité de la collaboration humain-IA sur trois piliers (cognitif, émotionnel, relationnel). Un score, pas un sentiment.
Les 5 niveaux de collaboration	De L1 (IA assistée — l'IA produit, l'humain agit) à L5 (collaboration native — l'IA contribue aux idées et aux décisions). La plupart des organisations sont entre L1 et L2.
Les 4 personas	Chaque profil dans l'organisation vit la transformation différemment : Top Leaders, Practitioners & Builders, Business Adopters, Customers & Externals. Des parcours d'adoption distincts.
Conduite du changement	Outils concrets : Change Impact Assessment, User Readiness Assessment, charte IA, formation par rôle. Ce qui marche, ce qui échoue, et pourquoi les formations génériques ne servent à rien.
Retour d'expérience Capgemini	Comment Capgemini Invent transforme ses propres 10 000 collaborateurs : 100 % d'accès aux outils IA, objectif >80 % de maîtrise niveau 1, agents IA transversaux, hackathons.

3 QUESTIONS POUR ARRIVER PRÉPARÉ

- 01** Quand vous avez utilisé un nouvel outil pour la première fois (pas forcément IA), qu'est-ce qui vous a donné confiance — ou méfiance ?
- 02** Si une IA pouvait faire 80 % de votre tâche la plus répétitive — qu'est-ce qui changerait dans votre rôle ? Pas ce que vous perdez : ce que vous devenez.
- 03** Dans une organisation que vous connaissez (stage, job, association) : qui aurait le plus à perdre si l'IA était déployée ? Et pourquoi ?

5 NOTIONS À CONNAÎTRE AVANT LA SÉANCE

Adoption gap	Écart entre le potentiel d'une technologie et son usage réel. Trois freins : legacy, skills, culture.
Change management	Discipline qui prépare les personnes, processus et la culture à adopter un changement. Pas un nice-to-have : la cause n°1 d'échec quand c'est absent.
Sécurité psychologique	Sentiment de pouvoir poser des questions, faire des erreurs et exprimer ses craintes sans risque de jugement. Prérequis à toute adoption.
Upskilling	Montée en compétences sur l'usage de l'IA dans son contexte métier. Pas savoir coder : savoir quoi demander, quand, et quand ne pas le faire.
Agent IA	Système d'IA capable d'agir de manière autonome sur des processus multi-étapes. 59 % des organisations envisagent de créer des rôles de superviseur d'agents.

VOTRE INTERVENANTE

Laurence Metzke — Advisory Client Partner, Capgemini Invent

Plus de 20 ans dans la transformation des organisations. Ancienne CHRO de Capgemini Invent (10 000 personnes). Elle connaît le sujet des deux côtés : concevoir la transformation IA pour les clients, et la vivre en interne. Elle vous présentera le concept de Human-AI Chemistry et les outils concrets pour piloter l'adoption à grande échelle.

Fil rouge : Valeur × Risque × Dépendance. Cette séance ajoute une couche humaine au Risque : le risque de rejet, de non-adoption, de résistance organisationnelle. Un projet qui optimise la Valeur technique sans intégrer le Risque humain est un projet qui échouera.