

LIONBRIDGE

# CONFIDENCES SUR L'IA : LES SECRETS D'UNE MISE EN PLACE RÉUSSIE DE L'IA



LE RÔLE ESSENTIEL DES SERVICES DE DONNÉES  
D'IA POUR DES PROJETS EFFICACES



**Malgré toutes les promesses de l'IA, les taux d'échec actuels sont impressionnants :**

**80 %**

**DES PROJETS D'IA ÉCHOUENT**



**42 %**

**DES ENTREPRISES ABANDONNENT  
LEURS INITIATIVES D'IA**

Ces statistiques sont regrettables, car il est possible d'éviter ces échecs.

Lionbridge ne veut pas que ces statistiques décourageantes s'appliquent à votre entreprise. Après avoir travaillé avec les itérations les plus avancées de l'IA pour aider des centaines de clients à optimiser les avantages liés à leurs projets d'IA, nous avons acquis une certaine expérience.

Dotée d'une puissance de transformation qui offre des possibilités inégalées de croissance et d'efficacité, l'IA peut vous apporter tout ce que vous espérez, mais seulement si elle est exécutée efficacement. Et nous avons exposé publiquement les éléments nécessaires.

**Prêt pour l'étape suivante ?  
LISEZ LA SUITE.**

# DÉCOUVREZ NOS EXPERTS

Les leaders de l'IA chez Lionbridge se sont rassemblés exceptionnellement pour livrer leurs différents points de vue sur l'utilisation efficace de l'IA. Voici ce qu'ils préconisent, les raisons pour lesquelles vous devriez leur faire confiance et un point rapide sur leur avis concernant l'IA.

“

**EMER MCCARRICK, DIRECTEUR DES RESSOURCES, IA**

Met tout en œuvre pour rendre l'utilisation du crowdsourcing d'IA plus fluide, intelligente et humaine, même à grande échelle.

Il ne s'agit pas de trouver un expert en particulier [pour l'entraînement de l'IA]. Il s'agit de trouver le bon expert au bon endroit, avec la bonne origine démographique.

”

“

**DIANA FORTIN, RESPONSABLE QUALITÉ IA**

Utilise la stratégie d'IA pour diriger des cadres d'entraînement et de qualité qui offrent un succès cohérent et évolutif.

Je considère l'IA comme une aide, comme une amie, et non comme une ennemie. Vous pouvez donc l'utiliser dans de nombreuses étapes de votre processus pour les automatiser et créer différentes solutions.

”

“

**MALGORZATA GORBACZ, DIRECTRICE DES PROGRAMMES D'IA**

Met en place des partenariats avec les clients pour créer des solutions d'IA qui stimulent l'innovation et améliorent la qualité de vie.

Vous devez comprendre ce que vous souhaitez obtenir, puis faire appel aux experts appropriés. Assurez-vous ensuite de proposer une expérience utilisateur et de recueillir des commentaires afin de réussir ce parcours avec l'IA en particulier.

“

**SUZANNE TUCKER, DIRECTRICE DES VENTES AUX ENTREPRISES, IA**

Remettre en question et réduire les biais pour proposer une expérience d'IA plus inclusive.

Les excellents modèles que nous voyons et utilisons aujourd'hui imitent le comportement et les résultats humains, [avec] une grande complexité et d'importantes nuances à intégrer.

“

**WILL ROWLANDS-REES, DIRECTEUR DE L'IA**

Passionné à l'idée de collaborer avec des entreprises pour mettre en œuvre l'IA.

Il est très important de mettre en place une stratégie concernant l'IA, mais elle doit être liée à celle de votre entreprise. En cas d'échec, [cela signifie que quelqu'un a] créé un piège à souris, alors que personne n'en avait besoin.

”

**ENGI LIM, DIRECTEUR DES VENTES D'ENTREPRISE, IA**

Met tout en œuvre pour concrétiser et accélérer vos ambitions en matière d'IA.

Plus l'entreprise est grande, plus elle compte de services et plus les silos sont importants. Le lac de données constitue un véritable problème, car tout le monde ne peut pas y accéder, et certaines personnes ne savent pas quels éléments sont accessibles.

# L'IMPORTANCE DES SERVICES DE DONNÉES D'IA : POURQUOI SONT-ILS ESSENTIELS ?

**La réussite des projets d'IA repose en grande partie sur la qualité et l'adéquation des données utilisées.** Les problèmes liés aux données, comme une mauvaise qualité, des données incorrectes et des soucis de gouvernance et de silos de données, sont souvent responsables de l'échec d'un projet d'IA. Il est essentiel de s'assurer que les données correspondent à l'objectif et respectent les besoins spécifiques du modèle d'IA.

Les services de données d'IA englobent un large éventail de solutions conçues pour optimiser l'intelligence artificielle dans les processus de l'entreprise. Ils comprennent des données d'entraînement de l'IA, le développement d'un modèle d'IA et des solutions d'IA spécifiques au secteur.

Ils peuvent inclure ces éléments :

Annotation de données | Collecte de données | Gestion des effectifs  
Validation des résultats | Assistance au développement

Il est essentiel de comprendre les nuances des services de données d'IA.

**Vous souhaitez que vos projets d'IA réussissent ? Concentrez-vous sur ces cinq points.**

“

Le premier problème est le manque de flexibilité... Vous devez vous adapter au lieu d'essayer obstinément de faire entrer une cheville carrée dans un trou rond.

SUZANNE TUCKER,  
DIRECTRICE DES VENTES  
AUX ENTREPRISES, IA



## — RAISON N° 1 DEMANDEZ-VOUS SI LE PROBLÈME QUE VOUS CORRIGEZ EST LE BON

Il est essentiel de vous demander si le problème sur lequel votre projet d'IA se concentre est le bon. De nombreuses initiatives d'IA échouent, car elles ne résolvent pas les problèmes essentiels qui impactent les objectifs de l'entreprise, causant ainsi un mauvais alignement et un gaspillage des ressources. Il est également important d'éviter une approche en silo, qui peut fortement limiter la portée et l'efficacité de vos solutions d'IA.

Pour corriger le bon problème, vous devez entretenir un dialogue continu, et ainsi comprendre l'évolution du problème et des données au fil du temps. Tenez compte de l'intégralité du cycle de vie des données, depuis la collecte jusqu'à l'annotation, et assurez-vous que chaque phase correspond à vos objectifs métier. La culturalisation et la pertinence du contenu sont également essentielles, car elles favorisent l'efficacité et l'adaptabilité du modèle d'IA.

Les projets d'IA comportent souvent des processus complexes, qui nécessitent de savoir s'ajuster et s'adapter à mesure que de nouvelles informations et difficultés apparaissent. Une approche globale et flexible aide à éviter que le projet ne devienne trop rigide ou trop concentré sur une seule partie du problème.

Pour déterminer si vos projets d'IA traitent bien les problèmes de votre entreprise, utilisez cette liste de contrôle et assurez-vous :

- D'adopter une approche globale au lieu de vous concentrer sur un seul problème.
- D'entretenir un dialogue continu pour comprendre l'évolution du problème.
- De prendre en compte l'intégralité du cycle de vie et son alignement avec les objectifs de l'entreprise.
- D'assurer la pertinence culturelle et de contenu.
- De maintenir la flexibilité et l'agilité nécessaires pour vous adapter aux nouvelles informations et difficultés.



## — RAISON N° 2 COMPRENEZ LA QUALITÉ DES DONNÉES POUR L'IA ET DEMANDEZ-VOUS SI VOS DONNÉES SONT ADAPTÉES

Pour qu'un projet d'IA réussisse, il vous faut des données de haute qualité, mais vous devez aussi les comprendre. Trop souvent, les projets d'IA échouent car les données sont de mauvaise qualité, ne correspondent pas aux objectifs du projet ou sont bloquées dans des silos. Ces problèmes peuvent gaspiller des ressources et vous faire perdre des opportunités.

Pour vous assurer que vos données respectent l'objectif défini, commencez par évaluer leur qualité, essentielle pour entraîner des modèles d'IA efficaces. Vous devez non seulement vérifier l'exactitude des données, mais aussi vous assurer qu'elles représentent avec précision le problème à traiter. L'utilisation d'une analyse descendante et ascendante peut aider à détecter les failles et à renforcer le lien entre la collecte de données et les objectifs de l'entreprise.

Réfléchissez à l'intégralité du cycle de vie des données, depuis la collecte jusqu'à l'annotation. À chaque étape, il est important de déterminer si les données respectent les normes de votre système d'IA. Une mauvaise gouvernance des données peut être la source d'incohérences et d'erreurs, ce qui peut diminuer le potentiel de votre IA. En évaluant et en améliorant constamment vos données, vous faites en sorte qu'elles restent pertinentes et efficaces.

La culturalisation et la pertinence du contenu sont d'autres points essentiels. Pour être réellement efficaces, les modèles d'IA doivent s'adapter aux différents contextes et démographies. Il convient donc de tenir compte de facteurs tels que la langue, les nuances culturelles et la pertinence du contenu pendant la phase de préparation des données. Ces dernières doivent refléter le monde réel avec précision et être dénuées de biais.

Enfin, la collaboration et l'expertise jouent un rôle important dans la qualité des données. Le fait de faire appel à des experts qui comprennent les nuances des données de l'IA peut apporter des informations qui ne sont pas évidentes au premier regard.

“

Il est essentiel d'ouvrir la conversation [sur la qualité des données] au début [du processus]... Une fois que vous aurez compris les besoins, vous pourrez lancer le processus et le suivre.

DIANA FORTIN, RESPONSABLE QUALITÉ IA



### — RAISON N° 3 MENEZ L'ENQUÊTE ET DEMANDEZ-VOUS SI VOUS UTILISEZ CORRECTEMENT VOTRE SYSTÈME D'IA

**Vous disposez de données et avez créé votre système. Toutefois, il ne livre pas les performances attendues. Pourquoi donc ?**

Les équipes dédiées à l'IA font souvent la même erreur : elles se concentrent sur les résultats immédiats de l'IA, et non sur l'objectif commercial. Cette discordance peut mener à une inefficacité et à l'échec du projet, souvent lorsque la collaboration entre les services est insuffisante.

Les petites entreprises ont tendance à être plus agiles, tandis que celles de grande envergure font face à des difficultés, les services étant plus susceptibles de travailler en silos et les équipes risquant d'ignorer les besoins des parties prenantes clés. Dans ces cas de figure, il est essentiel d'améliorer les données et de les adapter selon les objectifs de l'entreprise.

La correction des problèmes requiert un investissement en matière de temps et de ressources, en obtenant de meilleures données, vérifiées et étiquetées, et en faisant appel à une intervention humaine pour mieux entraîner les modèles ou les ajuster. Les difficultés et retards qui en résultent peuvent souvent être évités grâce à une planification appropriée, à la définition d'objectifs clairs, aux tests réguliers des systèmes d'IA pour s'assurer qu'ils apportent les résultats escomptés, et à l'implication d'experts au début du processus.

“

La plupart de nos clients nous font intervenir à la fin, lorsqu'ils voient qu'ils n'atteignent pas [leurs] objectifs. Ils n'obtiennent pas les résultats escomptés... [Ils] nous contactent et nous disent : « Nous aurions aimé faire appel à vous dès le début, car nous aurions pu planifier cela et ne pas perdre de temps ».

**ENGI LIM,  
DIRECTEUR DES VENTES D'ENTREPRISE, IA**



## — RAISON N° 4 DEMANDEZ-VOUS COMMENT LES EXPERTS EN IA PEUVENT-ILS VOUS AIDER À OBTENIR LES RÉSULTATS ESCOMPTÉS

Lorsqu'une entreprise comprend combien il est intéressant de faire appel à des experts pour faire évoluer ses initiatives d'IA, elle doit encore trouver le partenaire idéal.

Lionbridge joue un rôle essentiel pour assurer la réussite des projets de ses clients, en s'intégrant parfaitement aux différentes équipes. Les facteurs de réussite essentiels comprennent les suivants :

- **Collaboration dès les premiers pas et en continu** – Interagissez avec votre partenaire dès le début du parcours, à commencer par l'intégration, puis tout au long du cycle de vie. Les responsables de programme, chefs de projet et experts de Lionbridge, ainsi que les experts en annotation, collecte de données et localisation, jouent un rôle important tout au long du processus. Et n'oubliez pas de collaborer en interne, y compris avec les équipes avec lesquelles vous ne travaillez pas habituellement.
- **Alignement sur les objectifs** – Veillez à aligner chaque participant sur les objectifs au début du processus, afin de favoriser la réussite. Votre partenaire peut même vous aider à définir vos objectifs, pour que vous puissiez résoudre le bon problème.
- **Flexibilité et adaptabilité** – Soyez prêt à modifier les processus et les approches en fonction des commentaires et des résultats des données. Vous ferez ainsi en sorte que le système d'IA reste pertinent et efficace tout au long de son évolution.
- **Combinaison des différentes expertises** – Votre partenaire comblera les lacunes de compétences entre les professionnels en connaissances des données et ceux de la localisation, en particulier pour les projets impliquant des modèles linguistiques qui créent des traductions. Il offrira ainsi une expérience fluide et améliorera l'efficacité de la solution d'IA, qui sera solide, précise et inclusive.

“

Beaucoup de clients nous contactent [après] avoir travaillé avec d'autres partenaires... Nous voulons les écouter, comprendre ce qui s'est bien ou mal passé, afin de pouvoir concevoir les solutions adaptées.

**MALGORZATA GORBACZ,  
DIRECTRICE DES  
PROGRAMMES D'IA**



## — RAISON N° 5 DÉTERMINEZ QUELLES SONT LES INCONNUES

Il est essentiel de déterminer quelles sont les inconnues pour assurer la réussite des projets d'IA. Cela consiste à identifier les aspects et difficultés qui ne sont pas évidents de prime abord, mais qui peuvent fortement influencer les résultats.

Le fait de travailler avec une équipe diversifiée permet de réduire ces inconnues. L'intégration de différents points de vue et expertises au projet aide à découvrir les biais et à détecter les problèmes potentiels qui pourraient autrement passer inaperçus. L'équipe peut ainsi mieux anticiper et atténuer les risques, pour une mise en place de l'IA plus solide et réussie.

“

La réponse réside dans l'intention avec laquelle nous constituons notre équipe... Il est tout aussi important de trouver l'opposé de ce que nous pensons vouloir et d'intégrer cette diversité, car ce contraste peut révéler une partie des biais présents dans ces données.

EMER MCCARRICK,  
DIRECTEUR DES RESSOURCES, IA

## ● EXEMPLES CONCRETS D'UTILISATION DE L'IA ●

La technologie d'IA transforme les secteurs en corrigeant des problèmes concrets grâce à des applications innovantes. **Voici quelques exemples d'utilisation efficace de l'IA par les entreprises :**

### Opérations de centre d'appels

Les entreprises utilisent des agents d'IA prédéfinis ou créent le leur en utilisant les données de leur centre d'appels. Les agents d'IA peuvent réduire le volume d'appels et le temps moyen d'un appel, améliorant ainsi l'efficacité et la satisfaction des clients.

### Optimisation des recherches

Les entreprises utilisent l'IA pour créer des invites de recherche efficaces, qui permettent aux utilisateurs de parcourir efficacement les produits et services. Cela améliore l'expérience et la satisfaction des utilisateurs.

### Automatisation des processus

Les organisations utilisent l'IA pour optimiser leurs opérations. Une chaîne de complexes hôteliers a utilisé l'IA pour réduire le gaspillage d'aliments, en analysant les vidéos de poubelles alimentaires, en identifiant les types de déchets et en ajustant les portions et les plats du menu en fonction des informations issues des données.

### Chatbots

Les entreprises déploient des chatbots optimisés par l'IA pour les interactions avec les clients. Ces chatbots améliorent le service client en apportant des réponses rapides et précises, ce qui permet aux agents humains de se concentrer sur les tâches plus complexes.

### Utilisation en interne

Les entreprises utilisent de plus en plus l'IA en interne pour améliorer l'efficacité des employés et la productivité dans différents services.



## Prêt pour l'étape suivante ?

En alignant les projets d'IA sur les objectifs de l'entreprise, en donnant la priorité à la qualité des données, en favorisant la collaboration entre les services, en planifiant et en définissant des objectifs de manière exhaustive, et en identifiant et en traitant les inconnues, les entreprises augmenteront les chances de réussite de leurs initiatives d'IA.

“

Si vous vous concentrez sur les objectifs de votre entreprise au lieu de vous amuser avec ce jouet tout neuf, je pense que vous avez toutes les chances de réussir.

WILL ROWLANDS-REES, DIRECTEUR DE L'IA

POUR EN SAVOIR PLUS,  
RENDEZ-VOUS SUR  
**LIONBRIDGE.COM/FR**