

Déployer un agent IA en banque

Du mandat au go / no-go en 90 jours

La synthèse du playbook de déploiement : treize semaines, six points de décision, et les six schémas qui tiennent lieu de méthode.

Le guide affiche neuf nombres, dont aucun ne provient d'une mesure de production

Quatre marques accompagnent chaque énoncé de ce document. Elles disent d'où il vient, et donc ce qu'il autorise à décider. Un guide qui déclare l'origine de ses nombres peut être recalibré sur les données de l'établissement ; un guide qui les présente comme des constats devient fragile dès que la première mesure locale diverge.

AUT • AUTORITÉ

Un texte, une autorité, un standard

Énoncé appuyé sur un règlement, une position d'autorité de supervision ou un standard cité. Sa portée se revalide à la date de la décision, car le calendrier européen et les positions sectorielles évoluent pendant la durée d'un pilote.

REC • RECOMMANDATION

Une orientation issue de l'analyse

Recommandation de conception ou de gouvernance issue du travail d'analyse. Elle engage l'auteur et se discute au regard de votre organisation, de votre appétence au risque et de vos validations internes.

MÉT • MÉTHODE

Une règle de méthode proposée

Point de passage, taxonomie, matrice, cadence ou formule. Le calendrier des treize semaines, les six points de décision et les six paliers d'autonomie relèvent tous de cette catégorie.

HYP • HYPOTHÈSE LOCALE

Un ordre de grandeur à recalibrer

Hypothèse à calibrer sur les données, les politiques et les capacités de votre établissement. Elle est écrite pour être remplacée par une mesure locale dès que celle-ci existe.

Ce qui reste du ressort de vos fonctions compétentes. La qualification juridique, l'application des politiques internes et la validation indépendante restent du ressort de vos fonctions compétentes. Ce guide organise la production de preuves et la cadence des décisions qui s'appuient sur elles.

Un pilote se juge sur sa cadence de preuves, pas sur la démonstration qu'il produit

13

semaines, de la première heure au compte rendu de décision. Les dates peuvent bouger ; l'ordre des preuves, lui, ne change pas.

MÉT · cadence de pilotage, à décaler si la capacité de contrôle est indisponible

6

points de décision, de G0 à G5, chacun fondé sur des éléments datés et signés. Un point de décision autorise la suite ; il ne valide pas le travail accompli.

MÉT · points de décision proposés, à aligner sur la gouvernance existante

1

livrable par semaine, avec un responsable clairement identifié. Une équipe qui termine une semaine sans son livrable sait exactement où elle a pris du retard.

MÉT · un document produit par semaine, de S0 à S13

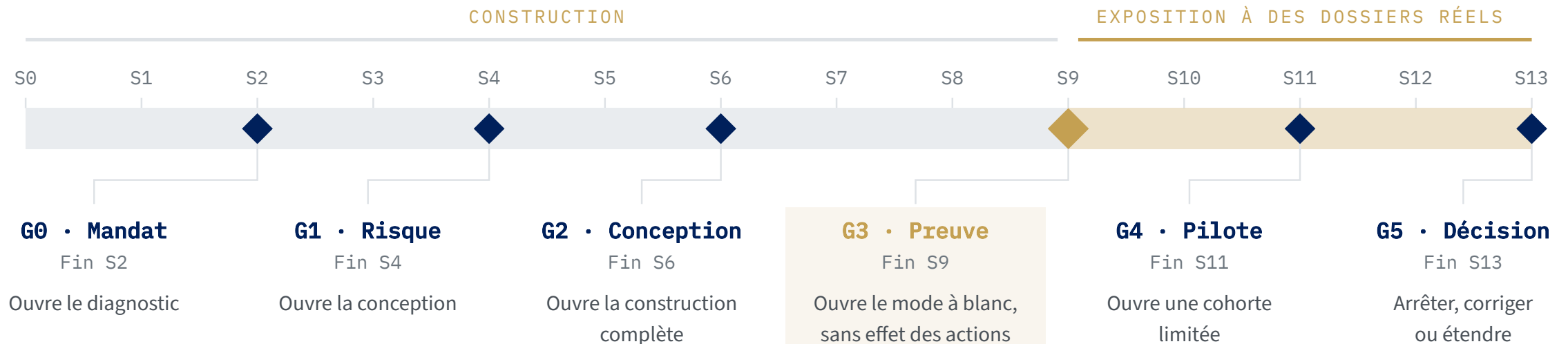
6

modèles copiables, de la charte de pilote au compte rendu de décision. Ils sont renseignés de bout en bout sur un cas unique, pour donner le niveau de détail attendu.

MÉT · modèles à reprendre dans vos outils, renseignés sur le cas fil rouge

Quatre éléments distinguent un pilote d'une preuve de concept. Le résultat, le responsable, l'action maximale et la règle d'arrêt. Sans eux, le pilote se prolonge et la décision d'étendre finit par reposer sur l'impression laissée par une démonstration.

Treize semaines, six points de décision, et un seul qui expose l'agent à des dossiers réels



- Le point G3 est le plus structurant des six : il sépare la construction de l'exposition à des dossiers réels.

Lecture. Un point de décision autorise l'étape suivante ; il ne valide pas le travail accompli. Il repose sur des éléments datés et signés, ce qui rend la décision reproductible six mois plus tard devant un contrôleur qui n'a pas assisté aux réunions. Le point G3 autorise le passage en mode à blanc : l'agent traite alors des dossiers réels sous observation, sans qu'aucune de ses actions ne produise d'effet. **Source.** Playbook Acadewie, phases 1 à 6 ; statut : cadre proposé par l'auteur, calendrier indicatif à déplacer sans déplacer la séquence des preuves.

Six actes dans les quarante-huit premières heures, avant toute conversation sur un modèle

Ils tiennent en deux jours et ne demandent ni budget, ni fournisseur, ni architecture. Ils ne servent pas à construire : ils servent à savoir qui répond de quoi.

01

Nommer un sponsor métier et un responsable d'agent

Tous deux répondent explicitement du résultat et du risque résiduel. Le responsable d'agent est le rôle le plus souvent absent, et son absence apparaît au premier incident.

02

Écrire en une phrase le résultat visé

Un résultat client ou opérationnel, accompagné de la situation de départ qui servira à le mesurer.

03

Choisir un parcours borné et une population pilote réversible

La réversibilité conditionne tout le reste du dispositif : elle détermine ce que l'on pourra arrêter, corriger ou reprendre manuellement.

04

Déclarer les actions interdites et l'autonomie maximale

Cette déclaration précède la conception, afin que l'architecture les traduise en droits absents plutôt qu'en consignes.

05

Réserver les capacités de contrôle, de données, de sécurité et d'architecture

Ces capacités doivent être réservées plusieurs semaines à l'avance ; leur disponibilité détermine les étapes critiques du calendrier.

06

Fixer les dates des six points de décision et leur décideur

Un point de décision sans date se reporte indéfiniment.

Un cas renseigné de bout en bout, pour montrer le niveau de précision attendu

Tous les modèles du playbook sont renseignés sur un cas unique : la vérification de complétude d’un dossier d’entrée en relation et la préparation d’une relance. **Une équipe qui reste plus vague le saura immédiatement, en comparant ligne à ligne.**

REPÈRE	CONTENU
Déclencheur	Un dossier d’entrée en relation créé ou mis à jour doit être vérifié pour complétude
L ’agent propose	Il lit les règles autorisées et les pièces du dossier, identifie les éléments manquants, cite ses sources et prépare un brouillon de relance
L ’humain décide	Le chargé de dossier vérifie les pièces, modifie si nécessaire, décide d’envoyer ou non, et motive sa correction
Hors périmètre	Décision d’acceptation ou de refus, notation, envoi autonome, modification d’un statut réglementaire, collecte hors canal approuvé
Autonomie initiale	Palier A1 pour l’analyse, palier A2 pour la création d’un brouillon non envoyé, sur l’échelle d’autonomie A0 à A5
Classement de risque	Niveau R2, intermédiaire sur une échelle de quatre, proposé à titre méthodologique ; la classification réelle demeure cumulative et locale

Statut du cas. Ce cas est un exemple de travail. Son palier d’autonomie, son classement de risque et ses volumes sont des repères méthodologiques à recalibrer selon votre contexte, vos canaux et vos entités.

Chaque point de décision autorise la suite ; il ne valide pas le travail accompli

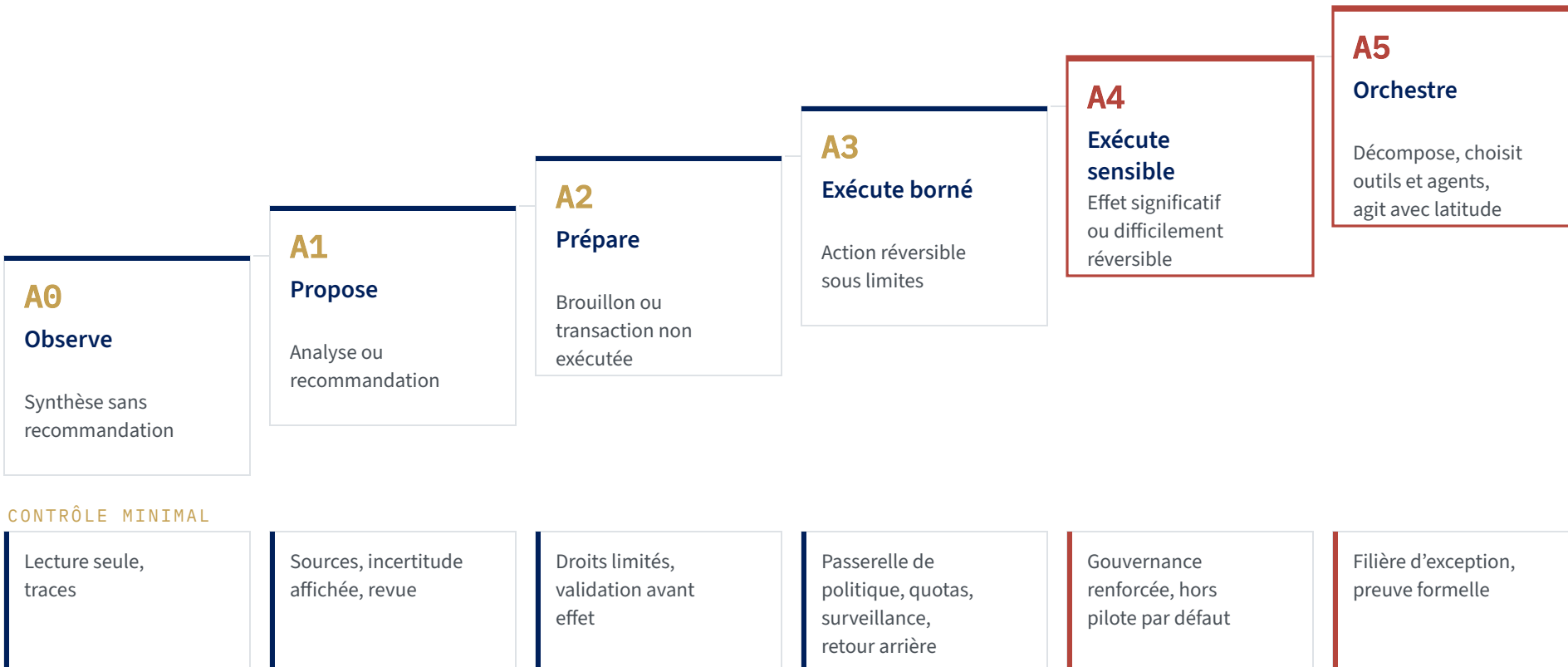
POINT DE DÉCISION	DATE	PIÈCES MINIMALES	CE QU'IL AUTORISE
G0 · Mandat	Fin S2	Problème, situation de départ, responsable, périmètre, actions interdites	Le diagnostic
G1 · Risque	Fin S4	Qualification, carte des données, autonomie, analyses requises	La conception
G2 · Conception	Fin S6	Canevas d'agent, architecture, contrôles, backlog, supervision humaine	La construction complète
G3 · Preuve	Fin S9	Ensemble de référence versionné, évaluations, tests adverses, validation, non-conformités	Le mode à blanc
G4 · Pilote	Fin S11	Journal du mode à blanc, surveillance, procédure d'exploitation, formation, repli	Une cohorte limitée
G5 · Décision	Fin S13	Valeur, risque, coût, adoption, incidents, dette de contrôle, c'est-à-dire les contrôles annoncés mais non encore construits	Arrêter, corriger ou étendre

Lorsque les critères ne sont pas démontrés, poursuivre le pilote ajoute du temps sans renforcer la décision. Cette règle vaut du premier au dernier jour. Les éléments datés et signés rendent la décision reproductible six mois plus tard devant un contrôleur qui n’a pas assisté aux réunions.

L'autonomie se fixe action par action, et les deux derniers paliers restent hors du pilote

Autonomie croissante, de gauche à droite

HORS PILOTE PAR DÉFAUT



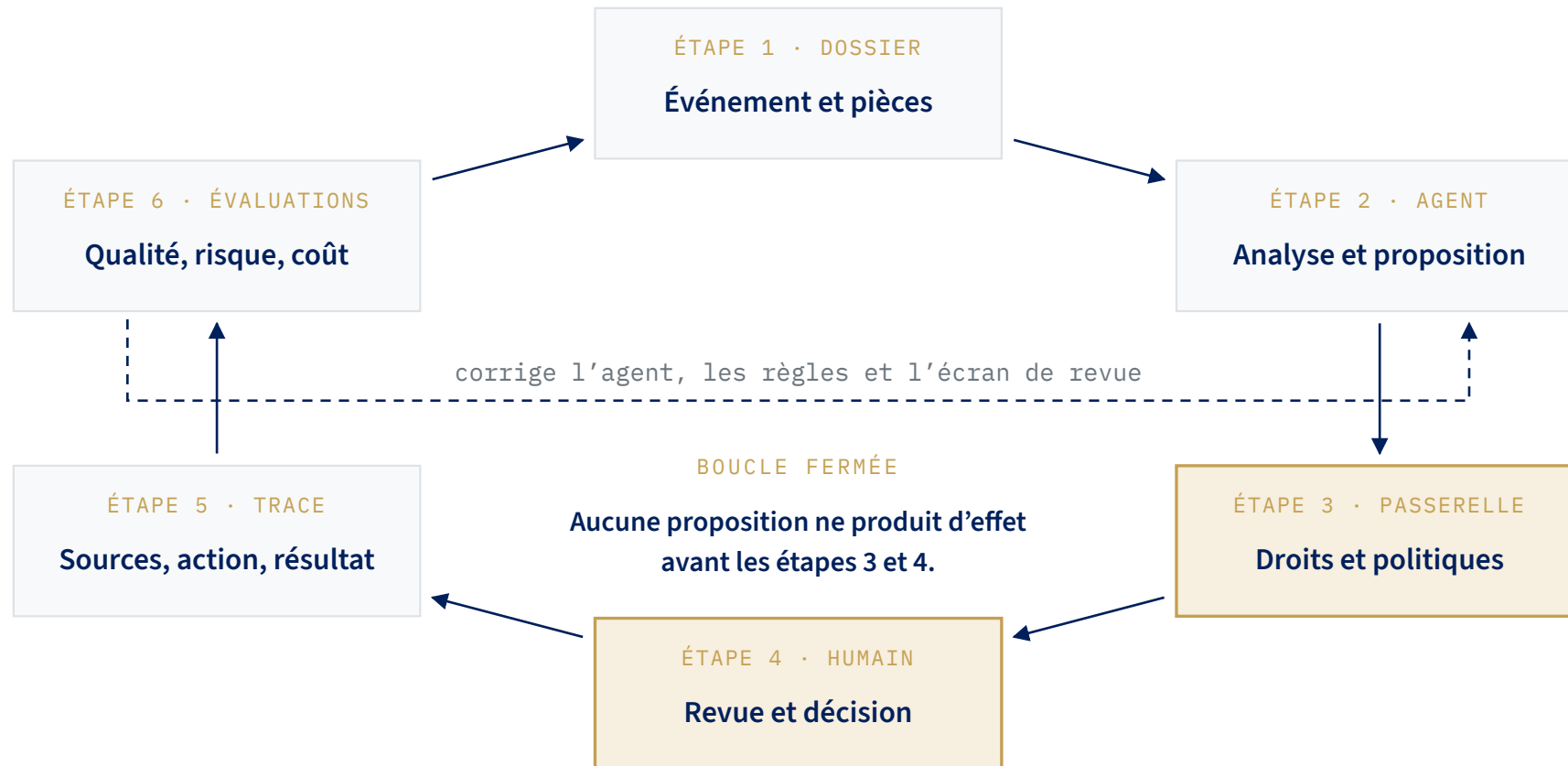
Lecture. Attribuez un palier à chaque action. Un même agent peut consulter des informations, soumettre une recommandation à la revue humaine et préparer un brouillon avec des droits limités. Les deux derniers paliers se distinguent par le risque : A4 concerne une action à effet significatif ou difficilement réversible ; A5, la latitude de l'agent dans le choix de ses actions. Le contrôle minimal se traduit dans les droits d'accès et d'action, où il peut être vérifié. **Source.** Playbook Acadewie, phase 2, matrice d'actions ; statut : cadre proposé par l'auteur.

Une interdiction écrite dans une consigne reste une intention ; inscrite dans les droits, elle devient un contrôle

ACTION	PALIER	AU PILOTE	PREUVE DE CONTRÔLE
Lire les règles approuvées	A0	Oui	Liste blanche de récupération et version
Lire les pièces du dossier	A0	Oui, sur besoin d'en connaître	Portées limitées au dossier et journal
Identifier une pièce manquante	A1	Oui	Règle citée, indice de confiance, revue
Préparer un brouillon	A2	Oui	Outil limité au brouillon et validation
Envoyer au client	A3	Hors pilote	Droit absent et blocage par la passerelle
Décider l'acceptation ou le refus	A4	Interdit	Aucun outil, ligne rouge écrite
Modifier un statut réglementaire	A4	Interdit	Aucun droit d'écriture

Pour les trois dernières actions, les droits correspondants sont désactivés dans la passerelle. Un contrôleur doit pouvoir le vérifier dans la configuration.

Deux contrôles avant l'exécution ; des traces pour évaluer chaque passage



Trois résultats à démontrer : qualité de la tâche, amélioration du parcours et valeur économique



- Une réussite au premier échelon ne présage pas des deux autres : la progression se démontre échelon par échelon.

Lecture. Réussir au premier échelon atteste que l'agent fonctionne. Réussir au deuxième atteste que le parcours s'améliore. Réussir au troisième atteste que l'établissement y gagne. Les trois se mesurent séparément. Quatre signaux doivent conduire à suspendre la phase : un score moyen élevé masquant un segment faible, une évaluation confiée à un seul juge automatique sans second évaluateur, des tests non versionnés, une réussite de tâche sans résultat de parcours. **Source.** Playbook Acadewie, phase 4 ; statut : cadre proposé par l'auteur.

Un blocage injustifié constitue une erreur de production et doit être suivi comme telle

Situation réelle
du dossier

Le contrôle bloque

Le contrôle laisse passer

Erreur présente

VRAI POSITIF

Bonne détection ; mesurer
le coût de la revue

FAUX NÉGATIF

Risque non détecté ;
priorité de remédiation

Aucune erreur

FAUX POSITIF

Friction, délai
et reprise inutiles

VRAI NÉGATIF

Flux correct

Un faux blocage se traite comme une erreur de production, avec son responsable et son échéance : il ajoute du délai et peut freiner l'adoption.

Former les relecteurs avant le mode à blanc : cinq à dix heures en présentiel

Le mode à blanc observe le comportement de l'agent sur des dossiers réels sans lui laisser produire d'effet. Il dure jusqu'à la couverture suffisante des segments et la stabilité des résultats, plutôt que jusqu'à une date fixée d'avance.

5 À 10

Heures de formation par relecteur

Seuil au-delà duquel l'adoption progresse nettement.

+12 POINTS

En présentiel

Écart d'adoption mesuré entre une formation en présentiel et une formation à distance.

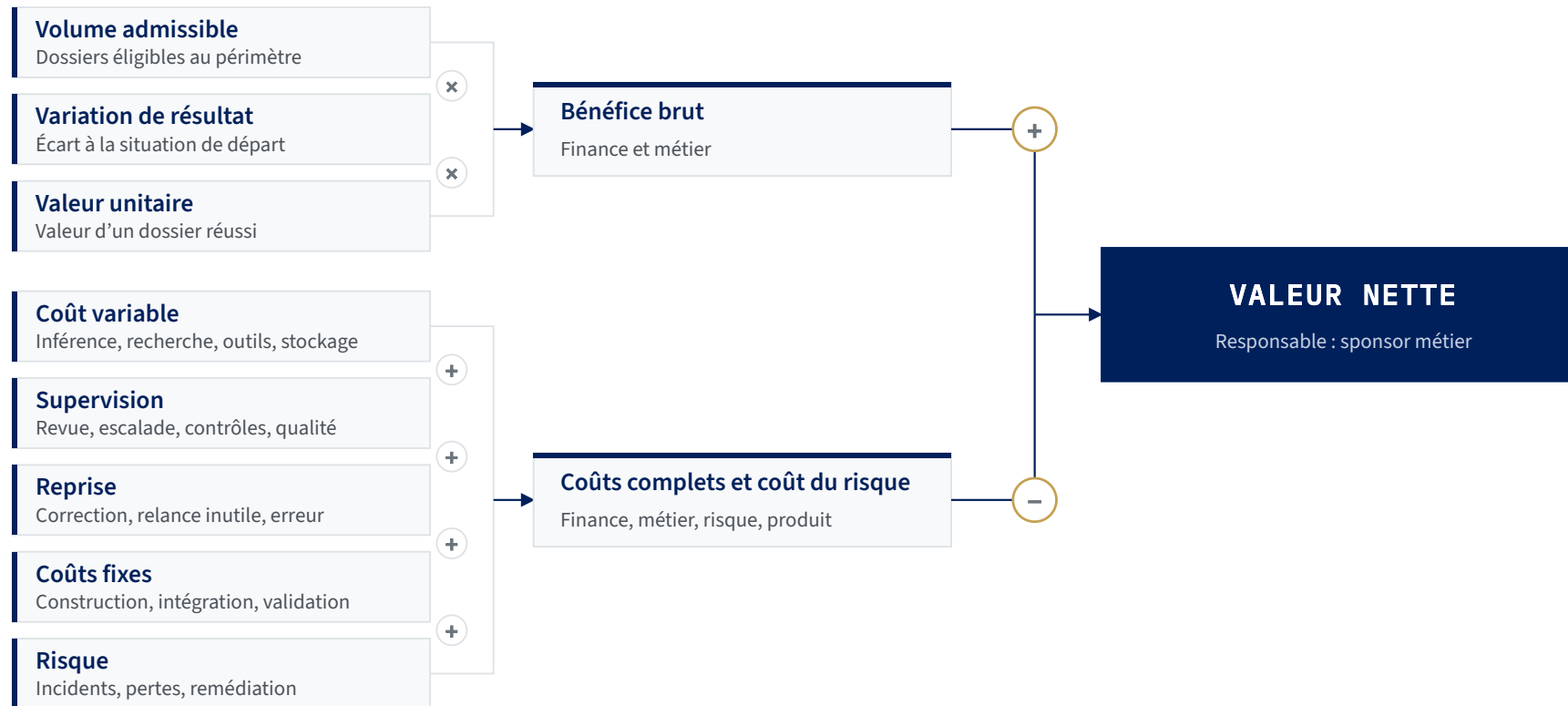
+14 POINTS

Avec un référent

Écart d'adoption lorsqu'un référent accompagne les équipes dans le travail quotidien.

36 % des répondants s'estiment correctement formés à ce jour. La formation n'est donc pas une ligne de budget que l'on ajuste en fin de projet : c'est la condition qui décide de la qualité du mode à blanc, et par là de la valeur des preuves présentées au dernier point de décision.

La valeur nette se construit bloc par bloc, chacun porté par un responsable nommé



■ Aucun montant n'est proposé ici : chaque bloc se renseigne avec les données de l'établissement.

Lecture. Structure de calcul, sans montants. Tant qu'un paramètre provient d'un ordre de grandeur plutôt que des données de l'établissement, il reste marqué comme hypothèse locale et doit être recalibré avant la décision. Le dossier économique doit être testé sur au moins trois scénarios : un scénario central, un scénario de reprise élevée et un scénario de dérive. La valeur ne devient réelle que lorsque la capacité libérée se traduit effectivement en valeur pour l'organisation. **Source.** Playbook Acadewie, phase 6, dossier de décision ; statut : cadre proposé par l'auteur.

Trois issues seulement : arrêter, corriger ou étendre

ISSUE 1 • ARRÊTER

La valeur reste à démontrer

Retirer le dispositif, archiver les preuves et réutiliser les apprentissages sur le parcours suivant. L'ensemble de référence versionné et la carte de parcours restent acquis.

ISSUE 2 • CORRIGER

Le potentiel est confirmé, une condition bloque

Un plan de correction borné, un responsable, une échéance et un nouveau point de passage à franchir avant toute exposition supplémentaire.

ISSUE 3 • ÉTENDRE

Valeur nette et risque acceptés

Cohorte progressive, tests de non-régression, limites écrites et date de revue. L'exploitation est prête avant l'élargissement.

Une quatrième issue implicite existe toujours en pratique : prolonger le pilote sans décider. On l'évite en fixant dès maintenant la date de la prochaine revue dans le compte rendu de décision.

SIX MODÈLES COPIABLES Charte de pilote **G0** · Canevas d'agent **G2** · Récit de contrôle **G2** · Plan d'évaluation **G3** · Dossier de preuves **tous** · Compte rendu de décision **G5**