

Automatiser le suivi d'un déploiement multi-sites : quand l'automatisation classique suffit

Qualifier un cas d'usage avant de choisir une solution d'IA

Etienne Boucinha · Septembre 2026

ENJEU	Rendre au chef de projet le temps passé en relances et vérifications, pour le consacrer au pilotage et aux arbitrages.
QUESTION	Faut-il investir dans un agent IA pour piloter le suivi d'un déploiement multi-sites ?
DÉCISION	Un workflow d'automatisation déterministe , livrable en quelques jours. L'IA est réservée à un usage ciblé : lire les réponses libres des clients, avec validation humaine.
RAISON	Le processus suit des règles connues et porte sur des données structurées : un modèle de langage y ajouterait du coût et de la variabilité, sans valeur supplémentaire.

CONTEXTE

Un intégrateur déploie des équipements chez un client industriel, sur plusieurs sites. Chaque site passe par trois étapes : **audit, mise à jour, installation**, chacune exigeant des confirmations croisées entre le client, l'intégrateur et les techniciens.

Le suivi repose sur un tableur partagé et des échanges par mail et messagerie. Pour chaque intervention, le chef de projet vérifie les prérequis, obtient l'accord du client, fait confirmer le technicien, puis réclame le procès-verbal et les photos. Une part importante de son temps passe en relances et en vérifications de statut, au détriment du pilotage, des arbitrages et de la gestion des blocages.

LA QUESTION POSÉE À LA DIRECTION

La demande arrive souvent sous une forme déjà tranchée : « il faut une IA qui gère les relances ». Le travail consiste à revenir au besoin réel : **le processus demande-t-il une interprétation, ou l'application de règles connues ?**

OPTIONS ÉTUDIÉES

Option	Principe	Type
1. Statu quo	Tableur partagé, relances manuelles par mail et messagerie	Existant
2. Workflow déterministe	Outil d'automatisation (n8n ou Make) relié au tableur, à la messagerie et au mail : chaque changement de statut déclenche une action définie	Build léger
3. Agent IA	Modèle de langage qui lit les échanges, décide des relances et met à jour les statuts	Build
4. Outil du marché	Logiciel de gestion d'interventions ou module d'un outil de ticketing existant	Buy

Exemples de règles de l'option 2 : statut « à confirmer client » → demande de confirmation · pas de réponse sous 48 h → relance · confirmation reçue → mise à jour et notification · technicien confirmé → intervention « confirmée » · intervention terminée → demande du PV et des photos.

CRITÈRES DE DÉCISION

Critère	1. Statu quo	2. Workflow	3. Agent IA	4. Outil du marché
Fiabilité	Dépend de la personne	Totale : même entrée, même action	Variable, contrôle nécessaire	Élevée
Traçabilité	Faible	Élevée	Moyenne, décisions difficiles à expliquer	Élevée
Coût d'exploitation	Temps humain	Faible, abonnement fixe	Variable, facturé à la consommation	Licences par utilisateur
Délai de mise en œuvre	Aucun	Quelques jours	Plusieurs semaines	Plusieurs semaines à mois
Risque vis-à-vis du client	Oublis	Faible, règles testées	Message inadapté ou relance injustifiée	Faible
Maintenance	Aucune	Modifier une règle	Surveiller le comportement du modèle	Éditeur
Réutilisation	Nulle	Bonne, règles réutilisables	Bonne, à reconstruire	Dépend du paramétrage

Le critère déterminant est la nature du processus : chaque situation appelle une action connue à l'avance. Un modèle de langage n'y apporte rien, et il introduit de la variabilité là où l'on cherche la régularité.

CHIFFRAGE : MÉTHODE

La décision repose sur une mesure de la situation de référence, réalisée pendant deux semaines avant la mise en place.

Gain annuel = sites × 3 interventions × temps de relance × coût horaire – (mise en place + abonnement annuel)

Temps de relance : minutes consacrées aux relances et vérifications par intervention, mesurées sur le terrain

Deux gains s'ajoutent : moins d'interventions décalées faute de confirmation, et une collecte complète des procès-verbaux, qui conditionne la facturation.

RISQUES ET GOUVERNANCE

Risque	Mesure
Une règle mal paramétrée envoie un message erroné au client	Test de chaque règle sur un site pilote, validation des modèles de messages
Tableur non à jour : le workflow agit sur des données fausses	Une seule source de vérité, statuts en liste fermée, un responsable de mise à jour par site
Panne silencieuse de l'automatisation	Journal des exécutions et alerte en cas d'échec
Règles modifiées sans contrôle	Un propriétaire unique du workflow, modifications tracées
Données de contact du client	Accès limité à l'équipe projet, aucune transmission au-delà de l'outil d'automatisation

VERDICT ET PASSAGE À L'ÉCHELLE

Option retenue : le workflow déterministe. L'agent IA est écarté : plus cher, plus long à mettre en place et moins fiable, pour un processus qui ne demande aucune interprétation. L'IA garde une place ciblée : lire les réponses libres des clients (« ok pour mardi mais pas avant 10 h, prévoir le badge ») et en extraire la confirmation et les contraintes, avec validation humaine.

- un référentiel de statuts identique pour tous les sites ;
- un pilote de deux à trois semaines, avec mesure du temps de relance avant et après ;
- des indicateurs hebdomadaires : délai de confirmation, interventions confirmées à temps, relances manuelles restantes, PV reçus sous 48 h ;
- un propriétaire du workflow désigné avant l'extension.

CE QUE J'EN RETIENS

La première question n'est pas « quelle IA ? », mais « le processus demande-t-il une interprétation ? »	
Situation	Réponse adaptée
Règle connue, donnée structurée	Automatisation classique
Donnée non structurée à comprendre (mail, compte rendu, photo)	IA, avec validation humaine
Décision à fort enjeu, incertitude élevée	IA en aide à la décision, jamais en décideur
Savoir écarter l'IA là où elle ne crée pas de valeur protège le budget et la crédibilité des projets suivants.	