



BILAN DES PREMIERS PILOTES ET PASSAGES À L'ÉCHELLE DE MICROSOFT COPILOT FOR M365

Introduction

Depuis octobre 2023, Wavestone et Microsoft ont initié un partenariat ambitieux autour de Copilot for M365. Ce partenariat, qui ne cesse de se renforcer et de se développer, est le reflet de notre engagement commun à placer l'Intelligence Artificielle Générative au cœur des stratégies d'entreprise.

Au cours des derniers mois, nous avons accompagné une trentaine de clients dans leurs expérimentations et leurs premiers passages à l'échelle. Le constat est clair : l'impact de Copilot for M365 est déjà considérable. Ce progrès se traduit par des gains de temps sur les tâches répétitives ou à faible valeur ajoutée, libérant ainsi des ressources précieuses pour se concentrer sur des activités stratégiques essentielles.

Les mois écoulés ont également démontré l'importance de l'accompagnement et de l'acculturation pour faire de l'IA un réflexe quotidien. C'est ainsi que nous pourrons pleinement embrasser ce changement de paradigme apporté par Copilot for M365.

Nous sommes à l'aube d'une révolution de nos modes de travail. Avec détermination et enthousiasme, nous continuerons d'unir nos savoir-faire stratégiques, sectoriels et technologiques avec l'expertise de Microsoft, afin de transformer les défis de demain en opportunités réelles.

Ainsi, regardons de près comment Copilot for M365 peut servir la stratégie d'entreprise, en étant facilitateur et accélérateur des ambitions de la transformation.



Philippe DAJEAN

Partner
Membre du Comité Exécutif

WAVESTONE



Gilles d'ARAMON

Directeur de l'entité
Partenaires et Startups

Microsoft

Sommaire

1

Premières tendances des pilotes et déploiements

4

Servir la stratégie et accélérer la transformation

2

Une approche par cas d'usage

5

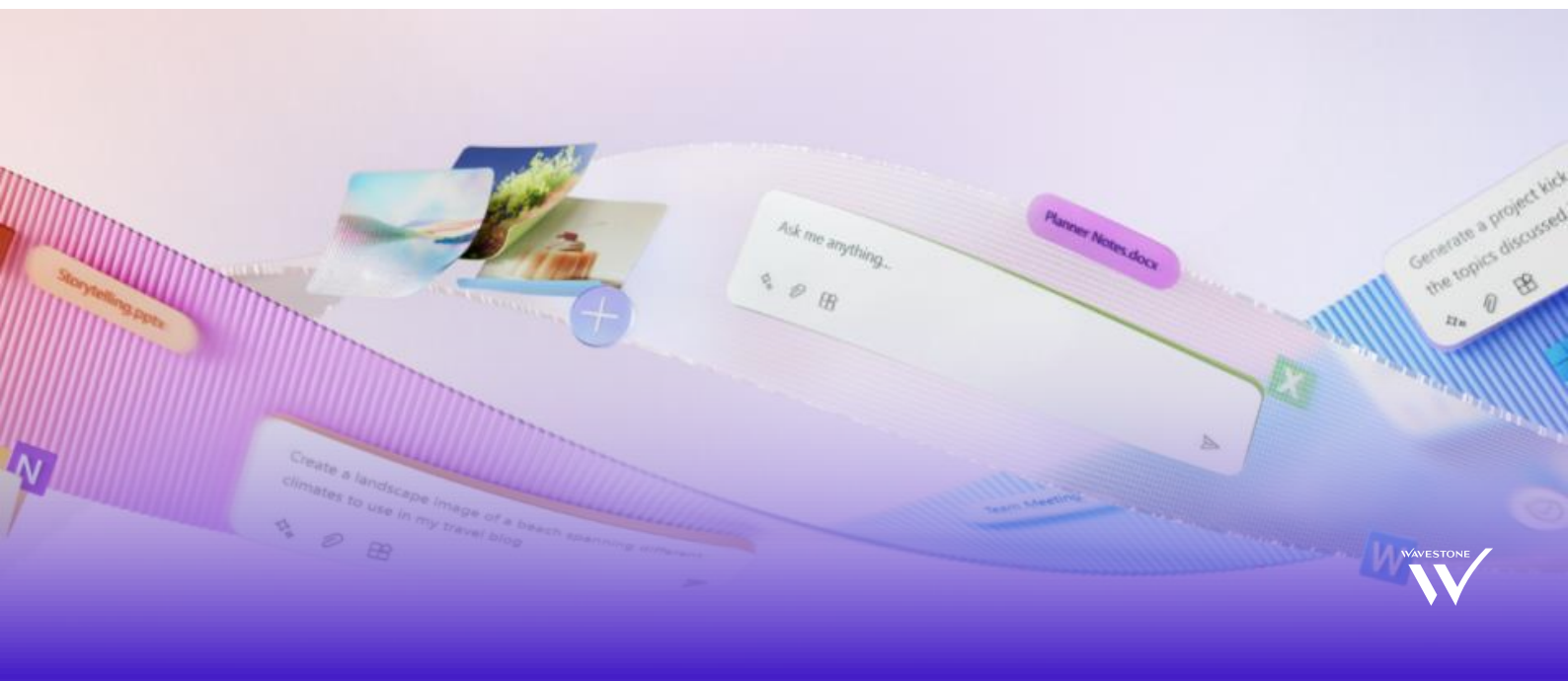
Trois approches « post pilote » à envisager

3

Des cas d'usage qui font gagner du temps aux collaborateurs

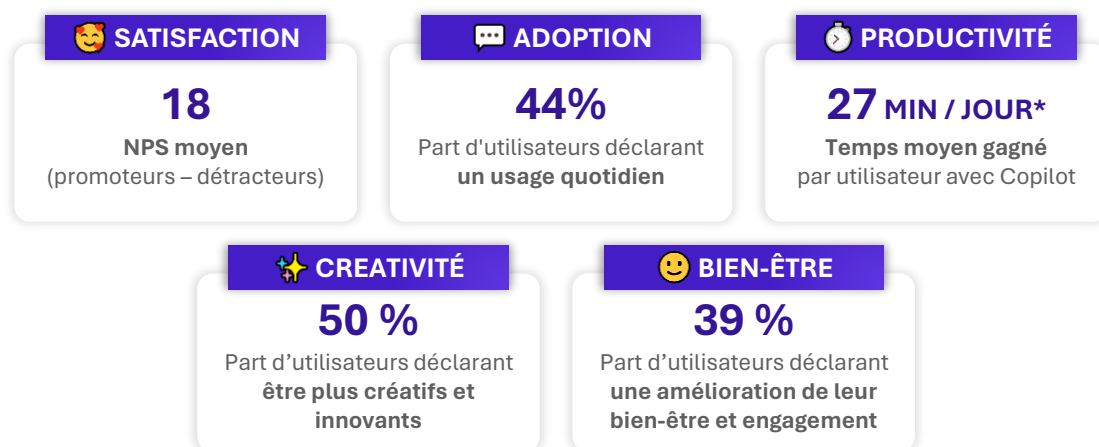
6

Nos clients en parlent !



1 | Premières tendances des pilotes et déploiements

En croisant plusieurs données issues de questionnaires déclaratifs, de tableaux de bord de suivi des usages ou encore d'interviews et focus groups, **Wavestone et Microsoft ont pu mettre en lumière 5 indicateurs clés** qui donnent une tendance du marché et permettent à chaque entreprise de se positionner au sein de l'écosystème.



Chiffres issus d'environ 2700 répondants de métiers divers parmi 12 entreprises de secteurs différents.

ENGAGEMENT ET SATISFACTION DES UTILISATEURS

Le score moyen du Net Promoter Score (NPS) a été mesuré à **18**, indiquant une réception positive du produit tout en conservant une marge d'amélioration en matière de satisfaction des utilisateurs.

Environ **44 %** des utilisateurs interagissent avec Copilot for M365 au quotidien, et **82 %** à la maille hebdomadaire, traduisant une adoption rapide et pertinente au sein des environnement pilotes.

Les utilisateurs déclarent une économie de temps moyenne de **27 minutes par jour**, ce qui représente environ 2 heures et 15 minutes par semaine, à réinjecter dans des activités à valeur pour l'entreprise.



IMPACT SUR LA CRÉATIVITÉ ET LE BIEN-ÊTRE

La moitié des utilisateurs ont ressenti une augmentation de leurs productions créatives et de leurs capacités d'innovation, suggérant que Copilot for M365 favorise un environnement de travail plus dynamique sur le plan des idées.

Environ 39 % des utilisateurs ont noté des améliorations de leur bien-être général et de leur engagement au travail, ce qui permet d'identifier de premiers impacts psychologiques positifs de l'utilisation de l'IA au sein de l'environnement de travail.

2 | Une approche par cas d'usage

Les premiers éléments issus des pilotes entérinent notre conviction **sur la pertinence de l'identification de cas d'usage** qui résonnent avec les tâches et défis quotidiens des employés. La promotion de ces cas d'usage garantit une contribution directe de Copilot for M365 dans la **résolution de problèmes pratiques, l'amélioration de la productivité et l'augmentation de la satisfaction professionnelle**.

Les cas d'usage les plus pertinents ont été identifiés grâce à une combinaison de retours utilisateurs, d'analyses de tâches et de points de douleur, puis répartis en 2 catégories :

CAS D'USAGE « POUR TOUS »

Cas d'usage **transverses** utilisant les fonctionnalités de base de Copilot for M365 pouvant être utilisées **par l'ensemble des collaborateurs**.

Quelques exemples :

Rédiger de nouveaux e-mails dans Outlook

Générer le compte-rendu de réunion Teams

Trouver facilement des informations et des documents en interne

Utilisés dans la conduite du changement au **début** du pilote ou du déploiement **pour former sur les fonctionnalités de base et susciter l'intérêt**.



CAS D'USAGE « MÉTIERS »

Cas d'usage **spécifiques** qui s'appliquent à **une fonction transversale précise** voire **une activité cœur de métier**.

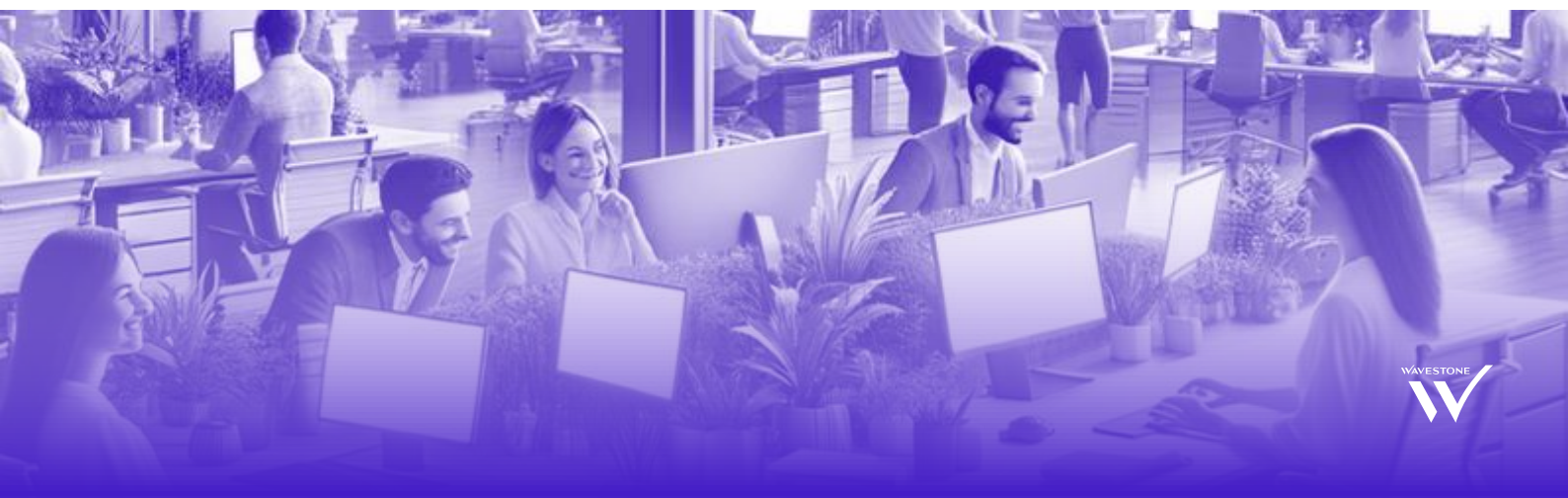
Quelques exemples :

[RH] Créer une description de poste en s'appuyant sur des documents internes

[Juridique] Générer de nouveaux contrats basés sur des modèles existants

[Comm & Marketing] Brainstorm augmenté autour d'une campagne marketing

Utilisés dans la conduite du changement quelques semaines après le déploiement pour **maintenir / booster l'adoption** par les utilisateurs et **ancrer l'usage** de Copilot for M365 **dans les routines quotidiennes de leur métier**.

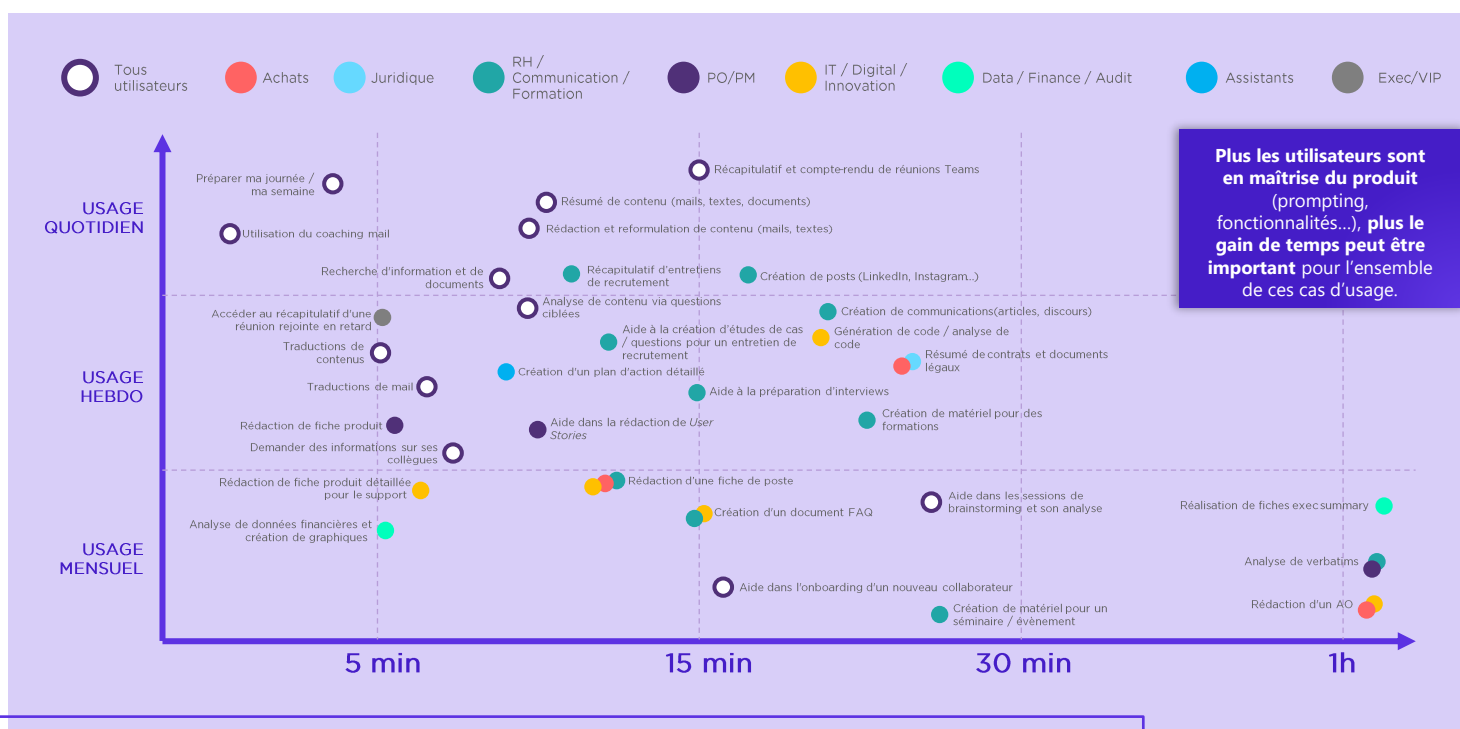


3 | Des cas d'usage qui font gagner du temps aux collaborateurs

Après ces 9 mois de pilotes et de premiers déploiements, **il est indéniable que Copilot for M365 fait gagner du temps aux collaborateurs équipés**, à des niveaux différents selon leur métier et leur dextérité digitale.

En examinant les cas d'usage « pour tous » et les cas d'usage « métiers » ainsi que les économies de temps associées chez plusieurs clients, nous avons été en mesure de catégoriser dans le graphique ci-dessous l'ensemble des situations les plus pertinentes.

Répartition des principaux cas d'usage en fonction du temps gagné et de la fréquence d'usage



En moyenne, un cas d'usage fait gagner environ 10 minutes par itération par utilisateur équipé de Copilot for M365... qui répétés plusieurs fois permettent de dégager un réel volume de productivité à réinjecter !

En se basant sur les résultats précédents, les entreprises décidant de déployer Copilot for M365 à grande échelle pourraient **dégager par an un volume d'heures significatif**.

Au-delà de la réalité des chiffres dans la durée, **une question qui nous paraît cruciale :**

QUE FAIRE DU TEMPS GAGNÉ AVEC COPILLOT FOR M365 ?

Lancer des nouveaux projets ? Mieux former ses collaborateurs ? Optimiser ses processus internes ? Organiser des sessions de Team building ? Réinventer le temps de travail (équilibre pro-perso, semaine plus courte...)

4 | Servir la stratégie et accélérer la transformation

Copilot for M365 doit servir la stratégie d'entreprise, en étant facilitateur et accélérateur des ambitions de transformations métiers



Concrètement, la réelle transformation induite par Copilot for M365 est portée par deux actions complémentaires :



INSPIRER LES MÉTIERS POUR LES RENDRE AUTONOMES

puis

GUIDER CES MÉTIERS DANS LA RÉALLOCATION DU TEMPS GAGNÉ



L'inspiration est réalisée lors des phases d'accompagnement au lancement des déploiements, à travers l'adoption de cas d'usage testés et validés dans les phases pilotes. La réelle transformation n'interviendra que si les collaborateurs arrivent eux-mêmes à identifier de nouveaux cas d'usage pertinents pour leur métier.

Pour servir réellement la stratégie d'entreprise, il faudra ensuite s'assurer de la bonne réallocation de ce temps en fonction des ambitions : améliorer la qualité des produits, passer plus de temps avec les clients ou les candidats, pousser plus loin les objectifs sans augmenter la charge de travail. Libre à chaque département de définir sa cible de ROI.

A travers le **prisme de la productivité** (qui ne doit pas être le seul axe de réallocation du temps !), on peut imaginer une déclinaison de cette approche afin de **dégager un ROI mesurable autour de Copilot for M365**, en s'inspirant des quelques exemples ci-dessous :

	DU TEMPS GAGNÉ GRÂCE À COPILOT FOR M365...	...À RÉINJECTER SOUS FORME D'ACTIVITÉS À FORTE VALEUR MÉTIER
RH	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction de fiches de postes Génération d'études de cas pour les entretiens Propositions de questions pendant l'entretien Compte rendu des entretiens 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'interaction avec les candidats Développer des stratégies de sourcing plus ciblées Investir dans la formation continue des recruteurs
IT	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction & dépouillement de RFP Génération de bases de connaissance sur les produits IT (Q&A, fiches produits...) Synthèse de documents techniques 	<ul style="list-style-type: none"> Etudier dans le détail les retours utilisateurs Renforcer les stratégies de cybersécurité Se former sur les dernières technologies
Juridique	<ul style="list-style-type: none"> Comparaison de contrats Création de nouveaux contrats (template) Recherche de précédents (jurisprudence) 	<ul style="list-style-type: none"> Se concentrer sur des analyses de risque complexes Offrir des conseils stratégiques aux unités business Explorer de nouvelles technologies et pratiques juridiques
Finance	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de données financières Génération de graphiques financiers Amélioration des process de communication financiers (budget, planning...) 	<ul style="list-style-type: none"> Carry out advanced financial analyses and forecasts Seek out new investment opportunities and optimize costs Create and/or improve financial policies

5 | Trois approches « post pilote » à envisager

Déployer, tout en continuant à explorer


En fin de pilote nous recommandons d'adresser trois approches, complémentaires entre elles :


#1 | ÉQUIPER LES POPULATIONS AUX USAGES « GAME CHANGERS »

 Populations ayant démontré des cas d'usage « Game Changers » et une valeur ajoutée significative durant le pilote.

 **Notre recommandation** : Déployer Copilot for M365 à grande échelle sur ces populations afin de maximiser les bénéfices et l'impact.


#2 | APPROFONDIR L'EXPÉRIMENTATION SUR LES POPULATIONS À POTENTIEL

 Populations pour lesquelles la valeur ajoutée de Copilot for M365 est pressentie mais non pleinement confirmée pour diverses raisons (trop peu de testeurs, manque d'investissement des testeurs, mauvaise période pour le pilote...).

 **Notre recommandation** : Poursuivre le pilote avec une expérimentation complémentaire sur une population élargie de testeurs, ce qui peut nécessiter l'acquisition ou la réaffectation de licences.

#3 | EXPLORER PLUS LARGEMENT LES SOLUTIONS D'IA GÉNÉRATIVE

 Populations pour lesquelles la valeur ajoutée de Copilot for M365 a peu ou pas convaincu.

 **Notre recommandation** : Explorer un éventail plus large de solutions GenAI (GPT interne, Copilot Studio, plug-ins, collaborations avec des startups ciblant des cas d'usage très spécifiques...) qui pourrait apporter de la valeur.

UPDATE ...

Continuer à suivre la roadmap

Copilot évolue constamment avec des nouvelles fonctionnalités & produits pour répondre notamment à des besoins métiers (Copilot for Sales, Copilot for Finance...). Il convient donc de mener régulièrement des pilotes auprès de ces populations pour réévaluer la valeur ajoutée de certains cas d'usage.

6 | Nos clients en parlent !

« Copilot pour M365 offre la possibilité aux collaborateurs d'avoir un vrai assistant personnel à leurs côtés, au quotidien.

J'ai la conviction que ce produit va permettre aux métiers les plus impactés, de libérer leur quotidien de tâches répétitives, à faible valeur ajoutée, leur permettant de rester focus sur leur cœur de métier et ainsi avoir l'esprit plus libre au profit d'une meilleure performance.

Depuis la fin de l'année dernière, le groupe BPCE s'est lancé dans l'aventure Copilot for M365, en se focalisant sur les cas d'usage et en réfléchissant à la manière dont ces outils vont révolutionner le quotidien à la fois de nos collègues mais aussi de certains métiers. Notre objectif est de mettre en lumière la valeur ajoutée et le retour sur investissement de Copilot for M365, pour envisager une potentielle ouverture à un public plus large.

Tout cela est accompagné par l'expertise du cabinet Wavestone qui nous aide à mener à bien notre exploration et en tirer les conclusions dont nous avons besoin avant d'aller plus loin. »



Raphael ROS

Manager Expérience
Collaborateur Digital
Workplace
chez Groupe BPCE



Sébastien LEBRUN

Head of Digital Workplace
Engineering and Security
chez Groupe RATP

« Copilot for M365 promet d'améliorer le quotidien des collaborateurs en réduisant les tâches répétitives, optimisant les processus, facilitant la collaboration en temps réel et en libérant le potentiel créatif des équipes.

Au sein du Groupe RATP, nous sommes en cours d'exploration de cette technologie afin d'identifier les cas d'usages pertinents et anticiper l'impact d'une potentielle mise à l'échelle en 2025, en se basant sur les retours des collaborateurs captés à travers le dispositif d'accompagnement pensé et déroulé avec Wavestone. »

Auteurs



Julien FLOCH

Senior Manager en charge de l'offre GenAI x Workplace chez Wavestone



Robin DOUDOUX

Expert et responsable de Copilot pour Microsoft 365 chez Microsoft France



Remerciements



Julie FERRANDO

Manager en charge de l'offre Change Management x GenAI chez Wavestone



Guillaume PASQUIER

Head of Modern Work chez Microsoft France



Guillaume CHASSARD

Partner CTO Advisory en charge du partenariat avec Microsoft chez Wavestone



Yuri HÖFTE

Senior Manager en charge de l'offre Future of Work chez Wavestone



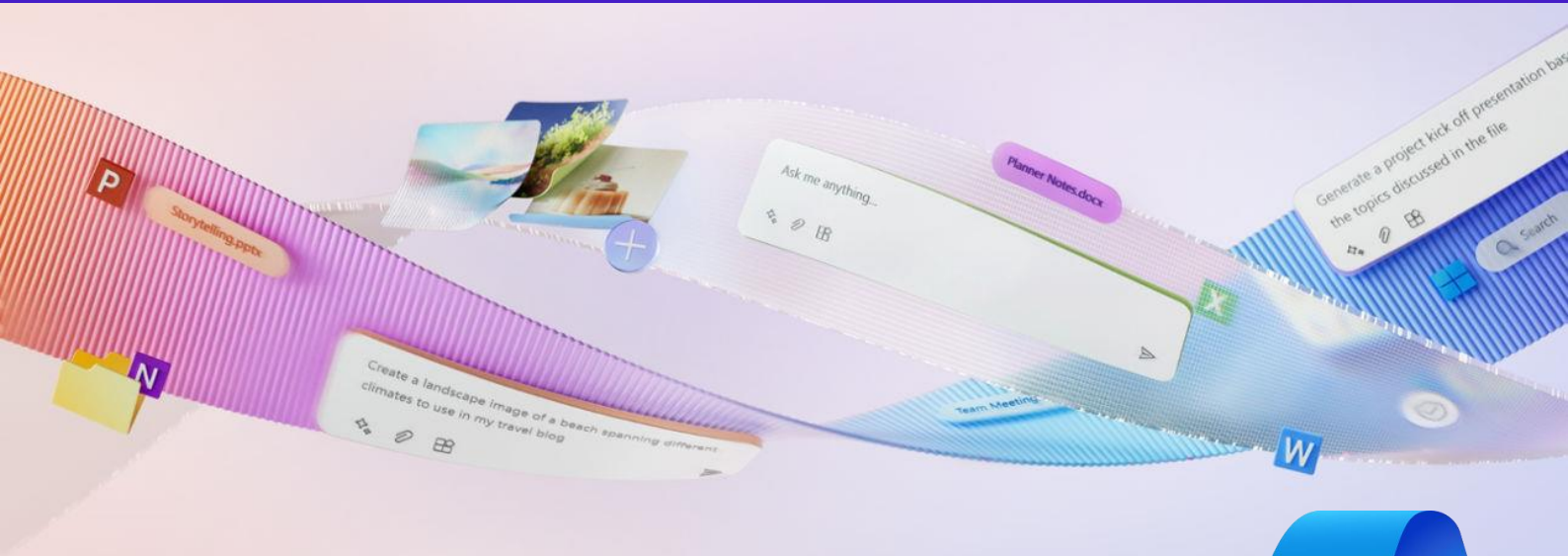
Claudine YUSTE

Senior Partner Development Manager en charge de Wavestone chez Microsoft France



Jean-Christophe DUPUY

Modern Work Director (M365) chez Microsoft France



Retrouvez toutes les ressources accessibles pour accélérer l'adoption de Copilot for M365 dans votre entreprise : <https://adoption.microsoft.com/fr-fr/copilot>



L'image de la page de couverture de ce document a été générée avec Microsoft Copilot.





Wavestone est un cabinet de conseil qui a pour mission d'accompagner les entreprises et organisations dans leurs transformations stratégiques. Présents à l'échelle internationale, nous sommes aux côtés de nos clients dans toutes les régions du monde pour relever les défis d'un marché très concurrentiel et en constante évolution.

Devenir plus résilients et plus agiles, apporter une réponse efficace aux enjeux climatiques et environnementaux, tirer parti des transformations qu'engendrent la technologie, la digitalisation et plus encore aujourd'hui l'IA générative : voilà l'incroyable défi que nous relevons chaque jour à vos côtés.

Grâce à notre portefeuille de savoir-faire capable d'adresser les programmes de transformation à 360°, nous combinons de manière fluide une expertise sectorielle de premier plan et des compétences cross-sectorielles holistiques.

Nos clients nous reconnaissent comme un acteur indépendant et critique, doté d'un track-record impressionnant et d'une expertise technologique profonde.

Au moment de se lancer dans des transformations stratégiques, ils se fient à nos consultants pour réfléchir, analyser et agir à leurs côtés. C'est ainsi que nous rendons le changement possible.

<https://www.wavestone.com/>