DIAGNOSTIC IA

L'IA au service d'Orthéa

Trois leviers stratégiques : libérer du temps, fiabiliser les données et les documents, passer à l'échelle

Note stratégique · Septembre 2026

Document confidentiel · Diffusion restreinte

Magic LEMP

Pour une IA qui éclaire, sans éblouir

SOMMAIRE

EN UN COUP D'ŒIL 3

1. ORTHÉA, ATLAS ET L'OBJET DE CE DIAGNOSTIC 4

- Atlas V1 : un pari déjà gagné sur l'adoption 4
- Pourquoi un diagnostic, et pourquoi maintenant 4
- Ce que le diagnostic a révélé 4

2. TROIS ENJEUX, TROIS RÉPONSES 5

3. LE COÛT DE L'ATTENTE : PLUSIEURS ÉCHÉANCES SONT DATÉES 8

4. VALIDATION TECHNIQUE : DES DÉMONSTRATEURS DÉJÀ EN MAIN 9

- Architecture du socle : quatre capacités développées une fois, déclinées partout 9
- Processus transformés : la validation humaine reste au centre 9

5. VALEUR ATTENDUE : OÙ SE CONCENTRE LA CAPACITÉ À REDÉPLOYER 11

- Gains mesurés en temps 11
- Gains qui ne se mesurent pas en temps 11
- Trois lectures de la valeur 11

6. TROIS DÉCISIONS ATTENDUES 13

EN UN COUP D'ŒIL

13	30	377	14 à 25	4
familles de métiers	entretiens	cas d'usage	ETP de capacité à redéployer	démonstrateurs

- Atlas a fait ses preuves : adopté sans plan imposé, utilisé au quotidien par plusieurs métiers, il a montré que les équipes sont motrices. Sa V2, validée par le COMEX, répond déjà à une bonne majorité des cas d'usage qui passent par le portail.
- Les équipes sont demandeuses : sur 377 cas d'usage identifiés, 145 ont été jugés prioritaires par les interviewés eux-mêmes.
- Les gains sont transverses : un même développement (connecteur, génération de documents, extraction, traitement des demandes) sert des dizaines de cas d'usage dans la moitié des entretiens ou plus.
- Une partie des gains dépend de la bascule Sage V12 en avril 2027, le reste non : distinguer les deux permet d'avancer sans attendre, en vérifiant la portabilité de ce qui touche à Sage.
- Le temps gagné sur les tâches chronophages et redondantes est redéployé vers des tâches plus valorisantes : analyse, relation client, qualité. C'est la lecture fixée par la direction et partagée par les métiers.

	Périmètre	Condition de passage
Vague 1	Six chantiers sans dépendance à la bascule Sage V12, sponsors identifiés, briques réutilisables	Décision de lancement
Go / No-go	Résultats de la Vague 1 mesurés sur données réelles	Critères de succès partagés
Vague 2	Extension des briques validées aux autres métiers ; chantiers à portabilité vérifiée vis-à-vis de Sage	Résultats de la Vague 1 et arbitrages pris
Après la V12	Écriture dans Sage, connecteur Sage d'Atlas, reprise des données de référence	Bascule Sage V12 (avril 2027)

Les charges et le calendrier seront estimés dans un second temps, au regard des priorités, de la faisabilité, des dépendances et de la capacité à redéployer. Les priorités présentées ici sont une proposition à arbitrer avec Orthéa. Le détail des cas d'usage se consulte dans le schéma interactif du diagnostic.

1. ORTHÉA, ATLAS ET L'OBJET DE CE DIAGNOSTIC

Orthéa conçoit, fabrique, loue et maintient des dispositifs médicaux (fauteuils médicalisés, supports de positionnement, systèmes de transfert Médiserv, coussin connecté Vitalink) pour les EHPAD, les établissements de santé et le domicile, depuis trois sites en France et des filiales à l'international. Le groupe a réalisé trois acquisitions en deux ans, compte neuf ERP à l'échelle du groupe et prépare la bascule de Sage X3 de la version 9 à la version 12 en avril 2027 dans le cadre du projet Horizon. Ce programme d'IA s'inscrit dans cette transformation : il doit en tirer parti sans la ralentir.

Atlas V1 : un pari déjà gagné sur l'adoption

Orthéa a déployé Atlas, son portail d'IA générative interne, pour un besoin précis : une documentation abondante à fouiller efficacement et un assistant au quotidien, sans que les données ne quittent l'entreprise, sur des modèles fermés choisis par la DSI. Environ 350 collaborateurs y ont accès. Le pari a été gagné là où il compte : sans plan imposé, une majorité des métiers rencontrés l'utilise, de l'usage quotidien (service des marchés, achats, contrôle de gestion, bureau d'études, DSI) à l'usage exploratoire, pour reformuler des mails, résumer des analyses, extraire des cahiers des charges, produire du code de traitement de données ou lancer une veille. Les équipes ont été motrices ; plusieurs ont testé l'outil de leur propre chef et sont venues au diagnostic avec des demandes précises.

Le diagnostic en dresse aussi les limites, qui sont autant de raisons de la V2 : Atlas n'est connecté à aucun système (ni Sage, ni Power BI, ni les boîtes mail), il ne produit pas de fichiers Excel, PowerPoint ou Word mis en forme, il refuse les gros volumes, et la maîtrise de l'outil est hétérogène d'un métier à l'autre : confusion sur la confidentialité et les modèles, recherche web non activée à l'origine de réponses fausses en prospection, pionniers qui travaillent seuls. Cette hétérogénéité est un enjeu de formation et de gouvernance autant que d'outil, à traiter avec la V2 et non après.

La V2 d'Atlas, validée par le COMEX à l'issue de la restitution intermédiaire, apporte les connecteurs, la génération de documents et la gouvernance : elle couvre déjà une bonne majorité des cas d'usage qui passent par le portail. Pas tous, ni tout de suite : le connecteur Power BI viendra après la première livraison, et le connecteur Sage attendra la version 12. C'est ce séquencement que le diagnostic organise.

Pourquoi un diagnostic, et pourquoi maintenant

Il n'existait ni plan ni échéance pour l'IA chez Orthéa. Le succès d'Atlas a fait apparaître une évidence et une difficulté : beaucoup d'autres sujets pourraient être adressés, sans que l'on sache lesquels sont vraiment pertinents, lesquels sont prioritaires, et lesquels mèneraient dans une impasse coûteuse. Le diagnostic répond à cette question par une vue globale : entre le 24 août et le 23 septembre 2026, 30 entretiens ont couvert 13 familles de métiers, de l'ADV au bureau d'études, de la R&D au contrôle de gestion, du SAV aux affaires réglementaires. 377 cas d'usage ont été identifiés, rattachés à 21 briques techniques réunies en 9 chantiers transverses, et confrontés aux chiffres déclarés par les équipes.

Ce que le diagnostic a révélé

Trois constats structurent la suite. Les vrais gains sont transverses : le traitement des demandes entrantes, la génération de documents, l'extraction de documents et les connecteurs vers Sage et Power BI reviennent dans 15 à 23 entretiens sur 30, ce qui impose une organisation par briques réutilisables plutôt que par projets métier. Une partie seulement des chantiers dépend de la bascule Sage V12 : la plupart peuvent avancer, à condition de vérifier la portabilité de ce qui écrit dans l'ERP. Enfin, plusieurs gisements ne relèvent pas de l'IA mais de

données et d'outillage à remettre à plat, et la bascule ERP est l'occasion de le faire : dédoublonnage des tiers, base installée partagée, lien entre Visual Planning et Sage.

> **L'enjeu n'est pas d'automatiser le métier, mais tout ce qui empêche de s'y consacrer.**

2. TROIS ENJEUX, TROIS RÉPONSES

Le programme s'organise autour de trois piliers. Une même brique peut servir plusieurs piliers ; c'est précisément ce qui en fait la valeur.

01

CAPACITÉ

Redéployer le temps des tâches répétitives vers l'analyse, le client et la qualité

Le support informatique absorbe environ deux équivalents temps plein pour 13 000 tickets. Chaque ADV traite une vingtaine de mails par jour, en plus des boîtes communes, dont 80 % de réponses basiques. La construction manuelle du planning des douze techniciens SAV Médiserv prend deux jours par semaine. Un fichier de cycle prévisionnel demande 8 à 12 heures au contrôle de gestion, dont 80 % du travail se fait sous Excel. Chacun des quatre chargés de projet du bureau d'études passe une demi-journée par semaine à ressaisir des pré-études dans Sage. Aux achats, le tri des mails occupe une heure et demie par jour.

> *« rien qu'une liste d'anomalies qui ressortiraient, ce serait déjà un énorme pas »*
> Contrôle de gestion, à propos de la revue analytique avant la sortie des balances

> *« une charge de travail énorme »*
> SAV Médiserv, à propos de la planification des tournées

Quatre briques répondent à l'essentiel de ces situations et se retrouvent dans quinze entretiens ou plus : le traitement automatisé des demandes entrantes (mails, tickets, formulaires de panne), la génération de documents et de fichiers en forme (Excel, PowerPoint, Word, PDF) depuis Atlas, l'extraction structurée de documents (bons de livraison, listes de prix, croquis, PV d'installation) et les connecteurs d'Atlas vers Sage, Power BI et les boîtes mail. La transcription des réunions et des interventions terrain, éprouvée avec Dactylo pendant tout le diagnostic, s'y ajoute avec un bénéfice qui dépasse le temps de rédaction : la parole captée devient une mémoire d'entreprise interrogeable et partagée.

Le diagnostic identifie 14 à 25 ETP de capacité à redéployer à maturité, dont 7,1 à 11,0 reposent sur des expositions et des taux déclarés en entretien et 7,0 à 13,6 sur des projections dont l'hypothèse est écrite cas d'usage par cas d'usage dans la feuille Gains par métier du classeur. Chaque estimation part de volumes réels déclarés ; aucune extrapolation d'effectif n'a été faite. La projection la plus incertaine, 0,1 à 0,3 ETP pour l'ensemble des 350 utilisateurs, tient au coût des questions posées aujourd'hui à un collègue et des interruptions qu'elles provoquent, que Power BI en langage naturel et une FAQ interne feraient disparaître ; elle est à confirmer par mesure.

Redéployer le temps vers la valeur

Un équivalent temps plein est ici une mesure de temps de travail, pas une personne. La direction, la DSI et le contrôle de gestion ont fixé la même lecture : le temps gagné sur les tâches chronophages et redondantes est redéployé vers des tâches plus valorisantes, de la construction de fichiers vers l'analyse, de la ressaisie vers le contrôle, du tri de mails vers le conseil et la relation client. C'est ce redéploiement qui crée de la valeur, et c'est ainsi que chaque chiffre de ce document doit être lu.

02

DONNÉES ET DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Fiabiliser les tiers, le parc installé et les dossiers techniques

La base des tiers compte 1 500 à 2 000 doublons sur 30 000 ; la base client est unifiée entre les entités mais non dédoublonnée, et chaque occurrence coûte au métier une vérification, une fusion et parfois une facture à refaire. La base installée des systèmes de transfert Médiserv, 1 500 à 2 500 lignes, est tenue à la main et le SAV n'est pas informé des ajouts faits par le commercial ; le bureau d'études, le SAV et les ventes réclament la même vision du parc. Côté documents, la propagation d'une modification dans les dossiers techniques mobilise l'équivalent d'un temps plein côté R&D, et un retard s'est accumulé : une trentaine de produits sans documentation technique en France, environ 250 heures par documentation, deux ans de mise à niveau des dossiers existants selon les affaires réglementaires.

> *« un ETP dédié uniquement à cette tâche serait pleinement occupé »*
> R&D, à propos de la propagation des changements dans les documents techniques

La réponse combine des briques d'IA et une décision de calendrier. Les briques de données de référence et de vision client consolident les tiers et le parc installé en une source de vérité partagée ; la brique de cycle de vie des dossiers techniques cartographie les dépendances entre documents, propose ce qui doit être mis à jour et vérifie que la modification a bien été répercutée partout, la modification elle-même restant humaine. La décision de calendrier, c'est de traiter les tiers avant la bascule Sage V12 : après, le coût de reprise augmente. Les cas d'usage documentaires supposent par ailleurs un référentiel stable et maîtrisé ; c'est un prérequis à instruire avec la qualité, pas un chantier de direction en soi.

03

CROISSANCE ET PASSAGE À L'ÉCHELLE

Gagner des marchés, faire monter Vitalink en gamme, intégrer les acquisitions

Détection d'opportunités. La veille des marchés publics par mots-clés fait manquer cinq à six appels d'offres par an et coûte 25 minutes à une heure de tri quotidien ; un appel d'offres manqué, c'est un marché de trois à quatre ans perdu. Une veille sémantique qualifiant les avis au regard de l'offre Orthéa est déjà opérationnelle en démonstrateur et sert aussi Médiserv, dont la veille actuelle remonte des résultats ferroviaires sur le mot « rail ». La même mécanique est déclinée en veille concurrentielle pour le marketing et en veille réglementaire pour les RH.

Vitalink : faire monter le produit en gamme. Au delà de la gestion du parc, ce qui ressort du diagnostic est une évolution du produit lui-même. Six ans de données capteurs et un parc de 1 500 boîtiers permettent d'envisager des fonctionnalités que la concurrence n'a pas : diagnostic technique automatique du parc, détection plus fiable, alerte de position assise, prédiction et profil de chute, calibration automatique au gabarit du résident, alerting à trois niveaux. C'est un investissement produit, à valeur commerciale et réglementaire, qui ne se mesure pas en ETP mais en différenciation ; le passage de 1 500 à 10 000 boîtiers en dépend autant que de l'outillage du cycle client locatif (contrats, facturation, onboarding, réaffectation), à caler sur la plateforme dédiée qui démarre à la rentrée.

Capacité commerciale et vision client. Une fiche client à 360 degrés croisant les bases installées Orthéa et Médiserv ouvre le cross-selling ; l'interrogation de Power BI en langage naturel, dont Orthéa a déjà construit une maquette, donne aux commerciaux et au contrôle de gestion des analyses aujourd'hui non faites faute de temps.

Intégration des acquisitions. L'analyse automatique de la structure d'un ERP hérité, les scripts de migration et le dédoublonnage des tiers réduisent le coût de chaque rachat ; la mise à l'équerre comptable des cibles complète le dispositif. Le volet CRM des acquisitions n'a été évoqué dans aucun entretien et reste à instruire.

Le levier des marchés publics

La valeur principale de la veille n'est pas le temps de tri économisé, de l'ordre d'une demi-journée par semaine tous métiers confondus, mais le chiffre d'affaires : cinq à six appels d'offres manqués par an, chacun engageant un marché pluriannuel. Ce levier n'est volontairement pas converti en ETP dans ce document ; il pourra être approché en valeur avec le service des marchés à partir de la valeur moyenne d'un appel d'offres.

3. LE COÛT DE L'ATTENTE : PLUSIEURS ÉCHÉANCES SONT DATÉES

Ne pas engager le programme a aussi un coût, et certains de ses termes ne se négocient pas.

La bascule Sage V12 est fixée à avril 2027. Les tiers doivent être dédoublonnés et les données de référence préparées avant cette date ; après, le coût de reprise augmente et la fenêtre se referme. La DSI a demandé que cette préparation soit rattachée au projet Horizon et que sa capacité soit protégée. À l'inverse, tout ce qui ne dépend pas de la bascule et qui attend, c'est de la valeur différée sans raison.

Les appels d'offres continuent d'échapper. Chaque trimestre sans veille qualifiée, ce sont des consultations non vues et des marchés pluriannuels attribués à d'autres.

L'usage de l'IA se développe sans cadre commun. Atlas est adopté, mais sa maîtrise est hétérogène : des collaborateurs prospectent avec des outils grand public sans activer la recherche web et obtiennent des réponses fausses ; d'autres confondent modèles, confidentialité et périmètres. Atlas V2 et son volet de gouvernance et de formation canalisent cet usage ; à défaut, il se disperse et les pionniers restent seuls.

La capacité reste contrainte. Deux équivalents temps plein de support informatique, deux jours de planning par semaine au SAV, une équipe réglementaire de deux personnes : sans outillage, la croissance de Vitalink, les acquisitions et la bascule ERP se paieront en heures supplémentaires et en arbitrages perdus. Les dossiers techniques, eux, continuent de diverger à chaque modification non propagée.

4. VALIDATION TECHNIQUE : DES DÉMONSTRATEURS DÉJÀ EN MAIN

Quatre démonstrateurs permettent d'éprouver la faisabilité avant tout engagement. Le premier a été utilisé sur les 30 entretiens du diagnostic ; les trois autres sont accessibles en ligne aux équipes Orthéa.

Démonstrateur	Description	Piliers
Dactylo	Transcription et résumé des réunions en local, sans transfert de données. Socle des comptes rendus et des rapports dictés.	Capacité
Veille des marchés publics	Qualification sémantique des avis de marchés publics au regard de l'offre Orthéa et Médiserv, en remplacement de la veille par mots-clés.	Croissance
Veille concurrentielle marketing	Suivi des concurrents et des gammes avec alertes et synthèse, pour les chefs de gamme.	Croissance
Veille réglementaire RH	Suivi des textes et des échéances sociales multi-pays, avec un porteur RH volontaire.	Capacité

Orthéa a de son côté construit une maquette d'interrogation de Power BI depuis Atlas et un premier RAG sur les rapports des filiales, qui restent à unifier et à fiabiliser.

Architecture du socle : quatre capacités développées une fois, déclinées partout

Atlas V2 est le socle. Il porte les connecteurs vers les systèmes et les sources, une sandbox de génération de documents et de fichiers en forme, un moteur d'extraction et un moteur de traitement des demandes entrantes, sous une gouvernance commune (droits, confidentialité, formation, portail unifié). Les briques métier s'y branchent comme des services. Ce qui n'est pas de l'IA reste hors du socle et nommé comme tel.

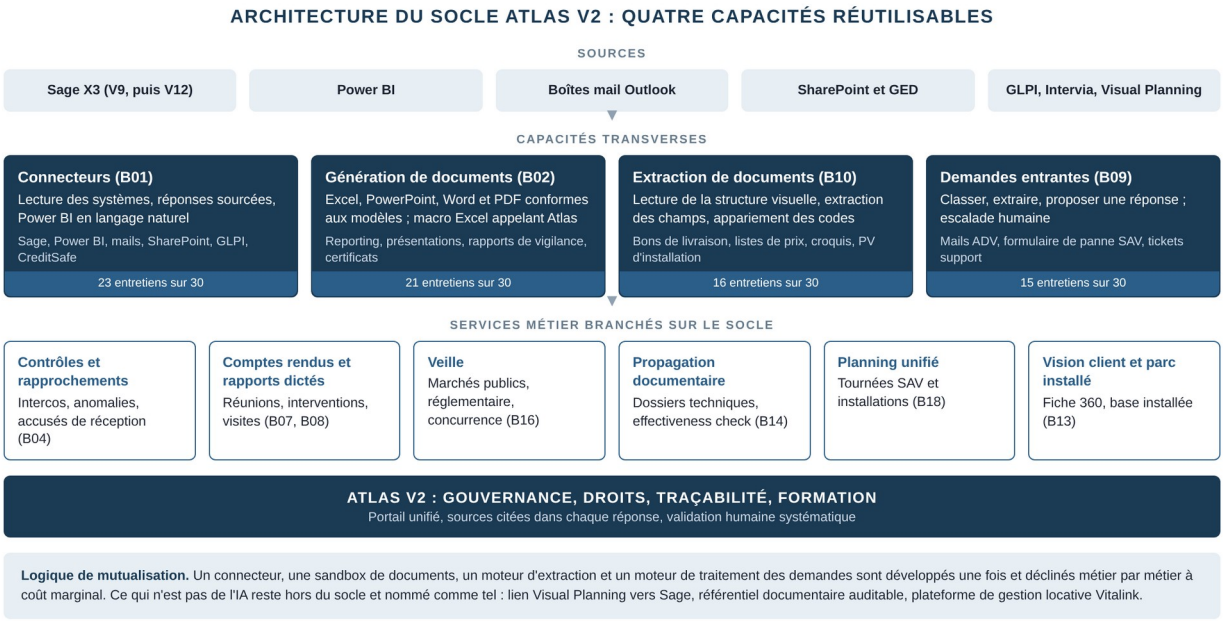


Figure 1. Architecture du socle Atlas V2 : des sources aux services métier, sous une gouvernance commune.

Processus transformés : la validation humaine reste au centre

Deux exemples illustrent la logique commune à tous les chantiers : le système propose, la personne valide, et le temps se déplace vers ce qui a de la valeur.

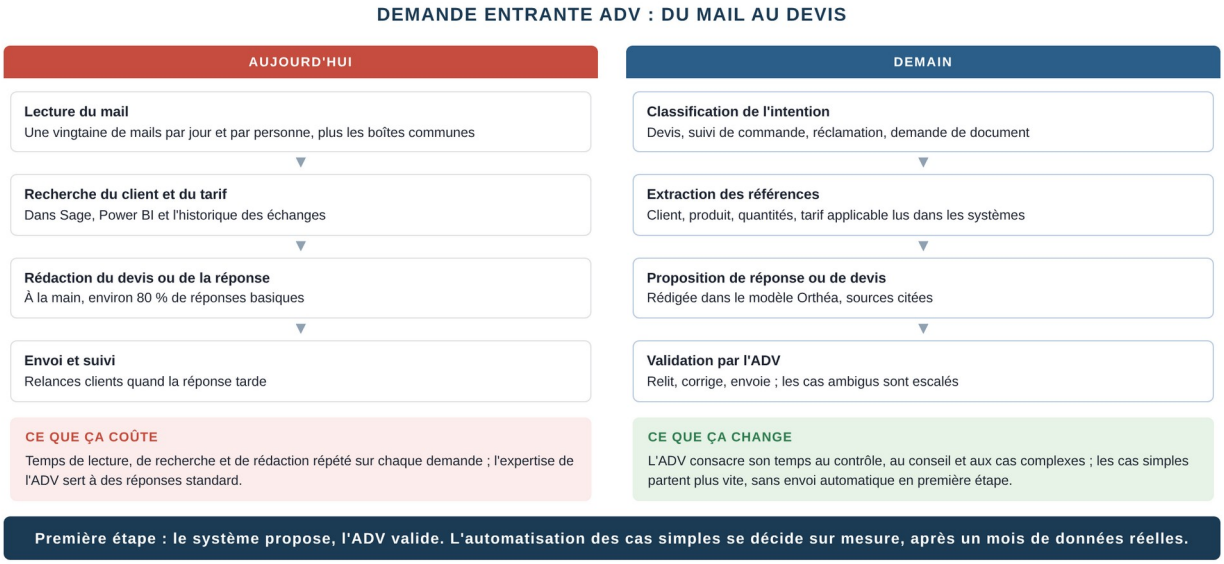


Figure 2. Demande entrante ADV : du mail au devis, aujourd'hui et demain, avec la brique de traitement des demandes.



Figure 3. Rapport d'intervention SAV : de la saisie différée à la dictée sur place, et à la capitalisation du savoir.

5. VALEUR ATTENDUE : OÙ SE CONCENTRE LA CAPACITÉ À REDÉPLOYER

Conformément au parti pris du diagnostic, ce document mesure la valeur en capacité à redéployer et signale les gains qui ne se convertissent pas en temps. Les charges et le calendrier seront estimés dans un second temps, au regard des priorités, de la faisabilité, des dépendances et de cette capacité.

Gains mesurés en temps

Source de gain	Ordre de grandeur annuel	Base
Capacité à redéployer, part quantitative	7,1 à 11,0 ETP	Expositions et taux déclarés en entretien, ou estimés en séance par le consultant
Capacité à redéployer, part projetée	7,0 à 13,6 ETP	Exposition déclarée, taux supposé et explicité cas d'usage par cas d'usage
Total retenu	14,0 à 24,6 ETP	Somme des lignes de la feuille Gains par métier, nettes de doubles comptes

Les briques qui concentrent l'essentiel : connecteurs d'Atlas (1,7 à 3,8 ETP), rapports dictés depuis le terrain (0,7 à 1,2), extraction de documents (2,7 à 4,3), traitement des demandes entrantes (2,2 à 3,9), génération de documents (1,6 à 2,4), vision client et base installée (0,6 à 0,8). Par métier, les gains les plus importants vont aux ADV (2,8 à 4,6), au SAV (2,4 à 3,9), aux commerciaux (1,4 à 2,3, projection provisoire) et à la DSI (2,0 à 2,7). Le détail cas d'usage par cas d'usage, avec l'exposition, le taux et la base de chaque estimation, figure dans la feuille Gains par métier du classeur, complétée de dix-neuf questions à poser aux métiers pour préciser les estimations.

Gains qui ne se mesurent pas en temps

Source de gain	Ordre de grandeur	Nature
Marchés publics	5 à 6 appels d'offres manqués par an, marchés pluriannuels	Chiffre d'affaires
Vitalink : montée en gamme du produit	Nouvelles fonctionnalités fondées sur six ans de données capteurs ; parc de 1 500 à 10 000 boîtiers	Investissement produit, différenciation, croissance
Qualité de service SAV	Rapports complets, revisites évitées, curatif réinjecté au fil de l'eau	Satisfaction client, temps de route
Dossiers techniques	Retard d'environ 5 000 heures de documentations manquantes et deux ans de mise à niveau	Conformité, ponctuel
Qualité industrielle	Défauts de positionnement, environ 70 % des défauts de soudure	Rebut et reprise ; non estimable à ce stade

Trois lectures de la valeur

Lecture	Ce qu'elle retient	Capacité à redéployer
Prudente	Les seules expositions et taux déclarés	7,1 à 11,0 ETP
Réaliste	Quantitatif et projections explicitées	14 à 25 ETP

Lecture	Ce qu'elle retient	Capacité à redéployer
Favorable	Réaliste, plus la valeur commerciale, produit et industrielle non convertie	14 à 25 ETP, plus le chiffre d'affaires des marchés et la montée en gamme de Vitalink

La lecture prudente ne retient que ce qui a été dit et chiffré. La lecture réaliste est celle des tableaux de synthèse. La lecture favorable rappelle que les gains les plus stratégiques, marchés publics et Vitalink, ne sont pas dans les ETP. Chaque lecture sera affinée au fil des vagues, sur données réelles.

6. TROIS DÉCISIONS ATTENDUES

1 Confirmer Atlas V2 comme socle unique

Acter la logique de briques mutualisées : un connecteur, une sandbox de génération de documents, un moteur d'extraction et un moteur de traitement des demandes développés une fois et déclinés métier par métier à coût marginal. Unifier les portails existants (Atlas, maquette Power BI) et inscrire la gouvernance, la confidentialité et la formation dans chaque chantier, en commençant par homogénéiser la maîtrise de l'outil. C'est le choix qui détermine la valeur sur trois ans.

2 Lancer ce qui ne dépend pas de la bascule Sage V12, vérifier la portabilité du reste

Engager sans attendre les six chantiers de Vague 1, chacun avec un sponsor : demandes entrantes ADV, SAV et support informatique ; génération de documents et macro Excel pour le contrôle de gestion, qui se propose comme sponsor ; comptes rendus et rapports dictés ; veille des marchés publics ; extraction de documents à la réception et sur les listes de prix ; fondations Atlas V2. Pour les chantiers qui écrivent dans Sage, avancer chantier par chantier sur preuve de portabilité entre les versions 9 et 12, et réserver à l'après-bascule ce qui ne l'est pas. Mesurer sur données réelles, puis décider d'étendre.

3 Définir le périmètre d'écriture d'Atlas dans les outils de l'entreprise

La décision la plus structurante n'est pas technique : autoriser, ou non, Atlas à écrire dans Sage, dans les boîtes mail, dans la facturation, et dans quel périmètre, même sous validation humaine systématique. Une logique de lecture seule limite le programme aux réponses et aux propositions ; une logique d'écriture validée ouvre les flux (devis, commandes, réceptions, rapports) où se trouvent les gains les plus importants. Deux arbitrages en découlent : l'outil de planning cible pour les interventions et les installations, et la plateforme de gestion locative de Vitalink. La préparation des données de référence avant la V12 complète le tout.

Les priorités de ce document sont une proposition de Magic LEMP à arbitrer avec Orthéa. Les charges et le calendrier seront estimés dans un second temps, brique par brique, au regard des priorités, de la faisabilité, des dépendances et de la capacité à redéployer.