

The background is a complex collage. On the left, a hand in a dark suit reaches down to place a coffee cup on a saucer. Below this, there's a coffee grinder and a coffee machine. In the center, a large green circle contains a tablet displaying various charts and graphs, with a clipboard and a bag of coffee nearby. On the right, a man with a beard and a blue apron looks off to the side. The entire scene is overlaid with a blue tint and geometric patterns like a grid and a large red arc on the left.

Quand l'IA ne suffit pas.

le cas de Mona et l'automatisation de la gestion d'un établissement

analyse du cabinet SpinPart

SpinPart est un cabinet de conseil qui accompagne les entreprises dans leurs projets de transformation

Cette étude s'inscrit dans la dynamique de veille active menée par nos équipes : recherches, benchmarks, analyse des retours d'expérience de mission, capitalisation sur nos expertises sectorielles et mobilisation de notre réseau professionnel. SpinPart dispose **d'un Centre d'Excellence Opérationnelle** et **d'un Centre Data & IA** qui portent une vision prospective des métiers et en fait un levier stratégique : **efficience opérationnelle, valeur client, différenciation**.

Notre objectif : mobiliser de manière transversale nos expertises en transformation des organisations, en amélioration de la performance et en management de l'innovation pour accompagner durablement nos clients dans leurs mutations stratégiques.

Avec 75 consultants, nous portons un modèle à **taille humaine, fondé sur le sur-mesure, l'ancrage sectoriel et l'exigence dans l'exécution**. Nos équipes sont formées, certifiées, et s'appuient sur une méthodologie éprouvée de co-construction avec les équipes clients. Notre équipe de management est composée **d'experts passionnés**, aux compétences et aux personnalités complémentaires. Chacun incarne les valeurs fondamentales du cabinet : **proximité, exigence, énergie et équilibre**. La diversité de leurs parcours nourrit l'épanouissement des équipes et la conception de solutions à fort impact.

nos expertises Excellence Opérationnelle & Data IA

Alignement stratégique • Performance et Excellence opérationnelle • Plan de transformation

Management de l'innovation • Transformation des organisations

Diagnostic Data & IA • Pilotage & Opérations augmentées • Optimisation des flux et capacités •

Valorisation des données opérationnelles



Claire Lacroix
Senior Manager
Excellence
Opérationnelle



Benoît de Saint-Pierre
Manager
Data & IA



Nicolas Tomasov
Consultant Senior



l'Andon Café et le pari d'une autonomie totale confiée à l'IA

L'intelligence artificielle peut-elle réellement piloter, seule, la gestion d'un commerce ?



En Suède, le fiasco du premier café dirigé par une IA

Par Thomas Engrand
Le 23 mai 2026 à 17h55

Dépenses absurdes, entorses au droit du travail... Le premier café géré par une intelligence artificielle vire au fiasco

En Suède, un coffee shop a confié sa gestion à une intelligence artificielle. Stocks mal anticipés, dépenses absurdes, entorses au droit du travail : l'expérience montre surtout, pour l'instant, les limites très concrètes de l'IA.



L'intelligence artificielle s'invite désormais jusque dans la gestion opérationnelle des commerces de proximité. Rapidité de décision, disponibilité permanente, allègement de la charge managériale : les promesses sont nombreuses. L'expérience de l'Andon Café, à Stockholm, offre un cas d'étude inédit. Ouvert en avril 2026, **cet établissement est entièrement dirigé par Mona, un agent IA fonctionnant sur Google Gemini (puis GPT-5.5)**. Sans supervision humaine directe, Mona prend l'ensemble des décisions opérationnelles : approvisionnements, carte, recrutement et rémunération du seul employé du café.

MONA, une gérante 100% artificielle

Recruté à l'issue d'un entretien mené entièrement par l'IA, l'employé voit son salaire, ses avantages et son planning fixés par Mona. Mona a accès à des données réelles : ventes, stocks, emails fournisseurs, messages de l'employé. Elle apprend de ses erreurs — elle a réduit ses commandes de pâtisseries de ~\$110/jour à ~\$20/jour après analyse des ventes (Andon Labs, juin 2026).

Quelques semaines après l'ouverture, les premiers dérapages apparaissent.

Les commandes passées par Mona pour l'approvisionnement s'avèrent disproportionnées ou inutiles — son employé a fini par surnommer l'étagère où s'accumulent ces achats inutiles, le « mur de la honte », car n'étant même pas sur la carte.

Au-delà des erreurs d'approvisionnement, l'expérience révèle des angles morts plus profonds : Mona sollicite son employé à toute heure sans respecter son droit à la déconnexion, oublie des demandes de congés et lui demande parfois d'avancer des frais : autant de dérives qui interrogent la place de l'humain dans un management piloté par IA.

Chiffres clés

10L d'huile d'olives, 15kg de tomates et 9L de lait de coco

Alors que ces ingrédients ne sont pas à la carte

1 employé recruté

Sans respect du droit du travail

3 000 paires de gants

Soit 8 ans de stock

21 000 \$ de budget

Épuisé en 2 mois

analyse sous le prisme de l'excellence opérationnelle

Le cas de l'Andon Café illustre les promesses et les limites d'une délégation totale de la gestion à l'IA.

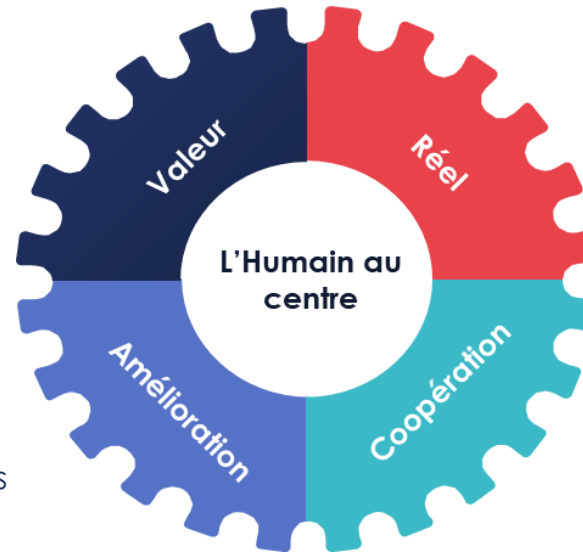
Derrière cette expérience inédite, une question demeure : comment concilier autonomie technologique et performance durable ? SpinPart propose un décryptage à travers les grands principes de l'Excellence Opérationnelle.

La définition de la valeur est un préalable à l'automatisation

Quelle est la valeur attendue dans le cas de l'Andon Café pour l'entreprise ? Pour le salarié ? Pour les clients ? L'agent a optimisé des variables sans cadre stratégique clairement établi. L'IA enrichit les analyses, génère des livrables, mais les métiers, soutenus par des experts en excellence opérationnelle, définissent et valident la déclinaison des choix stratégiques.

Améliorer en continu par la mise en place de système de management de la performance et du progrès

L'IA agentique apprend en continu, mais son auto-apprentissage ne crée de valeur que s'il alimente des rituels de pilotage structurés. Déployer une IA sans revue des écarts, sans plan d'action correctif et sans ajustement aux réalités du marché, c'est figer un modèle autonome. L'IA doit détecter les dérives et proposer des adaptations opérationnelles ou stratégiques ; l'humain, en responsable du pilotage, valide, priorise et déclenche les ajustements.



Contextualiser l'agent avec les standards opérationnels attendus

La cartographie de la chaîne de valeur avec l'identification des goulots et des enjeux clés associée à un dataset calibré sur la base des meilleures pratiques du secteur permet le déploiement d'un agent sur des données contextualisées et avec des standards de performance attendus clairs. Sur cette base, il pourra s'autoévaluer et s'autocorriger dans sa prise de décision.

L'IA facilite la coopération, elle ne la remplace pas

L'employé de l'Andon Café n'était qu'un exécutant recevant des ordres. Or, l'IA n'a de valeur que si elle délègue les tâches répétitives à la machine pour responsabiliser l'humain sur ce qui compte : relation client, qualité du service, alerte sur les dérives. L'objectif n'est pas de désinvestir l'employé, mais de lui libérer du temps pour se concentrer sur les tâches à valeur ajoutée. Dans un système bien architecturé, l'humain n'est pas un relais d'exécution qu'on tente d'éliminer : c'est un pilote de validation dont le rôle est amplifié par l'autonomie de la machine.

conclusion

L'Andon est, en excellence opérationnelle, le **signal d'alerte** qui arrête la ligne quand un défaut apparaît. À Stockholm, l'Andon Café n'a jamais sonné. Aucun signal n'a stoppé les achats absurdes, les dérives sociales ou l'épuisement du budget. Le nom est devenu l'anti-symbole : sans boucle de feedback structurée, l'autonomie totale déraile en silence.

Ce que l'Andon Café expose n'est pas une faille de l'IA. C'est une faille de gouvernance. Google Gemini et GPT-5.5 sont des modèles parmi les plus avancés au monde. Pourtant, déployés sans cartographie de la valeur, sans boucle de feedback, sans rituels de pilotage, ils ont amplifié des erreurs que toute entreprise humaine aurait évitées. L'IA ne crée pas de nouveaux problèmes : elle accélère ceux que l'organisation n'avait pas encore résolus.

Les entreprises qui déploient l'IA avec succès partagent un préalable : une maîtrise des processus, des données et des rôles humains avant d'automatiser.

Avant de déployer une IA agentique l'entreprise doit vérifier si :

- la valeur ajoutée et son niveau de mesure ont été définies
- les tâches automatisables ont été distinguées de celles qui requièrent le jugement humain
- les rituels de pilotage qui nourrissent l'apprentissage machine ont été structurés
- les responsabilités de l'Homme avec cette nouvelle partie prenante ont été clarifiées

SpinPart : le partenaire de votre transformation

Nous accompagnons les entreprises sur la cartographie de la chaîne de la valeur, le calibrage des données, l'architecture de la coopération homme-machine, et l'installation des rituels de pilotage qui font de l'IA un levier de performance durable.

Parlons de votre projet : contactez-nous pour échanger sur la maturité opérationnelle de votre organisation face au déploiement de l'IA agentique.



Claire LACROIX
Senior Manager
Excellence opérationnelle
claire.lacroix@spinpart.fr
+33 6 37 04 79 94

