

Formation Construire une base documentaire technique augmentée par l'IA (RAG sur runbooks et procédures)

■ Durée :	2 jours (14 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	1 875,00 € HT (standard) 1 500,00 € HT (remisé)
■ Public :	Administrateurs systèmes et DevOps, Responsables documentation technique, Chefs de projet infrastructure
■ Pré-requis :	Connaissances de base en administration systèmes et documentation technique - Notions sur les LLM et les API d'IA (locales ou cloud) - Aisance avec les concepts de base de données ou d'indexation de contenus
■ Objectifs :	Structurer une base documentaire technique exploitable par un moteur IA - Mettre en place une approche RAG pour interroger runbooks, procédures et documentations internes - Donner aux administrateurs la capacité d'obtenir des réponses contextualisées plutôt que de chercher dans de multiples sources
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.
■ Modalités d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.

■ Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ Référence :	INT102826-F
■ Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles
■ Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
■ Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

Comprendre le principe de la documentation “augmentée par l’IA”

Limites de la recherche classique dans les wikis et dossiers partagés

Principe du RAG : combinaison recherche documentaire et génération de réponse

Types de documents concernés : runbooks, procédures, fiches réflexes, guides d’exploitation

Cas d’usage concrets pour l’équipe d’administration et le support

Atelier pratique : identifier les familles de documents les plus utiles pour une base augmentée

Préparer et structurer la base documentaire

Inventaire des sources existantes : wikis, fichiers bureautiques, outils ITSM, anciennes docs

Nettoyage, harmonisation et structuration des contenus pour l’IA

Choix des formats (markdown, HTML, texte) et découpage en “morceaux” pertinents

Gestion des versions, de l’archivage et des documents obsolètes

Atelier pratique : sélectionner un échantillon de documentation et le restructurer pour un usage RAG

Mettre en place une chaîne d’indexation des documents

Notions de base sur les embeddings et les index vectoriels

Choisir les outils : solutions open source, services managés, intégration avec Ollama

Construire un pipeline d’ingestion et de mise à jour des documents

Gérer les métadonnées (type de doc, système concerné, criticité, date de mise à jour)

Atelier pratique : concevoir un flux d'indexation simple pour un ensemble de runbooks

Interroger la base documentaire via un modèle IA

Concevoir des prompts qui tirent parti des documents retrouvés

Exemples de questions : diagnostic d'incident, procédures à suivre, commandes à exécuter

Présenter les réponses avec les sources et des liens vers les documents originaux

Limiter le risque d'hallucination en imposant au modèle de s'appuyer sur les docs fournis

Atelier pratique : construire plusieurs prompts et tester des scénarios de questions/réponses sur la doc pilote

Contrôler les accès et protéger les informations sensibles

Segmentation de la documentation selon les publics (support N1, N2, admins, direction)

Mise en place de contrôles d'accès au niveau de l'index et de l'interface d'interrogation

Gestion des secrets, mots de passe et informations critiques

Journalisation des requêtes pour audit et amélioration du service

Atelier pratique : définir une politique d'accès et de classification des documents pour la base augmentée

Industrialiser et faire vivre la base documentaire augmentée

Intégration avec les outils existants : portail interne, chatbot, outils ITSM

Organisation de la contribution et de la mise à jour continue des contenus

Mesure de l'utilisation et de l'impact sur les temps de résolution d'incidents

Feuille de route d'évolution : nouveaux périmètres, nouveaux systèmes, nouveaux publics

Atelier pratique : élaborer un plan de mise en production et d'évolution de la base documentaire augmentée