L'IA dans le milieu de travail moderne

Introduction

Intelligence artificielle. Selon votre perspective personnelle, il pourrait s'agir d'une force révolutionnaire sur le point de faire à jamais voler en éclats les normes de travail, un outil intrigant qui facilitera un peu la vie, une vision surfaite de l'avenir, une nuisance, un moyen de gagner du temps, une source de perte d'emplois ou simplement la dernière nouveauté d'une longue liste de mots à la mode. Quoi que vous en pensiez, il ne fait aucun doute que l'IA est inévitable, qu'elle domine les manchettes et les discussions dans les sphères créatives, de la collaboration et de l'entreprise. Partout dans le monde, les milieux de travail se rendent compte que l'IA n'est pas près de disparaître. Elle fait l'objet de perspectives très différentes, positives ou négatives, quant à son incidence future sur la vie des employés et la meilleure façon d'exploiter cette technologie au profit des humains au coeur de chaque entreprise.

La vérité est nuancée et complexe. L'IA présente autant de bons côtés que les cas d'utilisation et les solutions choisis pour en tirer avantage. Toutefois, les entreprises sont les premières à pouvoir saisir une occasion renversante d'exploiter au mieux cette nouvelle technologie, affichant à la fois les besoins les plus pressants d'automatisation à grande échelle et disposant de riches ensembles de données capables d'alimenter ces solutions pour en tirer des résultats uniques, plus concrets et axés sur les milieux de travail. Selon Gartner, d'ici 2026, 80 % des entreprises auront eu recours à des interfaces de programmation d'applications (API) faisant appel à l'IA générative ou auront déployé ces applications[1].

Dans le présent livre blanc, nous examinerons la technologie d'IA de pointe utilisée dans les entreprises – ce qu'elle est, ce qu'elle n'est pas, et les répercussions tangibles qu'elle aura sur vos employés, de l'employé de première ligne à l'ensemble de l'effectif. Plus important encore, nous démontrerons qu'il vaut mieux voir l'IA non pas comme une menace ou une stratégie visant à remplacer les travailleurs humains, mais plutôt pour ce qu'elle a de mieux à offrir : une alliée éthique et fiable pour tous, qui aide à renforcer votre culture organisationnelle et à répondre rapidement et équitablement aux besoins des employés.

McDonald's a commencé à utiliser l'IA conversationnelle à des fins de recrutement, à la fois pour raccourcir le cycle d'embauche et pour améliorer l'expérience des candidats. Ces derniers, y compris ceux qui n'ont pas de CV, peuvent postuler par l'entremise d'un message texte, trouver des créneaux pour les entrevues et avancer dans le processus de candidature en quelques heures au lieu de plusieurs semaines[2].

Une nouvelle façon d'aborder d'anciens défis

Des entreprises des quatre coins du monde continuent de relever des défis majeurs à la suite d'événements et de changements mondiaux dans la population active au début des années 2020 : une bataille pour des talents limités, une surcharge de données alors que nous amassons des quantités faramineuses de renseignements non structurés et que les niveaux de confiance dans les entreprises sont historiquement faibles[3]. L'IA est sur le point d'aider les entreprises avantgardistes à gagner du terrain sur chacun de ces enjeux, mais s'accompagne de son lot de difficultés. Les consommateurs et les employés se méfient de l'IA, la considérant comme une menace pour la sécurité de leur emploi, alors que de nombreux employeurs ont toujours du mal à voir la grande valeur qu'elle peut apporter à leur exploitation. Selon un récent sondage, seuls 47 % des entreprises interrogées ont convenu qu'elles formaient suffisamment leurs employés sur les capacités, les avantages et la valeur de l'IA générative[4].

Au chapitre des bonnes nouvelles, bien qu'une grande partie du sentiment public au sujet de l'IA – particulièrement les dernières innovations d'IA générative – se soit focalisée sur sa capacité à voler, réduire ou éliminer des emplois, les données sont bien loin d'étayer cette crainte. Selon la dernière étude de McKinsey sur l'avenir du travail, même si une perturbation devrait avoir lieu et que l'offre d'emploi changera probablement (avec une demande plus faible dans certaines catégories), **l'IA générative devrait favoriser la *croissance* de l'emploi** sur l'ensemble du marché du travail[5]. Pour la plupart des travailleurs, toutes les tâches qui composent leurs rôles ne seront probablement pas entièrement automatisées, même à long terme. Et même si certaines catégories connaîtront probablement des déclins inévitables, ils s'accompagneront de nouvelles possibilités favorisées par l'augmentation de l'automatisation.

De nos jours, la plupart des emplois contiennent un nombre important de tâches précises qui pourraient parfaitement être automatisées. Cela signifie que l'IA pourrait bien métamorphoser l'activité quotidienne de la majeure partie de la population active. Goldman Sachs a effectué des recherches approfondies sur les heures de main-d'oeuvre qui pourraient être remplacées par l'automatisation en raison de l'IA générative, et en a conclu « qu'il est plus probable que l'IA complète la plupart des emplois et des secteurs… qu'elle les remplace » [6].

Une écrasante majorité des tâches susceptibles d'être automatisées tendent à être manuelles, répétitives et de faible valeur stratégique – le genre de tâches dont les employés souhaiteraient se décharger de toute façon. Et ces tâches représentent déjà une plus grande partie du temps qu'elles ne le devraient pour un bon nombre d'entreprises. Selon une autre étude par Asana, spécialiste en collaboration, cela est particulièrement vrai pour les dirigeants. Elle indique que **jusqu'à 62 % de la journée de travail pourraient être perdus en raison de tâches répétitives, banales et administratives**[7].

Cas d'utilisation de l'IA : Agent conversationnel

Fonctionnalité : un robot conversationnel accessible en permanence aux employés, qui leur permet de poser des questions en langage clair, de trouver la bonne information et d'accomplir les tâches rapidement.

Avantage : Comparée aux robots du passé, qui suivaient un arbre conversationnel avec des réponses préconçues, l'IA conversationnelle permet de **générer des réponses dynamiques fondées sur des questions particulières posées** par les employés et sur l'information appropriée de l'entreprise.

Exemple : Un employé qui ne maîtrise pas encore le logiciel de RH a besoin de modifier des renseignements sur le dépôt direct et le nom du bénéficiaire. Après avoir posé la question à l'agent d'IA conversationnelle, celui-ci non seulement le guide jusqu'aux bons formulaires, mais l'accompagne également en temps réel dans les changements à effectuer. Résultat : la demande n'est jamais parvenue au gestionnaire ou aux RH.

Lorsque l'on observe de près les capacités particulières de cette technologie, on en saisit mieux le potentiel sans précédent : une vie professionnelle facilitée, des employés dévoués et innovants, des idées-forces proposées lorsqu'on en a le plus besoin et de meilleurs processus décisionnels pour tous. Par extension, vous pouvez vous attendre à un meilleur taux de maintien en poste de vos employés les plus talentueux, car ils ressentiront un lien plus fort envers vos objectifs stratégiques, seront plus déterminés et se donneront plus à fond dans leur travail.

Cela est dû au fait que l'IA, combinée à une gestion exhaustive du capital humain et à une gestion des effectifs dans le nuage, est capable de guider les employés et de leur donner les moyens de porter un regard éclairé sur les rouages de l'entreprise, ce qui leur permet de progresser tout en évoluant au coeur de l'expérience.

Réduire l'écart lié à la valeur de l'IA

Compte tenu de tous ces aspects positifs, il pourrait sembler que les entreprises de tous types devraient être prêtes, dès que possible, à mettre pleinement à contribution le potentiel de l'IA. Malheureusement, un obstacle majeur à cette acceptation persiste, car de nombreuses entreprises méconnaissent la vraie valeur de l'IA (et particulièrement le rendement sur le capital investi). En particulier, les sondages indiquent des écarts considérables entre la manière dont les cadres voient leurs stratégies d'IA ou d'automatisation, et celle dont les employés perçoivent la façon dont leur employeur utilise l'IA dans la pratique.

Selon une étude internationale récente d'UKG[MD] menée auprès de plus de 4 000 personnes dans 10 pays, la grande majorité des cadres estiment avoir déjà adopté l'IA, **78 % d'entre eux déclarant l'utiliser activement aujourd'hui**. Bien entendu, cela reflète un investissement considérable dans la technologie en plein essor et la croyance que son adoption portera ses fruits. Et pourtant, **plus de la moitié des employés déclare n'avoir aucune idée de la façon dont leur entreprise utilise l'IA à l'heure actuelle**[8]. Ces employés se sont souvent entendu dire que l'IA changerait leur vie pour toujours et révolutionnerait la manière de travailler, mais la « façon de le faire » reste un mystère.

Selon Dan Schawbel, associé directeur à Workplace Intelligence, qui a fait équipe avec UKG pour cette étude, « les entreprises doivent être plus transparentes sur la manière dont elles utilisent l'IA dans le milieu de travail si elles souhaitent tirer un avantage concurrentiel et gagner – et conserver – la confiance de leurs employés ».

Bien que ce décalage illustre qu'il reste fort à faire pour informer les travailleurs en général, il constitue aussi une occasion exceptionnelle. Les entreprises tournées vers l'avenir ont une chance qui ne se présente qu'une fois par génération : éduquer leurs employés sur la valeur de ces technologies et commencer à les exploiter le plus possible maintenant, alors que leurs concurrents seront forcés à rattraper le temps perdu dans les années à venir. D'ici 2028, les entreprises utilisant l'IA aujourd'hui estiment que **70 % de leur effectif s'en servira pour faciliter une partie de ses tâches**. Cela signifie que l'heure est venue d'agir et d'aborder la question de l'adoption de l'IA avec vos employés.

Qantas Airways fait progresser ses objectifs en matière de diversité et d'inclusion en effectuant des évaluations par l'entremise d'applications de clavardage utilisant l'IA au lieu d'entrevues vidéo traditionnelles, qui favorisaient les candidats jeunes et physiquement attirants. Cette mesure a amélioré la satisfaction des clients tout en réduisant le roulement[9].

Envisager l'avenir sous tous ses aspects

Des solutions d'IA robustes peuvent non seulement aider les employeurs à affronter les difficultés les plus courantes du milieu de travail et à réduire certaines tâches manuelles, mais aussi à doter les employés de capacités qu'ils n'ont peut-être jamais explorées auparavant. L'IA générative peut même faire plus qu'accroître la productivité des employés à leur poste, les aidant à se perfectionner et à diversifier leurs compétences pour élargir globalement leurs possibilités au sein de votre entreprise. Plutôt que de remplacer l'élément humain, ces technologies ont le pouvoir de stimuler la productivité et de favoriser la croissance des employés en travaillant aux côtés des gens comme un allié digne de confiance et fiable.

L'IA peut être un excellent facteur d'égalisation, promouvant un milieu de travail diversifié et équitable. Elle peut contribuer à peaufiner la culture unique de votre milieu de travail, tout en veillant à ce que les employés disposent, à tous les niveaux, des outils dont ils ont besoin pour prendre des décisions axées sur les données qui auront des répercussions personnelles et professionnelles. Ces technologies peuvent mettre en valeur l'incroyable quantité de données accessibles au public pour offrir des capacités linguistiques de pointe tout en les adaptant aux besoins particuliers de votre entreprise. En fait, les solutions de premier rang peuvent tirer simultanément parti de trois niveaux d'IA :

Modèles axés sur les clients

Une IA adaptée à la culture de votre entreprise, qui exploite l'ensemble de données que vous possédez sur vos employés.

Modèles généraux

Une IA conçue pour répondre aux besoins des entreprises de premier ordre, en tirant parti des données traditionnelles de RH, de paie et autres renseignements sur les employés, y compris les ensembles de données issus d'entreprises ayant réussi par le passé.

Grands modèles de langage

Une IA capable de s'adapter à la taille des entreprises, de n'importe quel secteur dans le monde, en exploitant de grandes quantités très variées d'ensembles de données publiques

Grâce à cette fondation de données robuste, souple et en constante évolution, une utilisation judicieuse de l'IA peut rapprocher les entreprises de cet objectif resté longtemps inaccessible : **assurer leur pérennité**. Il s'agit d'un investissement non seulement dans la capacité de la technologie d'aujourd'hui à répondre aux besoins des gens, mais aussi d'un engagement envers une nouvelle façon de forger une meilleure culture en milieu de travail – une culture dont nous ne sommes qu'aux prémices. Les entreprises qui investissent dans l'IA et forment leurs travailleurs aujourd'hui deviendront les grands milieux de travail de demain.

Cas pratiques d'utilisation de l'IA

Lorsque vous faites des recherches sur la gestion du capital humain et la gestion des effectifs au moyen de l'IA, réfléchissez à quelques-uns des cas d'utilisation suivants pour les collaborateurs individuels ou les travailleurs de première ligne, les professionnels des ressources humaines et les gestionnaires de personnel, et la manière dont cette technologie pourrait vous permettre de relever des défis particuliers au sein de votre entreprise :

Pour les collaborateurs individuels et les travailleurs de première ligne :

- Offrir une façon souple et pratique d'établir les horaires avec une fonction d'échange de quarts en libre-service.
- Réduire ou simplifier les trajets pour se rendre au travail et éviter les heures de pointe au volant.
- Offrir une paie automatisée sur demande aux employés afin qu'ils puissent accéder à leur salaire de façon souple et améliorer leur bien-être financier.
- Cerner tout écart en matière d'équité salariale grâce à une analyse automatisée des données de rémunération, en assurant un processus de paie équitable pour l'ensemble de l'effectif.
- Aider les employés à trouver et à créer des parcours professionnels, jumelant leurs compétences et leurs aspirations à de futurs postes qui leur conviennent.
- Donner les moyens aux employés de fournir une rétroaction instantanée et de répondre à leurs propres questions avec des messages conversationnels générés par IA.

Pour les professionnels des RH :

- Attirer les personnes les plus talentueuses en simplifiant le recrutement, en identifiant les candidats à fort potentiel et en personnalisant l'intégration.
- Maintenir en poste les employés les plus talentueux en leur offrant les bons outils au bon moment afin d'aider les RH à anticiper les problèmes des effectifs, comme le roulement et les lacunes de compétences.

- Orienter les employés, les responsables des RH et les gestionnaires de personnel à l'aide d'informations et de formations.
- Constituer et maintenir un effectif diversifié et mobilisé en acccédant à des informations sur la ventilation démographique des employés.
- Prouver que vous écoutez vos employés en investissant dans la technologie dont ils ont besoin pour s'épanouir.

Pour les gestionnaires :

- Devenir un champion de votre équipe en lui apportant sur-le-champ le soutien et les outils dont elle a besoin, y compris un système de clavardage autogéré.
- Mettre en évidence les possibilités pour les employés de première ligne de trouver des quarts supplémentaires et d'acquérir de nouvelles compétences.
- Repérer et corriger les inégalités entre employés en ce qui touche aux salaires, aux promotions, aux heures supplémentaires et à d'autres chiffres de travail clés.
- Analyser de vastes ensembles de données et établir des rapports en quelques secondes en s'appuyant sur des tâches particulières fondées sur des comptes-rendus de conversations.
- Aider à assurer la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance au moyen de recommandations directives générées par IA, notamment des occasions de nouvelles formations ou de perfectionnement.

Grâce aux solutions basées sur l'IA, nos dirigeants et nos employés peuvent se concentrer sur l'essentiel : améliorer les interactions avec les clients, stimuler les ventes et offrir une expérience exceptionnelle à tous ceux qui entrent dans nos magasins.

Jim Abbatemarco,
Vice-président des opérations de détail, The Vitamin Shoppe

Trouver la bonne solution

Bien que décider d'investir dans une solution propulsée par l'IA pour répondre aux besoins de votre effectif soit un excellent premier pas, il est important de ne pas oublier que **tous les systèmes d'IA ne sont pas créés égaux**.

Certains fournisseurs peuvent se targuer d'avoir des solutions capables de satisfaire les besoins uniques d'une entreprise, mais offrent en réalité une seule et même plateforme pour tous, qui éprouvera des difficultés en présence d'un scénario difficile que vous pensiez fin prêt à l'automatisation. D'autres peuvent être tellement axés sur des cas d'utilisation particuliers qu'ils ne pourront pas fournir une vue d'ensemble des données sur votre effectif.

Cas d'utilisation de l'IA : Rapports assistés par robot conversationnel

Fonctionnalité : Analyse de grandes quantités de données à réutiliser dans des rapports par l'entremise de questions posées dans un langage naturel.

Avantage : Des rapports traditionnels peuvent nécessiter des heures de collecte et d'analyse manuelles des données, de tâtonnements pour obtenir la bonne information dans un format lisible.

Exemple : Un gestionnaire qui tente de comparer les renseignements sur le roulement trimestriel dans tous les établissements de vente au détail d'une région donnée peut simplement demander à un robot conversationnel de créer un diagramme à barres pour cette information et obtiendra un rapport exact et viable en quelques secondes.

Cherchez des solutions qui font de l'IA générative une alliée digne de confiance pour les employés et les gestionnaires, qui leur donne les moyens de progresser et de s'épanouir en anticipant et fournissant des informations à des moments clés. Ce type d'IA est toujours accessible à vos employés, n'importe où et sur n'importe quel appareil. Mais elle ne s'impose jamais. **Elle ne prend pas de décision – elle aide vos employés à le faire**. Une telle solution est toujours accessible pour répondre aux questions, accroître l'efficacité et optimiser les résultats, et pour orienter les utilisateurs vers de meilleures décisions.

La forme la plus efficace de ce compagnon d'IA tire avantage de vastes *données sur les employés* ainsi que de *données traditionnelles sur le travail*. Les meilleures solutions de cette catégorie peuvent même tirer parti de *données complexes sur la culture*, notamment l'analyse du sentiment des employés, les résultats des sondages, les repères et les meilleures pratiques afin de dresser un portrait plus complet de votre effectif et de ses besoins :

Données sur le travail :

- Heures
- Absentéisme
- Cumuls
- Heures supplémentaires
- Couverture

+

Données sur les employés :

- Rendement
- Compétences
- Formation
- Roulement
- Disponibilité

+

Données sur la culture :

- Sentiment
- Résultats des sondages
- Messages

Il est aussi important que, pour ces solutions d'IA, la sécurité personnelle, la sécurité des données et les considérations éthiques demeurent une priorité. En tant que gardiennes de ces puissantes nouvelles technologies, les entreprises subissent de fortes pressions qui leur imposent de gérer les données avec sensibilité et de respecter des normes éthiques strictes à mesure que les systèmes évoluent. Nous avons déjà constaté des incidents concernant des fuites de données confidentielles d'entreprises dans l'espace public dans le cadre de grands modèles de langage. Assurez-vous que les solutions d'IA que vous envisagez d'adopter permettent aux utilisateurs d'accepter ou non d'échanger des renseignements sensibles ou des renseignements personnels, faites appel à des tiers réputés pour vérifier leurs normes de sécurité et veillez à ce que les données de l'entreprise ne soient pas communiquées publiquement. Voici certains autres traits éthiques importants des solutions d'IA à prendre en compte :

1. Équité et inclusivité

Il convient d'exploiter l'IA de façon à promouvoir l'inclusivité, à contribuer à l'atteinte de résultats équitables et à éviter de créer ou de renforcer les préjugés. Cela nécessite des équipes diversifiées qui mettront en oeuvre les solutions, ainsi que des essais rigoureux et une évaluation avec les intervenants externes.

2. Transparence

Pour utiliser l'IA de façon responsable, il convient d'expliquer clairement quand, comment et pourquoi elle est utilisée dans le cadre d'une solution donnée. Par ailleurs, cherchez des fournisseurs qui vous présenteront les mesures de sécurité adoptées pour se protéger des risques.

3. Respect de la vie privée et sécurité

Comme pour n'importe quelle technologie, les solutions d'IA doivent surtout veiller à protéger les données des clients et autres renseignements confidentiels des attaques, manipulations et autres comportements malveillants. Assurez-vous que tout fournisseur gérant vos données adhère aux pratiques de cybersécurité dictées par les normes du secteur, comme les vérifications SOC et certifications ISO.

4. Fiabilité

L'IA est une technologie complexe, en constante évolution et qui nécessite donc des formations, des essais et des rétroactions en continu afin de la maintenir et de l'améliorer dans le temps. Envisagez des solutions qui se veulent dignes de confiance et réactives, qui visent les ensembles de données de pointe les plus précis et qui sont surveillées par des humains pour limiter les préjugés involontaires.

UKG Bryte

Cherchez une solution construite pour donner la priorité aux personnes, conçue pour s'assurer que, quelle que soit la puissance de l'automatisation, les humains restent au coeur de l'expérience et en gardent toujours le contrôle. Pour obtenir de l'information sur la manière dont UKG tient sa promesse, à savoir utiliser une IA qui donne la priorité aux gens et qui est une source d'inspiration pour créer d'excellents milieux de travail pour tous, apprenez-en davantage sur UKG Bryte.

Références :

1 Gartner, *says more than 80% of enterprises will have used generative …*, Gartner (11 octobre 2023), trouvé à https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2023-10-11-gartner-says-more-than-80-percent-of-enterprises-will-have-used-generative-ai-apis-ordeployed-generative-ai-enabled-applications-by-2026.

2 Kathi Enderes, AI for the Deskless Experience: *A New Frontier for the Frontline Worker*, Josh Bersin Company (8 février 2024) trouvé à https://jbc.joshbersin.com/research/ai-for-the-deskless-experience-a-new-frontier-for-the-frontline-worker/.

3 Lydia Saad, Historically *Low Faith in U.S. Institutions Continues*, Gallup, (7 février 2024) trouvé à https://news.gallup.com/poll/508169/historically-low-faith-institutions-continues.aspx.

4 *State of Generative AI in the Enterprise 2024*, Deloitte États-Unis, (consulté le 8 mars 2024), trouvé à https://www2.deloitte.com/us/en/pages/consulting/articles/state-of-generative-ai-in-enterprise.html.

5 Ellingrud, Kweilin, Saurabh Sanghvi, Gurneet Singh Dandona, Anu Madgavkar, Michael Chui, Olivia White et Paige Hasebe, Generative *AI and the Future of Work in America*, McKinsey & Company (26 juillet 2023), trouvé à https://www.mckinsey.com/mgi/our-research/generative-ai-and-the-future-of-work-in-america.

6 *Generative AI Could Raise Global GDP by 7%*, Goldman Sachs (5 avril 2023), trouvé à https://www.goldmansachs.com/intelligence/pages/generative-ai-could-raise-global-gdp-by-7-percent.html.

7 *Anatomy of Work 2023 - Rise of the Connected Enterprise*, Asana (consulté le 8 mars 2024), trouvé à https://asana.com/resources/anatomy-of-work.

8 *AI at Work: It's Here and It's Working, Whether You Know It or Not*, UKG (24 octobre 2023), trouvé à https://www.ukg.com/about-us/newsroom/ai-work-its-here-and-its-working-whether-you-know-it-or-not.

9 Kathi Enderes, *AI for the Deskless Experience: A New Frontier for the Frontline Worker*, Josh Bersin Company (8 février 2024) trouvé à https://jbc.joshbersin.com/research/ai-for-the-deskless-experience-a-new-frontier-for-the-frontline-worker/.

À propos de UKG

UKG est la plateforme opérationnelle de gestion des effectifs qui met la compréhension des collaborateurs au service de l'action. Grâce à la plus grande collection mondiale d'informations sur la main-d'œuvre et à une IA centrée sur l'humain, notre capacité à révéler des moyens insoupçonnés de renforcer la confiance, d'amplifier la productivité et de valoriser les talents est inégalée. C'est cette expertise qui permet à nos clients de disposer de l'intelligence nécessaire pour relever tous les défis, dans tous les secteurs — car les grandes organisations savent que leur avantage concurrentiel réside dans leur personnel. Connectez-vous avec nous en ligne à fr.ukg.ca.

© 2025 UKG Inc. Tous droits réservés. Pour une liste complète des marques déposées de UKG, veuillez visiter fr.ukg.ca/marques-deposees. Toutes les autres marques déposées, le cas échéant, sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Toutes les spécifications sont sujettes à modification. CV2432-CA_FR_V1