



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET RESSOURCES HUMAINES : LA GRANDE ENQUÊTE

IA : QUELLES CONSÉQUENCES POUR LES DRH EN FRANCE ?

Etat des lieux, prévisions de déploiement et impacts sur les missions des DRH et salariés



Enquête réalisée en France en septembre et octobre 2019 auprès de 128 DRH

#PerformanceConsulting

IA et RH entre fantasmes et réalité: la grande enquête



L'intelligence artificielle est LE sujet tendance. Synonyme d'apocalypse pour les uns, porteur de grands espoirs pour les autres... Articles et tribunes se succèdent traduisant des ressentis quasi aussi négatifs que positifs. Mais qu'en est-il réellement pour ceux qui sont au cœur de la gestion des ressources humaines dans les entreprises ?

Quelles sont les attentes des professionnels des RH par rapport à l'IA ? Comment perçoivent-ils cette nouvelle technologie ? Ont-ils réellement peur que cela supprime des emplois ou pensent-ils que cela va aider les salariés dans leur tâches quotidiennes ? Quels sont les outils d'IA qui ont déjà été implémentés et en sont-ils satisfaits ?

C'est pour le savoir qu'Axys Consultants a mené une grande enquête auprès de 128 DRH en septembre et octobre 2019.

“L'intelligence artificielle est LE sujet tendance. Synonyme d'apocalypse pour les uns, porteur de grands espoirs pour les autres...”

Impact de l'IA sur les RH en 9 points clés

1 L'IA peine à émerger auprès de la fonction RH : pour **55 %** des DRH, ce n'est pas à l'ordre du jour contre **11 %** seulement qui l'ont déjà déployée.

2 **69 %** des DRH estiment que le déploiement de l'IA est en retard dans leur service par rapport aux autres départements de l'entreprise

3 **75 %** des DRH estiment qu'ils sont bien informés des avantages que l'IA pourrait apporter à leurs missions

4 Les premiers objectifs de l'IA sont l'automatisation de la gestion administrative et l'aide au recrutement. Les DRH estiment que l'IA sera utile à indispensable pour :

- **86 %** : simplifier et optimiser la gestion administrative des RH en automatisant les tâches (payes, congés...)
- **78 %** : permettre aux salariés de gérer leurs congés, carrière, formation... et donner un feed-back sur l'entreprise grâce à un assistant personnel
- **77 %** : améliorer le matching entre les candidats et les postes à pourvoir

5 Le top 3 des solutions déjà déployées par les RH concernent en premier lieu l'automatisation dans les domaines du recrutement et des tâches administratives :

- **36 %** : chatbot/agent conversationnel pour gérer les candidatures (8 % de satisfaits et autant d'insatisfaits : 8 %)
- **28 %** : outil d'automatisation des tâches administratives (SIRH) (5 % de satisfaits et 10 % d'insatisfaits)
- **23 %** : outil de sondage en temps réel des salariés pour améliorer l'engagement et la performance des équipes (8 % de satisfaits et 2 % d'insatisfaits)

Néanmoins et malgré parfois le manque de recul pour juger de l'efficacité des solutions déjà déployées : 4 sur 6 ne donnent pas entièrement satisfaction aux DRH.

6 D'ici à 3 ans, la première solution déployée dans les services DRH sera l'automatisation des tâches administratives (2ème solution déployée actuellement à 28 %) pour atteindre les 56 % (taux de prévision à 3 ans le plus élevé avec 28 %). Les deux suivantes seront :

- **49 %** : chatbot/agent conversationnel pour gérer les candidatures (+ 13 %)
- **41 %** : analyse et génération automatisée de documents (réponse mail, CR d'entretiens...) (+ 20 %)

7 L'impact de l'IA pour la fonction RH: gagner du temps, monter en compétence sur la data et être vigilant sur l'éthique. Les DRH accueillent positivement l'arrivée de l'IA qui leur permettra de gagner du temps en automatisant les tâches administratives.

Mais ils ont conscience que l'IA est synonyme de data et qu'il leur faudra se former pour en tirer parti. **Si seulement 25 % ont peur qu'elle déshumanise leur métier, ils sont vigilants quant à sa mise en œuvre : 83 % d'entre eux s'en déclarent garants** et 81 % veilleront au respect des conditions de travail et au bien-être des salariés.

8 Des DRH positifs quant aux effets de l'IA sur leur fonction mais également sur ceux impactant l'organisation du travail et les salariés.

Ils sont lucides : l'IA va impliquer une montée en compétences des collaborateurs (91 %) mais en contrepartie elle va faciliter leurs tâches, leur donner plus d'autonomie (83 %) et redonner du sens au travail en supprimant les tâches répétitives grâce à l'automatisation (77 %).

En ce qui concerne l'impact de l'IA sur les emplois : 71 % estiment qu'elle va créer de nouveaux emplois et faire disparaître les moins qualifiés.

9 Le premier obstacle au déploiement de l'IA pour les RH est son coût (71 %) suivi par un manque de formation (68 %)

1 - L'IA peine à émerger pour la fonction RH	5
2 - L'IA pour les RH vs les autres services : constat d'un retard	6
3 - Des DRH plutôt bien informés sur les apports de l'IA pour leur métier	7
4 - Objectifs de déploiement de l'IA : automatisation de la gestion administrative, recrutement et GPEC ..	8
5 - Les solutions d'IA déjà déployées pour les RH et celles qui le seront d'ici à 3 ans	11
A - Top 3 des outils déjà déployés et taux de satisfaction.....	12
• Les solutions déployées qui affichent le plus haut pourcentage de satisfaction.:.....	14
• Les solutions non déployées mais que les DRH souhaitent voir implémentées.:.....	14
B - Top 3 des outils qui vont être déployés d'ici à 3 ans et total déploiement d'ici à 3 ans.....	15
6 - L'impact de l'IA pour la fonction RH : gagner du temps, monter en compétence sur la data et être vigilant sur l'éthique	18
7 - L'impact de l'IA sur l'organisation du travail : des salariés assistés par l'IA et plus autonomes mais qui devront monter en compétence	19
8 - Les freins au développement de l'IA dans les services RH : coûts de développement et formation	20
9 - Conclusion	21
10 - Investissement et panel	22

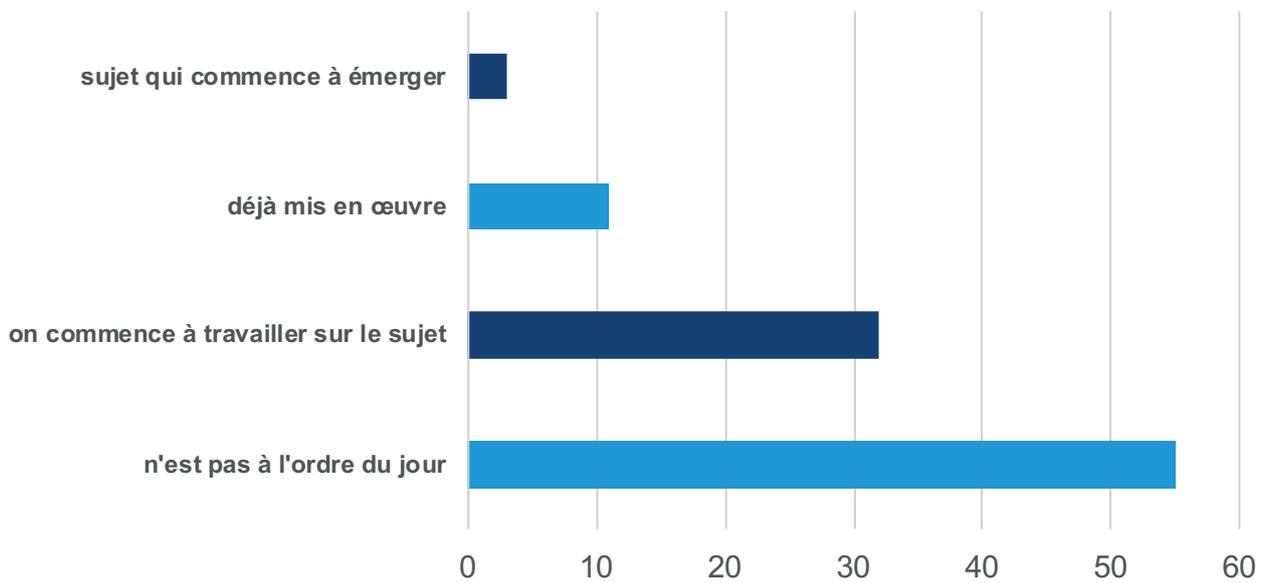
1 - L'IA peine à émerger pour la fonction RH

L'IA peine à émerger auprès de la fonction RH : pour 55 % des DRH, ce n'est pas à l'ordre du jour contre 11 % seulement qui l'ont déjà déployée.

L'IA appliquée à la fonction RH n'est pas encore une préoccupation majeure pour les entreprises :

- Pour **55 %** des DRH ce sujet n'est pas à l'ordre du jour
- **32 %** commencent à travailler sur ce sujet
- **3 %** commencent à réfléchir au sujet
- Seulement **11 %** l'ont mis en œuvre concrètement

L'IA dans les services RH



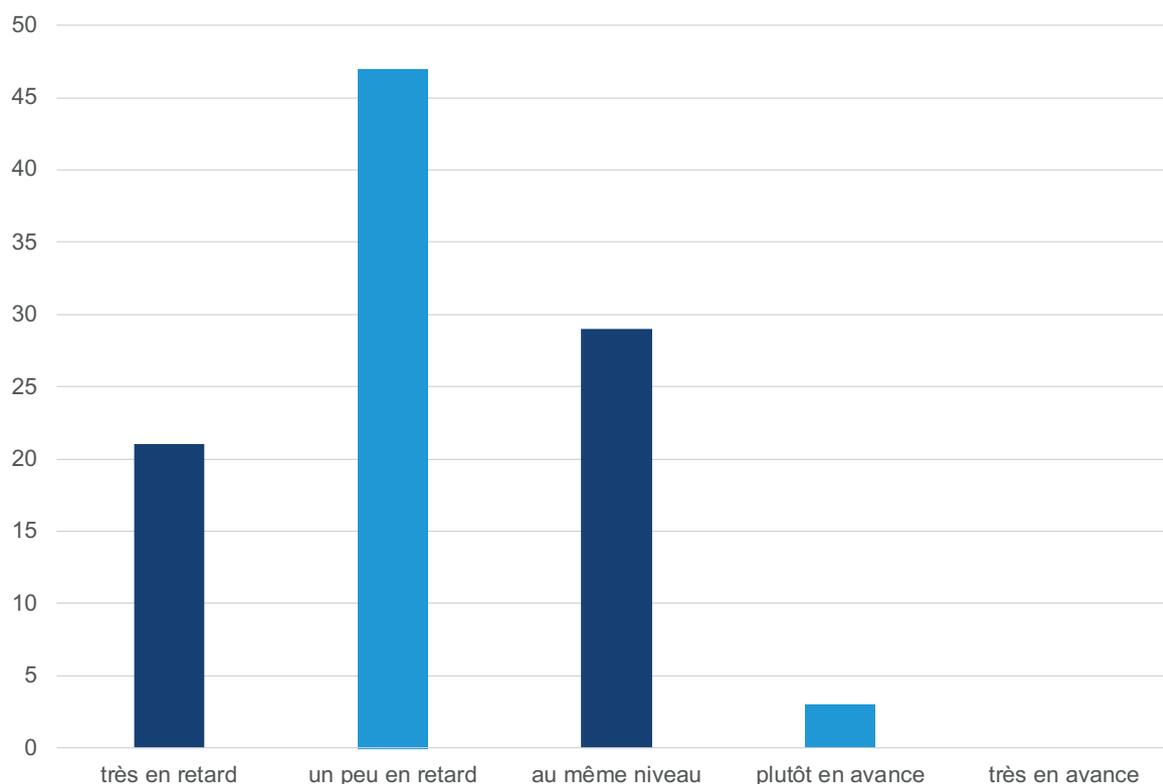
2 - L'IA pour les RH vs les autres services : constat d'un retard

Les DRH estiment à 69 % que le déploiement de l'IA dans leur service est en retard par rapport aux autres services :

- 21 % très en retard
- 48 % un peu en retard

30 % d'entre eux considèrent qu'ils sont au même niveau et à peine 3 % qu'ils sont plutôt en avance

État d'avancement de l'IA dans les RH / autres services



3 - Des DRH plutôt bien informés sur les apports de l'IA pour leur métier

Nous avons demandé aux DRH d'estimer quel était leur niveau de connaissance des apports de l'IA à la fonction RH (échelle de 1 : inexistante à 5 : très bonne connaissance).

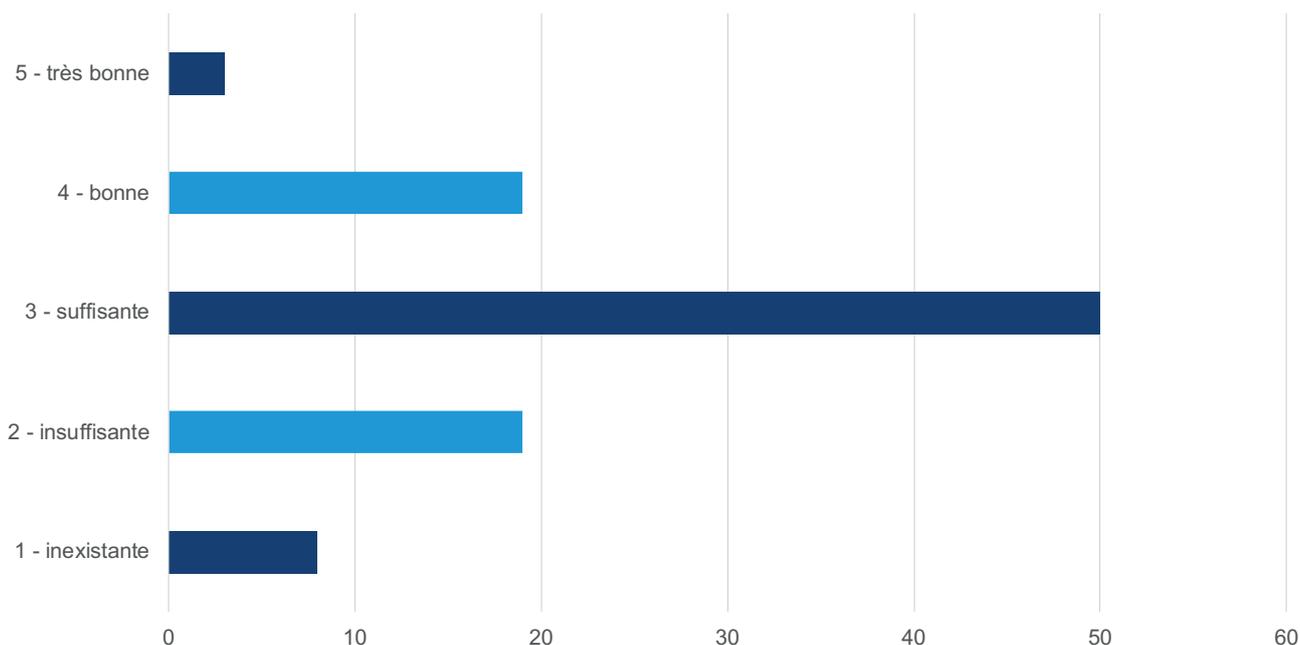
Les DRH semblent être bien informés des avantages que l'IA pourrait apporter à leur métier puisqu'ils estiment à 72 % que leurs connaissances en la matière sont suffisantes :

- **50 %** suffisantes
- **19 %** bonnes
- **3 %** très bonnes

Un peu plus d'un quart (27 %) considèrent en revanche que leur niveau est insuffisant voire inexistant :

- **19 %** insuffisant
- **8 %** inexistant

Niveau de connaissance des apports de l'IA aux RH



4 - Objectifs de déploiement de l'IA : automatisation de la gestion administrative, recrutement et GPEC

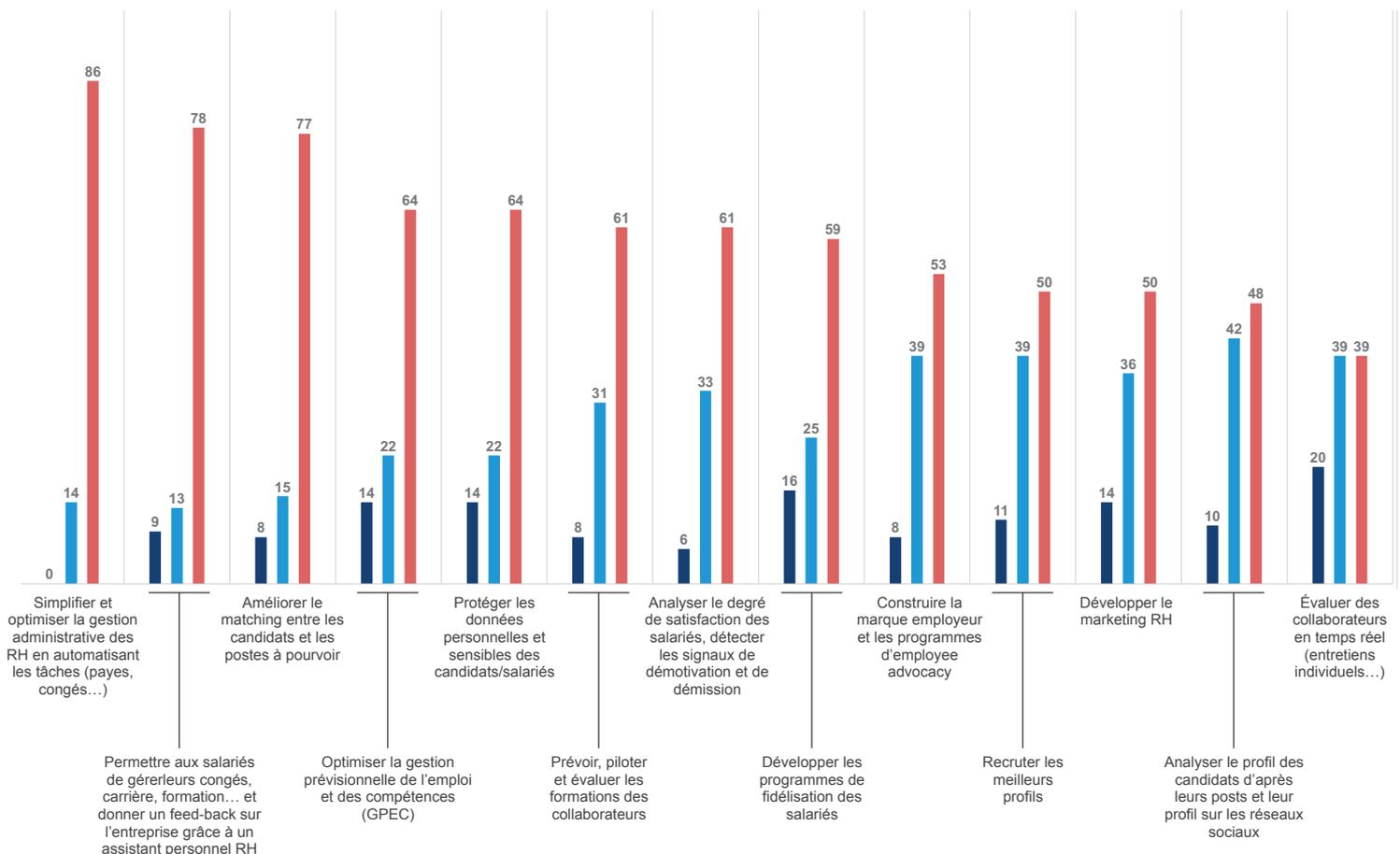
Nous avons demandé aux DRH d'indiquer les missions pour lesquelles le déploiement de l'IA améliorerait les performances. Plusieurs réponses étaient possibles sur une échelle de 1 (inutile) à 5 (indispensable).

La gestion administrative des RH est indispensable mais peut-être chronophage et c'est le premier domaine pour lequel les DRH estiment que l'IA est très utile à indispensable. Cela passe non seulement par une **automatisation des tâches administratives** telles que les payes et congés (86 %) mais également par une **délégation aux salariés de celles qui peuvent l'être**. Ils sont 78 % à estimer que l'IA serait très bénéfique pour **permettre aux salariés de gérer leur congés, carrière, formation et donner un feed back grâce à un assistant personnel**.

Le deuxième domaine concerne le recrutement : **77 %** des DRH considèrent que l'IA va améliorer le matching entre les candidats et les postes à pourvoir.

L'IA pour quels objectifs

■ inutile à peu utile ■ utile ■ très utile - indispensable



En cumulant les deux plus hautes valeurs, il en ressort le classement suivant :

- **86 %** : simplifier et optimiser la gestion administrative des RH en automatisant les tâches (payes, congés...)
- **78 %** : permettre aux salariés de gérer leurs congés, carrière, formation... et donner un feed-back sur l'entreprise grâce à un assistant personnel
- **77 %** : améliorer le matching entre les candidats et les postes à pourvoir
- **64 %** : optimiser la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC)
- **64 %** : ex aequo : protéger les données personnelles et sensibles des candidats/salariés
- **61 %** : analyser le degré de satisfaction des salariés, détecter les signaux de démotivation et de démission
- **61 %** : ex aequo : prévoir, piloter et évaluer les formations des collaborateurs
- **59 %** : développer les programmes de fidélisation des salariés
- **53 %** : construire la marque employeur et les programmes d'employee advocacy
- **50 %** : recruter les meilleurs profils
- **50 %** : développer le marketing RH
- **48 %** : analyser le profil des candidats d'après leurs posts et leur profil sur les réseaux sociaux
- **39 %** : évaluer des collaborateurs en temps réel (entretiens individuels...)

A noter : les 3 missions qui ont obtenues le plus fort pourcentage « indispensable » :

- **50 %** : simplifier et optimiser la gestion administrative des RH en automatisant les tâches (payes, congés...)
- **36 %** : protéger les données personnelles et sensibles des candidats/salariés
- **22 %** : permettre aux salariés de gérer leurs congés, carrière, formation... et donner un feed-back sur l'entreprise grâce à un assistant personnel RH

	Peu utile	Utile	Très utile à indispensable
Simplifier et optimiser la gestion administrative des RH en automatisant les tâches (payes, congés...)	0	14%	86%
Permettre aux salariés de gérer leurs congés, carrière, formation... et donner un feed-back sur l'entreprise grâce à un assistant personnel RH	9%	13%	78%
Améliorer le matching entre les candidats et les postes à pourvoir	8%	15%	77%
Optimiser la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC)	14%	22%	64%
Protéger les données personnelles et sensibles des candidats/salariés	14%	22%	64%
Analyser le degré de satisfaction des salariés, détecter les signaux de démotivation et de démission	6%	33%	61%
Prévoir, piloter et évaluer les formations des collaborateurs	8%	31%	61%
Développer les programmes de fidélisation des salariés	16%	25%	59%
Construire la marque employeur et les programmes d'employee advocacy	8%	39%	53%
Recruter les meilleurs profils	11%	39%	50%
Développer le marketing RH	14%	36%	50%
Analyser le profil des candidats d'après leurs posts et leur profil sur les réseaux sociaux	10%	42%	48%
Évaluer des collaborateurs en temps réel (entretiens individuels...)	20%	39%	39%

En catégorisant les missions RH en 3 grands postes :

1 - Gestion administrative

L'automatisation est plébiscitée par les DRH. Un certain nombre de tâches indispensables peuvent être réalisées sans mobiliser le temps des DRH en étant automatisées (payes, congés...). C'est un gain de temps important pour eux qui vont pouvoir ainsi se consacrer à toutes celles qui ont une véritable valeur ajoutée : **gérer l'humain.**

- **86 %** : simplifier et optimiser la gestion administrative des RH en automatisant les tâches (payes, congés...)
- **78 %** : permettre aux salariés de gérer leurs congés, carrière, formation... et donner un feed-back sur l'entreprise grâce à un assistant personnel
- **64 %** : protéger les données personnelles et sensibles des candidats/salariés

2 – Recrutement

La première valeur d'une entreprise ce sont ses collaborateurs. A ce titre, le recrutement est une mission primordiale pour les DRH qui considèrent que l'IA sera très utile pour les aider. A noter que de nombreux DRH ont compris l'intérêt des réseaux sociaux comme LinkedIn pour rechercher des candidats. Près de la moitié misent sur l'IA pour analyser les profils de ces derniers sur les réseaux sociaux.

- **77 %** : améliorer le matching entre les candidats et les postes à pourvoir
- **53 %** : construire la marque employeur et les programmes d'employee advocacy
- **50 %** : recruter les meilleurs profils
- **50 %** : développer le marketing RH
- **48 %** : analyser le profil des candidats d'après leurs posts et leur profil sur les réseaux sociaux

3 - Gestion prévisionnelle : emploi, compétences, formation, fidélisation

“ **61 % des DRH estiment que l'IA sera une alliée pour évaluer le degré de satisfaction des salariés et les risques de démissions.** ”

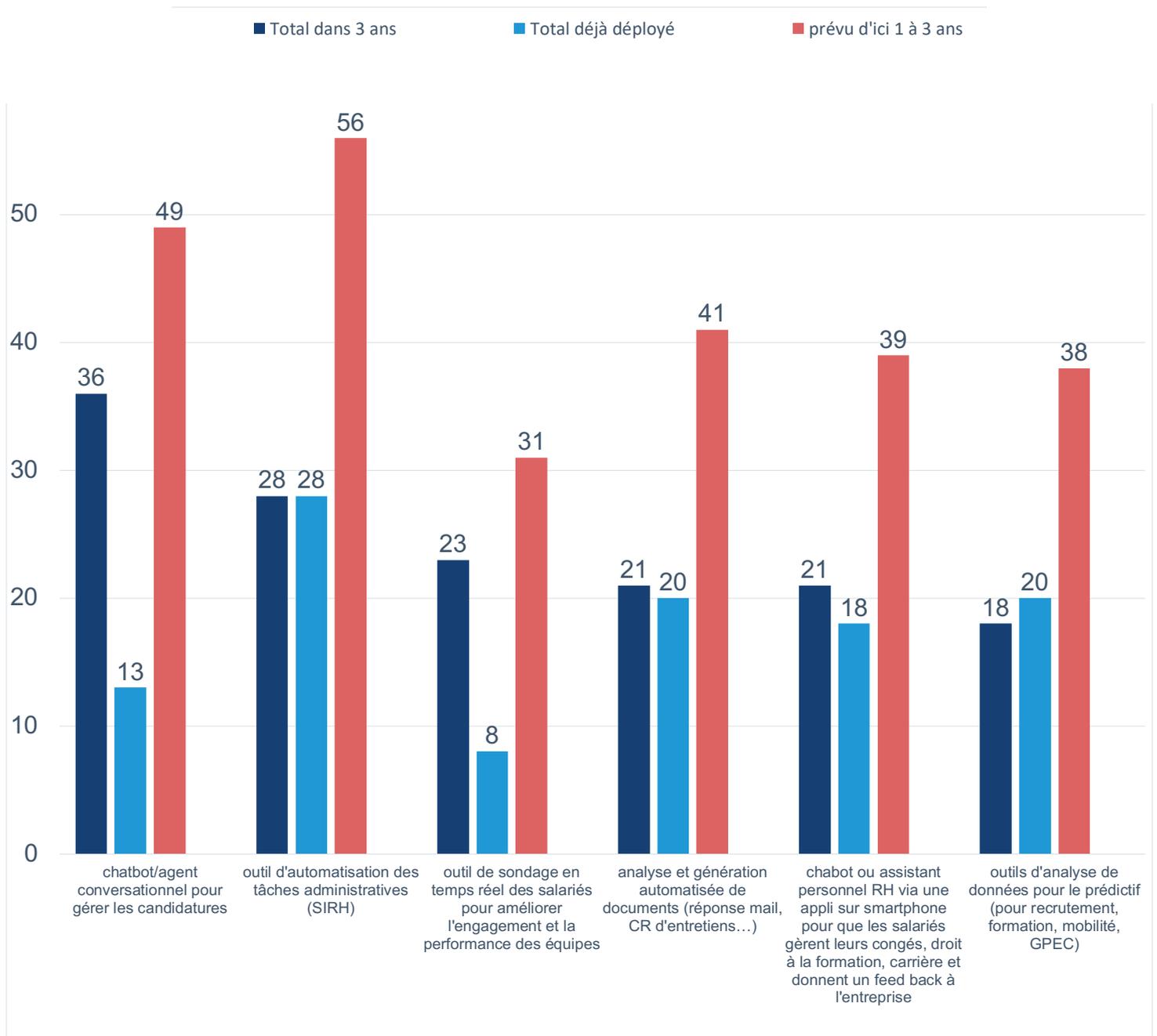
Après avoir recruté les meilleurs candidats pour un poste donné, il faut être capable de leur donner envie de rester. Pour cela il est nécessaire de **prévoir quelles sont les compétences dont l'entreprise aura besoin demain afin de former, faire évoluer, les collaborateurs en conséquence.** Les DRH en ont bien conscience et **l'optimisation de la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences est le 4ème objectif qu'ils assignent à l'IA (à 64 %).** Pour toutes les autres missions relatives à l'accompagnement des salariés, l'IA est estimée très utile à indispensable à des taux allant de 59 % à 61 %, hormis pour l'évaluation des collaborateurs en temps réel. Dans ce dernier cas on peut penser qu'une évaluation sur un temps plus long est préférable.

- **64 %** : optimiser la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC)
- **61 %** : prévoir, piloter et évaluer les formations des collaborateurs
- **61 % ex aequo** : analyser le degré de satisfaction des salariés, détecter les signaux de démotivation et de démission
- **59 %** : développer les programmes de fidélisation des salariés
- **39 %** : évaluer des collaborateurs en temps réel (entretiens individuels...)

5 - Les solutions d'IA déjà déployées pour les RH et celles qui le seront d'ici à 3 ans

Gestion des candidatures, automatisation des tâches administratives et mesure de l'engagement des salariés : les trois premières solutions déployées par les services RH

Déploiement des solutions d'IA et total des déploiements d'ici à 3 ans



chatbot/agent conversationnel pour gérer les candidatures	<p>déjà déployé</p> <p>36</p> <p>satisfait insatisfait trop récent 8 8 20</p>	<p>prévu d'ici 3 ans</p> <p>13</p>	<p>total dans 3 ans</p> <p>49</p>	<p>non prévu</p> <p>51</p> <p>intéressé pas intéressé 38 13</p>
outil d'automatisation des tâches administratives (SIRH)	<p>déjà déployé</p> <p>28</p> <p>satisfait insatisfait trop récent 5 10 13</p>	<p>prévu d'ici 3 ans</p> <p>28</p>	<p>total dans 3 ans</p> <p>56</p>	<p>non prévu</p> <p>44</p> <p>intéressé pas intéressé 44 0</p>
outil de sondage en temps réel des salariés pour améliorer l'engagement et la performance des équipes	<p>déjà déployé</p> <p>23</p> <p>satisfait insatisfait trop récent 8 2 13</p>	<p>prévu d'ici 3 ans</p> <p>8</p>	<p>total dans 3 ans</p> <p>31</p>	<p>non prévu</p> <p>69</p> <p>intéressé pas intéressé 49 20</p>
chatbot ou assistant personnel RH via appli sur smartphone pour que les salariés gèrent leurs congés, droit à la formation, carrière et donnent un feed-back à l'entreprise	<p>déjà déployé</p> <p>21</p> <p>satisfait insatisfait trop récent 3 8 10</p>	<p>prévu d'ici 3 ans</p> <p>18</p>	<p>total dans 3 ans</p> <p>39</p>	<p>non prévu</p> <p>61</p> <p>intéressé pas intéressé 56 5</p>
analyse et génération automatisée de documents (réponse mail, CR d'entretiens...)	<p>déjà déployé</p> <p>21</p> <p>satisfait insatisfait trop récent 5 8 8</p>	<p>prévu d'ici 3 ans</p> <p>20</p>	<p>total dans 3 ans</p> <p>41</p>	<p>non prévu</p> <p>59</p> <p>intéressé pas intéressé 56 3</p>
outils d'analyse de données pour le prédictif (pour recrutement, formation, mobilité, GPEC)	<p>déjà déployé</p> <p>18</p> <p>satisfait insatisfait trop récent 3 5 10</p>	<p>prévu d'ici 3 ans</p> <p>20</p>	<p>total dans 3 ans</p> <p>38</p>	<p>non prévu</p> <p>62</p> <p>intéressé pas intéressé 49 13</p>

A - Top 3 des outils déjà déployés et taux de satisfaction

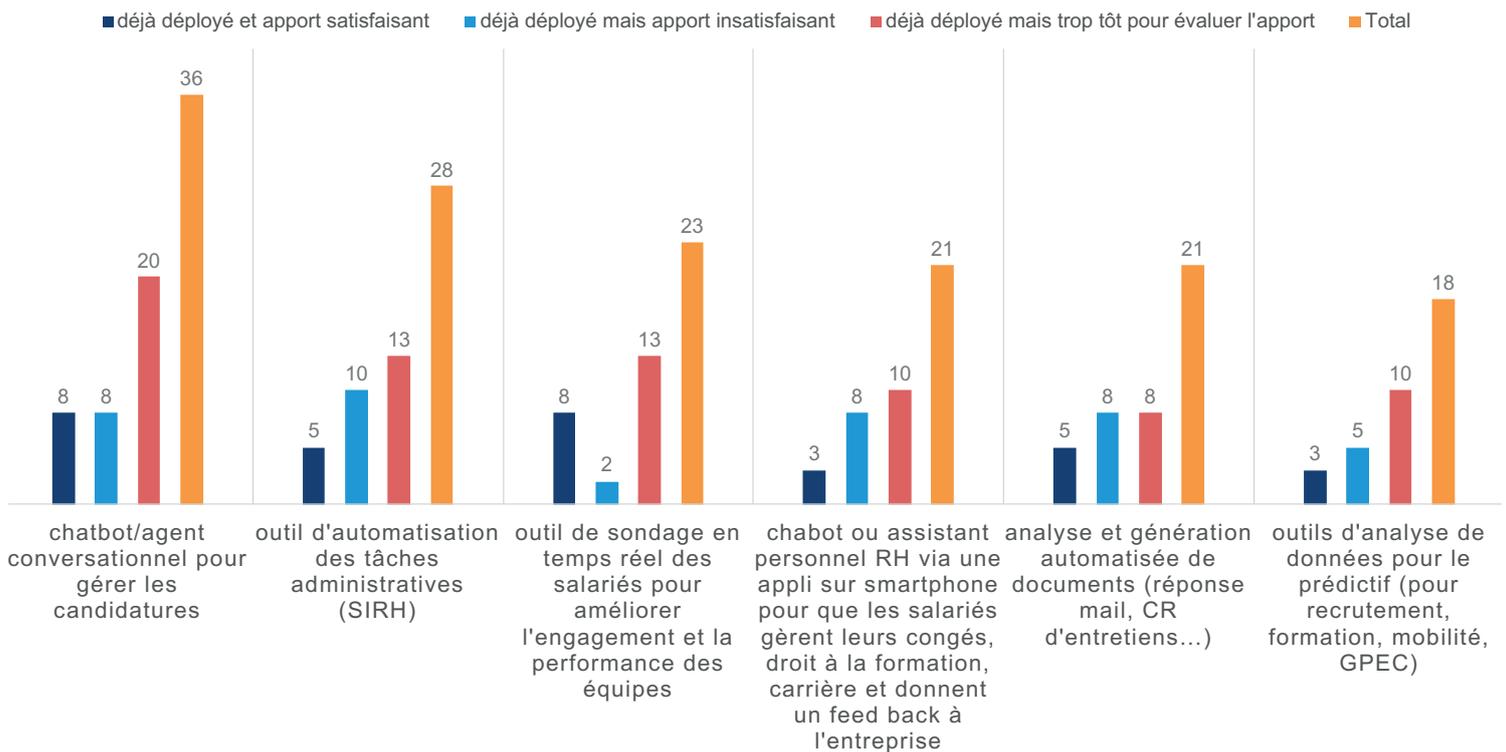
Parmi les solutions déjà déployées, on retrouve celles qui répondent aux principales préoccupations des DRH : le recrutement via la gestion des candidatures et l'automatisation de l'administratif. Néanmoins même si le recul est souvent insuffisant pour se faire une idée de leur efficacité, **4 solutions sur 6 déployées (67 %) semblent ne pas donner entière satisfaction aux DRH :**

- **36 % : chatbot/agent conversationnel pour gérer les candidatures**, mais le scepticisme est de mise avec :
 - 8 % de satisfaits
 - 8 % d'insatisfaits (20 % : trop récent pour avoir une opinion)
- **28 % : outil d'automatisation des tâches administratives (SIRH)** : les outils déjà implémentés sont jugés plutôt décevants avec :
 - 5 % de satisfaits
 - 10 % insatisfaits (13 % : trop récent pour avoir une opinion)
- **23 % : outil de sondage en temps réel des salariés pour améliorer l'engagement et la performance des équipes** : sont ceux qui ont su convaincre les DRH avec :
 - 8 % de satisfaits
 - 2 % d'insatisfaits (13 % : trop récent pour avoir une opinion)

Suivis par :

- **21 % : chatbot ou assistant personnel RH via une appli sur smartphone** pour que les salariés gèrent leurs congés, droit à la formation, carrière et donnent un feed-back à l'entreprise :
 - 3 % de satisfaits
 - 8 % d'insatisfaits (10 % : trop récent pour avoir une opinion)
- **21 % : analyse et génération automatisée de documents (réponse mail, CR d'entretiens...)**
 - 5 % de satisfaits
 - 8 % d'insatisfaits (8 % : trop récent pour avoir une opinion)
- **18 % : outil d'analyse de données pour le prédictif (pour recrutement, formation, mobilité, GPEC...)**
 - 3 % de satisfaits
 - 5 % d'insatisfaits (10 % : trop récent pour avoir une opinion)

Focus : solutions déployées et taux de satisfaction



Les solutions déployées qui affichent le plus haut pourcentage de satisfaction :

- **8 %** : chatbot/agent conversationnel pour gérer les candidatures (à noter que le taux d'insatisfaits est le même : 8 %)
- **8 %** : outil de sondage en temps réel des salariés pour améliorer l'engagement et la performance des équipes
- **5 %** : outil d'automatisation des tâches administratives (SIRH). Mais cet outil a également le plus fort taux d'insatisfaits avec 10 %
- **5 %** : analyse et génération automatisée de documents (réponse mail, CR d'entretiens...)

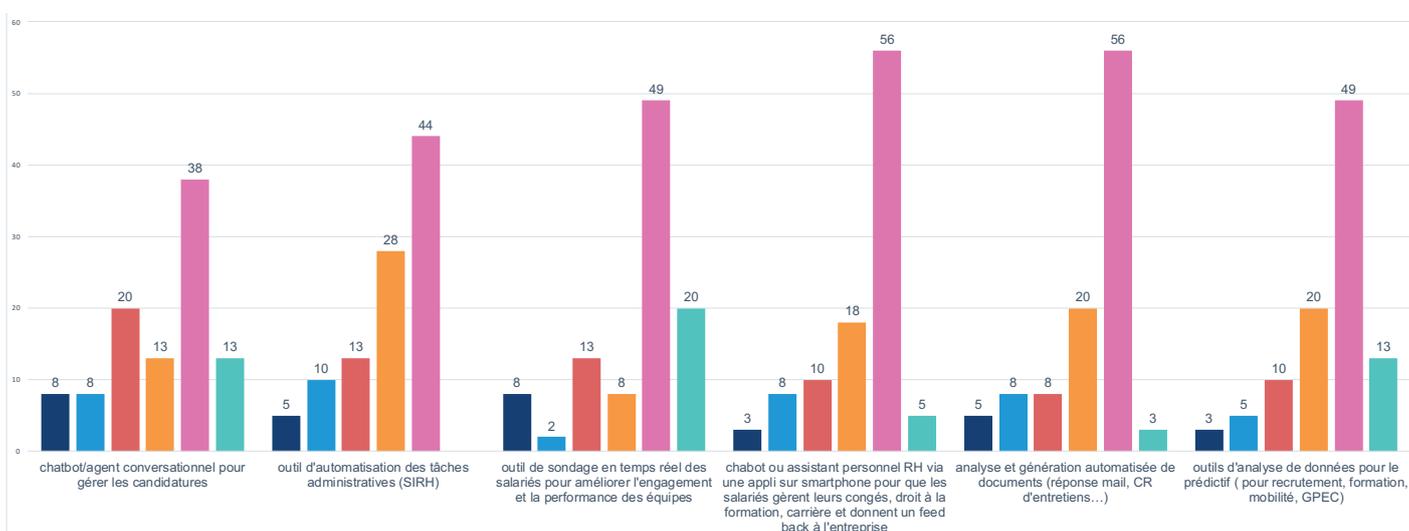
Les solutions non déployées mais que les DRH souhaitent voir implémentées :

Quand les entreprises n'avaient aucun projet de déploiement d'IA pour le service RH, nous avons demandé aux DRH quelles étaient les solutions qu'ils aimeraient voir implémenter.

- **56 %** : chatbot ou assistant personnel RH via une appli sur smartphone pour que les salariés gèrent leurs congés, droit à la formation, carrière et donnent un feed-back à l'entreprise vs 5 % de DRH non intéressés
- **56 %** : ex aequo : analyse et génération automatisée de documents (réponse mail, CR d'entretiens...) vs 3 % de DRH non intéressés
- **49 %** : outil de sondage en temps réel des salariés pour améliorer l'engagement et la performance des équipes vs 20 % de DRH non intéressés
- **49 %** ex aequo : outils d'analyse de données pour le prédictif (pour recrutement, formation, mobilité, GPEC) vs 13 % de DRH non intéressés
- **44 %** : outil d'automatisation des tâches administratives (SIRH), aucun DRH a affirmé ne pas être intéressé
- **38 %** : chatbot/agent conversationnel pour gérer les candidatures vs 13 % de DRH non intéressés

solutions d'IA déjà déployées et taux de satisfaction et prévisions de déploiement d'ici à 3 ans

■ déjà déployé et apport satisfaisant ■ déjà déployé mais apport insatisfaisant ■ déjà déployé mais trop tôt pour évaluer l'apport
 ■ prévu d'ici 1 à 3 ans ■ non prévu mais j'aimerais que cette solution soit déployée ■ non prévu mais cette solution ne m'intéresse pas



B - Top 3 des outils qui vont être déployés d'ici à 3 ans et total déploiement d'ici à 3 ans

L'automatisation des tâches administratives (2e solution déployée actuellement à 28 %) sera la première solution implémentée en entreprise d'ici à 3 ans pour atteindre les 56 % (taux de prévision à 3 ans le plus élevé avec 28 %)

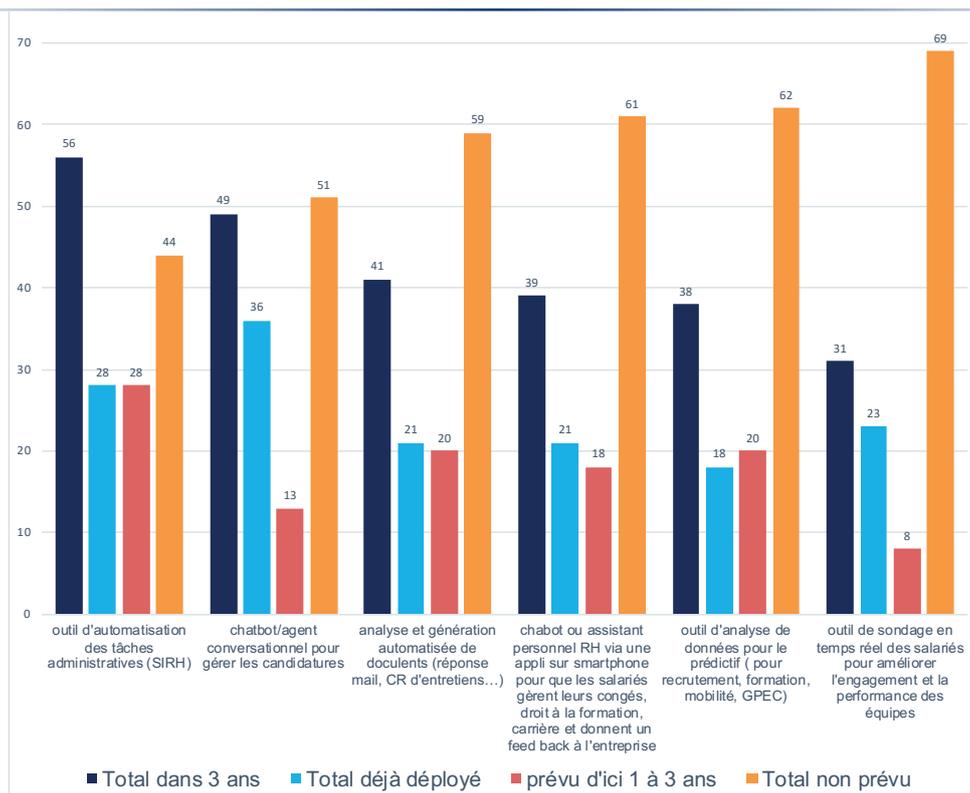
Les solutions que les DRH ont prévu de déployer d'ici à 3 ans :

- **28 %** : outil d'automatisation des tâches administratives (SIRH)
- **20 %** : analyse et génération automatisée de documents (réponse mail, CR d'entretiens...)
- **20 %** : ex aequo : outil d'analyse de données pour le prédictif (pour recrutement, formation, mobilité, GPEC...)
- **18 %** : chatbot ou assistant personnel RH via une appli sur smartphone pour que les salariés gèrent leurs congés, droits à la formation, carrière et donnent un feed-back à l'entreprise
- **13 %** : chatbot/agent conversationnel pour gérer les candidatures
- **8 %** : outil de sondage en temps réel des salariés pour améliorer l'engagement et la performance des équipes

Dans 3 ans le taux d'équipement atteindra :

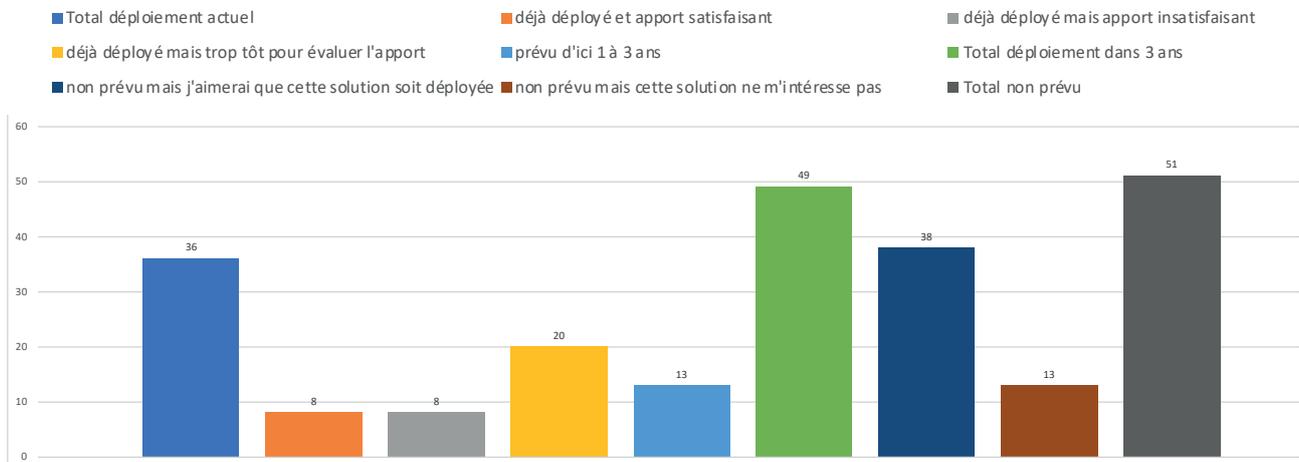
- **56 %** : outil d'automatisation des tâches administratives (SIRH) (+ 28 %)
- **49 %** : chatbot/agent conversationnel pour gérer les candidatures (+ 13 %)
- **41 %** : analyse et génération automatisée de documents (réponse mail, CR d'entretiens...) (+ 20 %)
- **39 %** : chatbot ou assistant personnel RH via une appli sur smartphone pour que les salariés gèrent leurs congés, droit à la formation, carrière et donnent un feed-back à l'entreprise (+ 18 %)
- **38 %** : outil d'analyse de données pour le prédictif (pour recrutement, formation, mobilité, GPEC...) (+20 %)
- **31 %** : outil de sondage en temps réel des salariés pour améliorer l'engagement et la performance des équipes (+ 8 %)

Déploiement des solutions d'IA et total des déploiement d'ici à 3 ans

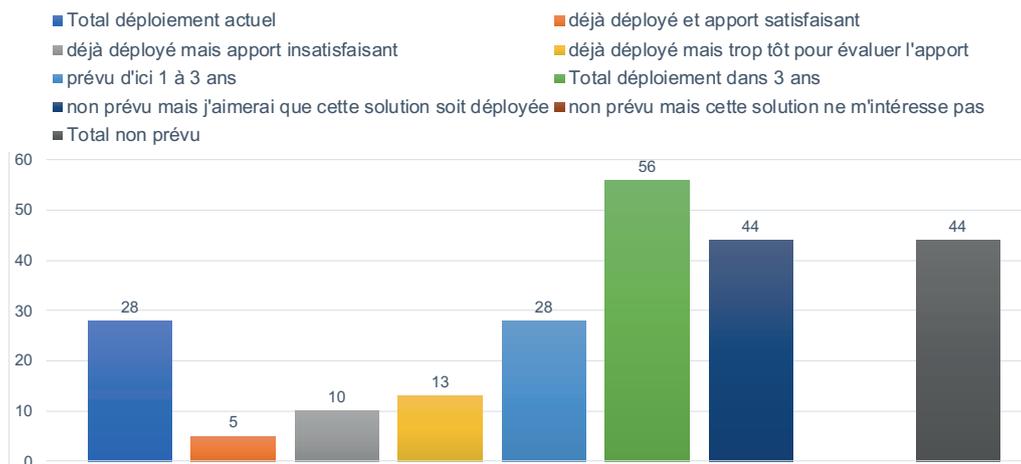


Détail des déploiements pour chacune des solutions :

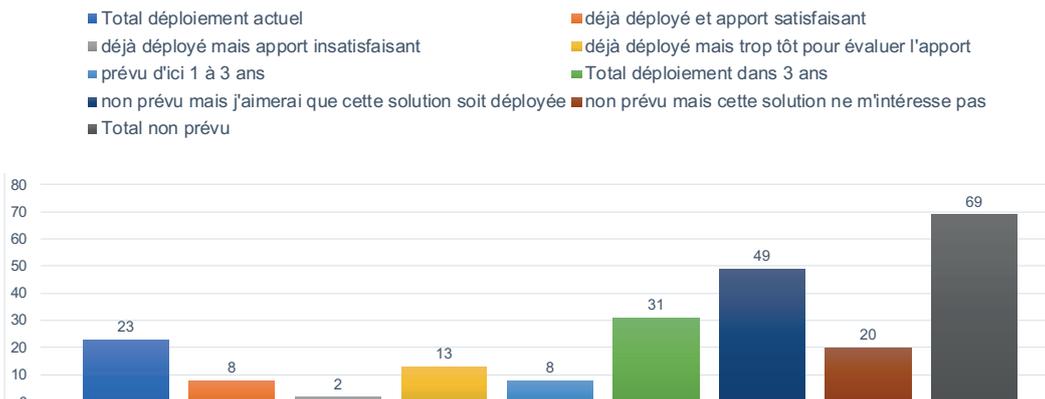
Chabot/agent conversationnel pour gérer les candidatures



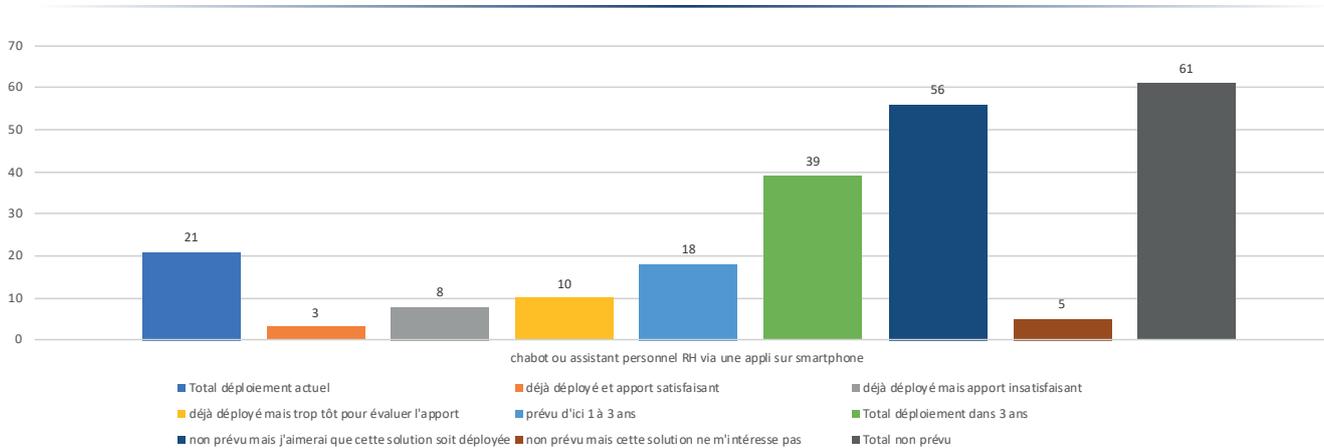
IA pour outil d'automatisation des tâches administratives SIRH



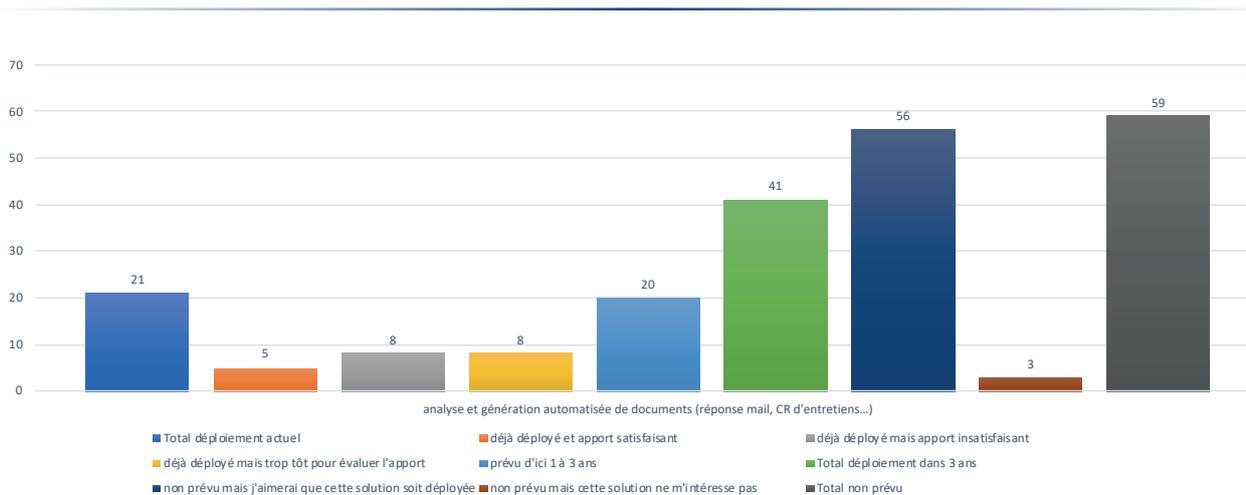
IA pour outil de sondage en temps réel des salariés pour améliorer l'engagement et la performance des équipes



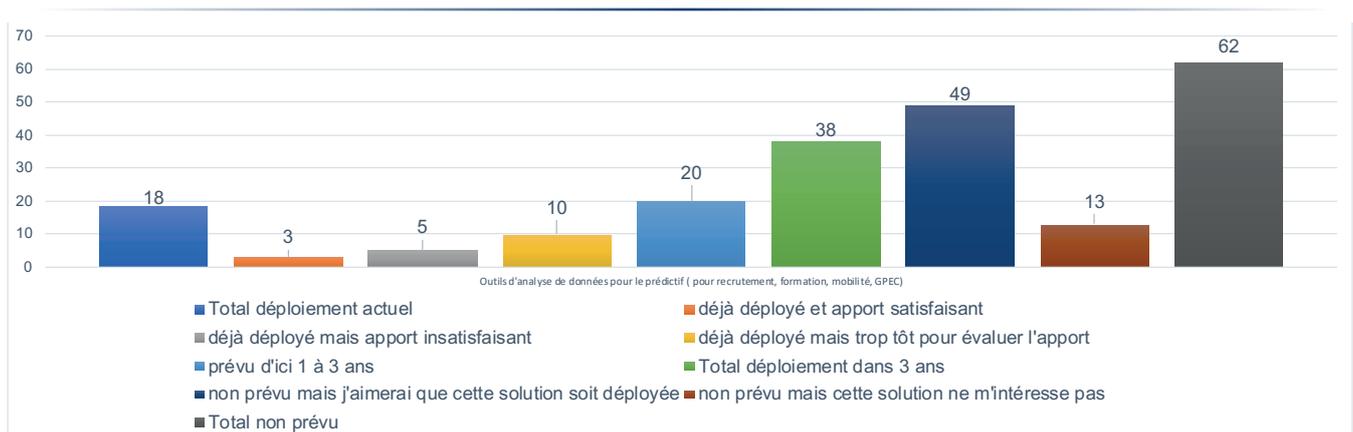
Chabot ou assistant personnel RH via appli sur smartphone pour que les salariés gèrent leurs congés, droit à la formation, carrière et donnent un feed-back à l'entreprise



IA pour analyse et génération automatisée de documents (réponse mail, CR d'entretiens...)



IA pour outils d'analyse de données pour le prédictif (pour recrutement, formation, mobilité, GPEC)



6 - L'impact de l'IA pour la fonction RH : gagner du temps, monter en compétence sur la data et être vigilant sur l'éthique

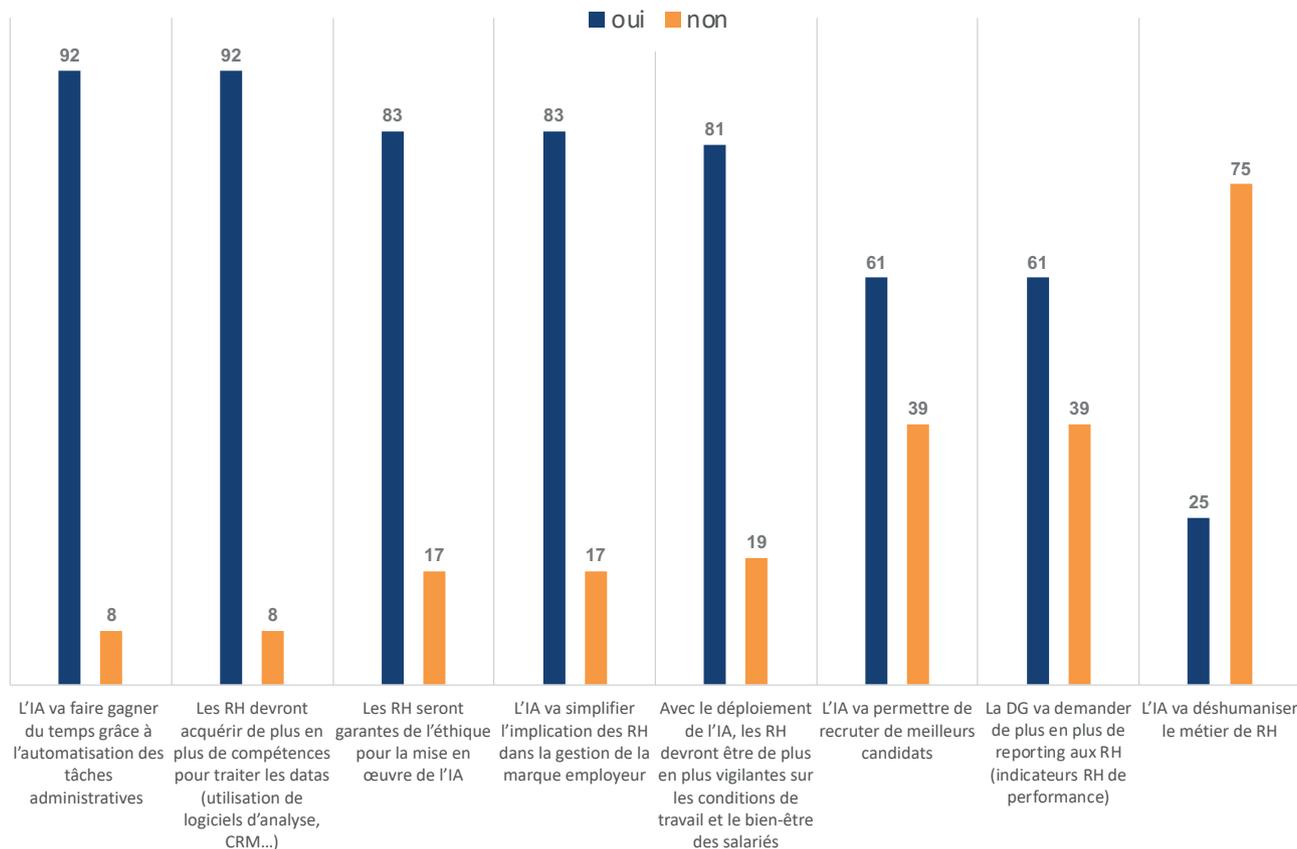
Nous avons demandé aux DRH ce que l'IA allait changer concrètement dans la façon dont ils vont effectuer leur travail (plusieurs réponses étaient possibles)

Les tâches administratives apparaissent comme un poste très chronophage pour les DRH et c'est **quasi à l'unanimité (92 %) qu'ils attendent que l'adoption de l'IA leur permettent de gagner du temps grâce à l'automatisation**. Par ailleurs, ils ont conscience que l'IA est synonyme de data et qu'il leur faudra se former pour en tirer parti.

S'ils sont plutôt positifs quant à l'utilisation de l'IA (**seulement 25 % ont peur qu'elle déshumanise leur métier**) ils sont vigilants quant à sa mise en œuvre : **83 % d'entre eux s'en déclarent garants** et 81 % veilleront au respect des conditions de travail et au bien-être des salariés.

- **92 %** : L'IA va faire gagner du temps grâce à l'automatisation des tâches administratives
- **92 %** : Les RH devront acquérir de plus en plus de compétences pour traiter les datas (utilisation de logiciels d'analyse, CRM...)
- **83 %** : Les RH seront garantes de l'éthique pour la mise en œuvre de l'IA
- **83 %** : L'IA va simplifier l'implication des RH dans la gestion de la marque employeur
- **81 %** : Avec le déploiement de l'IA, les RH devront être de plus en plus vigilants sur les conditions de travail et le bien-être des salariés
- **61 %** : L'IA va permettre de recruter de meilleurs candidats
- **61 %** : La DG va demander de plus en plus de reporting aux RH (indicateurs RH de performance)
- **25 %** : L'IA va déshumaniser le métier de RH

Impact de l'IA sur la fonction RH



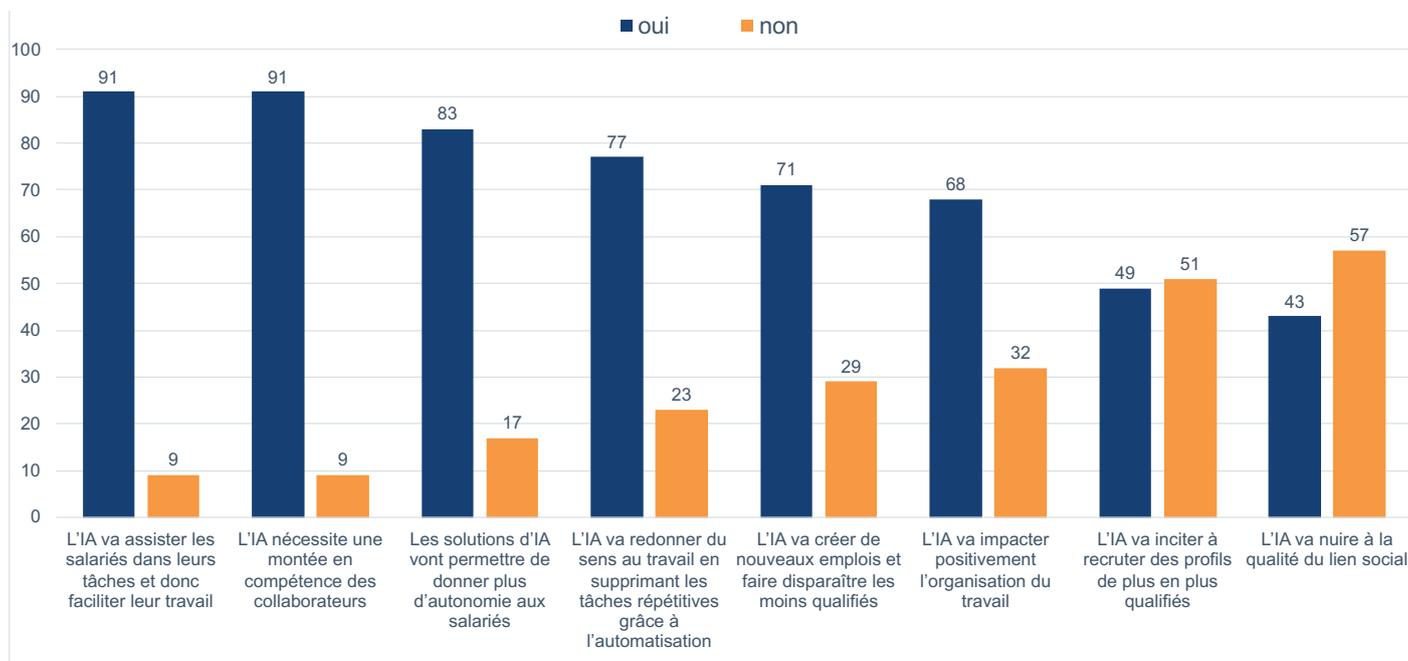
7 - L'impact de l'IA sur l'organisation du travail : des salariés assistés par l'IA et plus autonomes mais qui devront monter en compétence

Si les DRH sont positifs quant aux effets de l'IA sur leur fonction ils le sont également sur ceux impactant l'organisation du travail. Ils sont lucides : l'IA va impliquer une montée en compétence des collaborateurs (91 %) mais en contrepartie elle va faciliter leurs tâches, leur donner plus d'autonomie (83 %) et redonner du sens au travail en supprimant les tâches répétitives grâce à l'automatisation (77 %).

Ils estiment également que l'IA aura un impact sur les qualifications attendues : pour 71 %, l'IA va créer de nouveaux emplois et faire disparaître les moins qualifiés. Mais on peut penser qu'ils misent davantage sur la formation des salariés (à 91 %) car un peu moins de la moitié (49 %) pensent qu'il faudra recruter des profils de plus en plus qualifiés.

- 91 % : L'IA va assister les salariés dans leurs tâches et donc faciliter leur travail
- 91 % : L'IA nécessite une montée en compétence des collaborateurs
- 83 % : Les solutions d'IA vont permettre de donner plus d'autonomie aux salariés
- 77 % : L'IA va redonner du sens au travail en supprimant les tâches répétitives grâce à l'automatisation
- 71 % : L'IA va créer de nouveaux emplois et faire disparaître les moins qualifiés
- 68 % : L'IA va impacter positivement l'organisation du travail
- 49 % : L'IA va inciter à recruter des profils de plus en plus qualifiés
- 43 % : L'IA va nuire à la qualité du lien social

Impact de l'IA dans la relation au travail



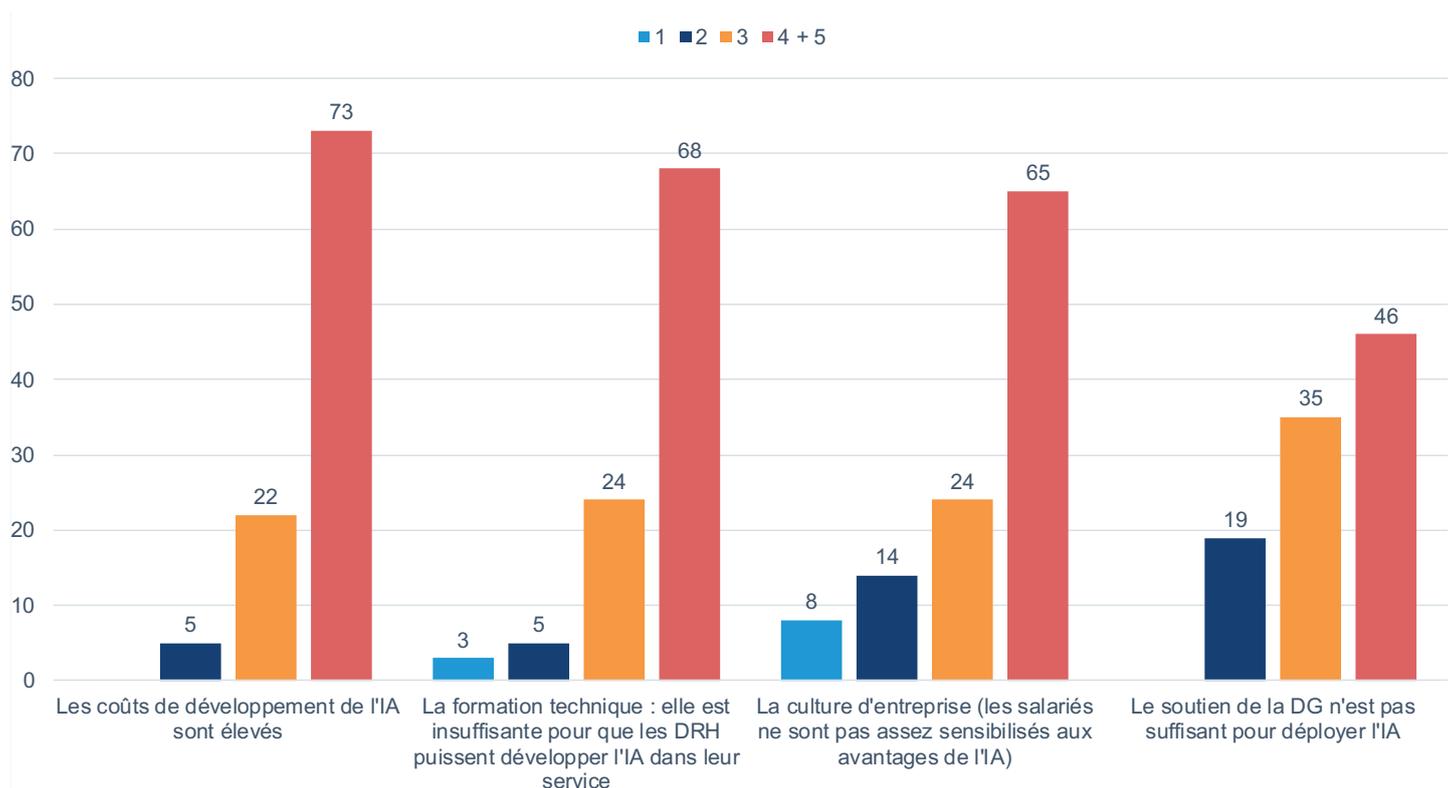
8 - Les freins au développement de l'IA dans les services RH : coûts de développement et formation

Le premier obstacle au déploiement de l'IA pour les RH est son coût (71 %) suivi par un manque de formation (68 %)

Sur une échelle de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord), en cumulant les 2 plus hautes valeurs les DRH affirment être d'accord à tout à fait d'accord :

- 73 % : les coûts de développement de l'IA sont élevés
- 68 % : la formation technique : elle est insuffisante pour que les DRH puissent développer l'IA dans leur service
- 65 % : la culture d'entreprise (les salariés ne sont pas assez sensibilisés aux avantages de l'IA)
- 46 % : le soutien de la DG n'est pas suffisant pour déployer l'IA

Freins au développement de l'IA



Des DRH optimistes et lucides face à l'IA qu'ils plébiscitent pour automatiser les tâches administratives

Le digital qui imprègne notre quotidien, imprègne aussi la sphère professionnelle. A chaque étape de notre parcours, le digital transforme notre rapport à l'entreprise, fluidifie les échanges, facilite notre travail, nous donne des outils pour nous former, accélère notre mobilité...

La transformation digitale a frappé les ressources humaines il y a de cela plus de 5 ans. De nombreux métiers ont été bouleversés ces dernières années, mais rares sont ceux qui ont autant été impactés que les RH. Dématérialisation des bulletins de paie, coffre-fort numérique, vote électronique, signature numérique, inbound recruiting... sans parler des transformations liées à l'organisation et aux nouvelles générations.

Désormais, ils doivent faire face à une nouvelle opportunité ou menace, l'intelligence artificielle. Avec cette étude, nous avons voulu savoir comment ils l'appréhendaient, quel était leur degré de maturité et comment comptaient-ils l'utiliser. Force est de constater qu'ils ont à nouveau pris la mesure de cette révolution (ils sont 69% à considérer avoir des connaissances suffisantes).

Si les DRH accueillent plutôt favorablement l'arrivée de l'IA, ils se considèrent garants de l'éthique suite à sa mise en œuvre (83 %) et indiquent qu'ils seront très vigilants quant aux conséquences de cette technologie sur les conditions de travail et au bien-être des salariés (81 %).

Avec une meilleure connaissance et maîtrise de la Data, les RH disposent à présent d'une énorme opportunité : accès aux datas sur les candidats potentiels et passés, ainsi que les employés actuels. Tout ceci crée un environnement très fertile pour que l'intelligence artificielle puisse fournir des informations analytiques sur les divers processus liés aux RH :

- Recrutement
- Automatisation des tâches administratives (objectif pour 86 % des DRH. Cela leur permettra de se délester de tâches chronophages pour se consacrer à leur cœur de métier : les ressources humaines)
- Onboarding
- Formation
- Fidélisation

Avant de prendre une décision sur l'opportunité d'implémenter des solutions d'intelligence artificielle, les RH doivent bien analyser leur entreprise en profondeur et réfléchir aux domaines que l'intelligence artificielle pourrait améliorer au sein de leur organisation. Mais la principale raison de la mise en œuvre de toute forme d'IA devrait toujours être d'amplifier l'expérience globale des employés. Une fois cet objectif atteint, l'augmentation de la productivité de l'entreprise et la diminution des coûts d'exploitation suivront de près comme résultat naturel de la satisfaction élevée des employés (68 % déclarent que cela va impacter positivement l'organisation du travail).

La montée en puissance des technologies au sein des entreprises amène, peu à peu les entreprises à former et sensibiliser l'ensemble de ses collaborateurs à l'utilisation du « numérique » et éviter ainsi tout illettonisme, fameuse fracture numérique, au sein de l'organisation. Souvent « l'enfant pauvre » des projets IT, la conduite du changement est une donnée, pourtant non négociable au 21ème siècle. Il faut engager le collectif managérial afin d'embarquer le maximum de collaborateurs et in fine, créer une dynamique d'action au service de tous.

Encore émergente au sein des services RH, nul doute qu'elle sera un atout pour les aider à gérer les compétences, les hommes... C'est ce que nous avons voulu savoir avec cette enquête et nous voyons bien que comme pour tous les changements induis par la transformation digitale, les DRH savent s'adapter.



Grégory Saccomani

Responsable Marketing et Communication, Axys Consultants
gregory.sacomani@axys-consultants.com

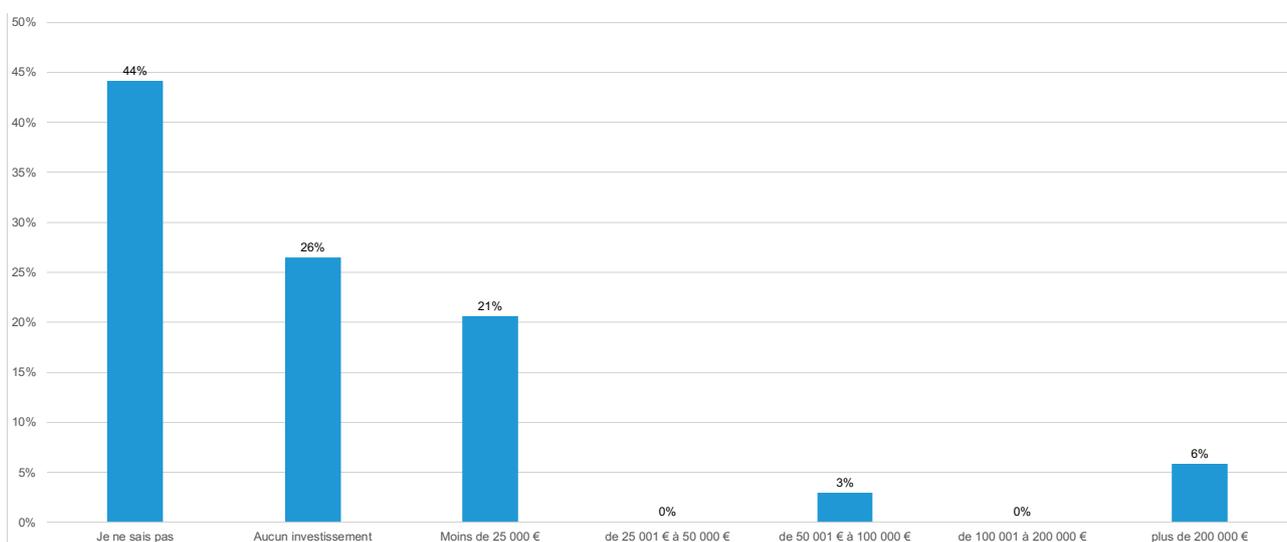
10 - Investissement et panel

Investissements

Pouvez-vous indiquer quels sont les investissements qui ont été réalisés pour déployer l'IA dans le service RH ?

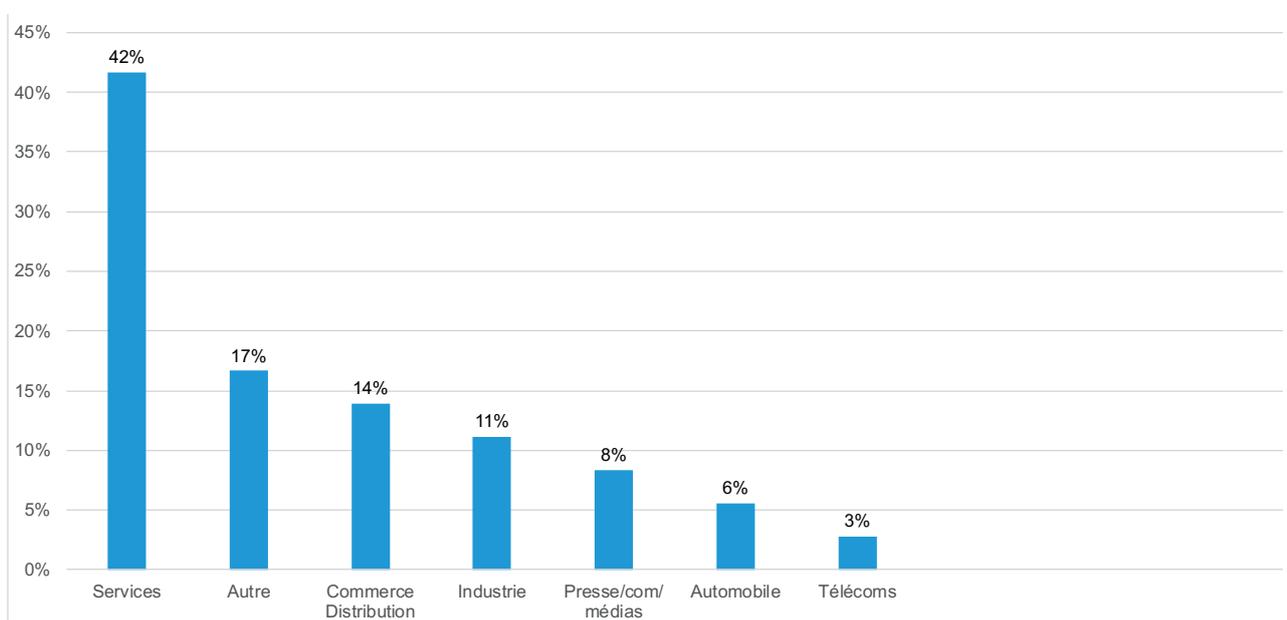
- **26 %** : aucun investissement
- **21 %** : moins de 25 000 €
- **3 %** : de 50 001 à 100 000 €
- **6 %** : plus de 200 000 €

Montants des investissements réalisés pour déployer l'IA dans le service RH

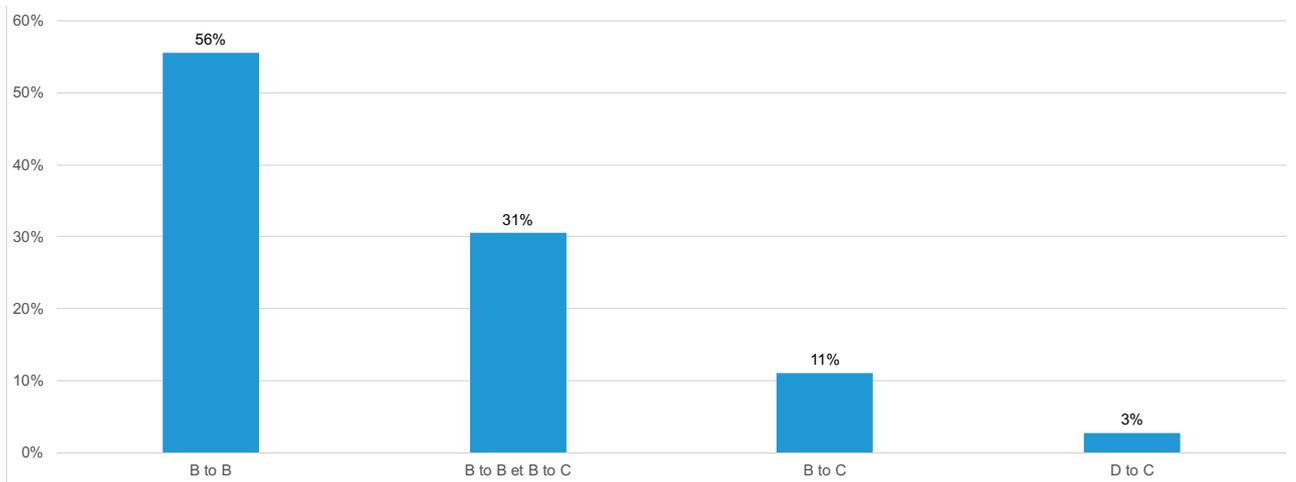


Panel

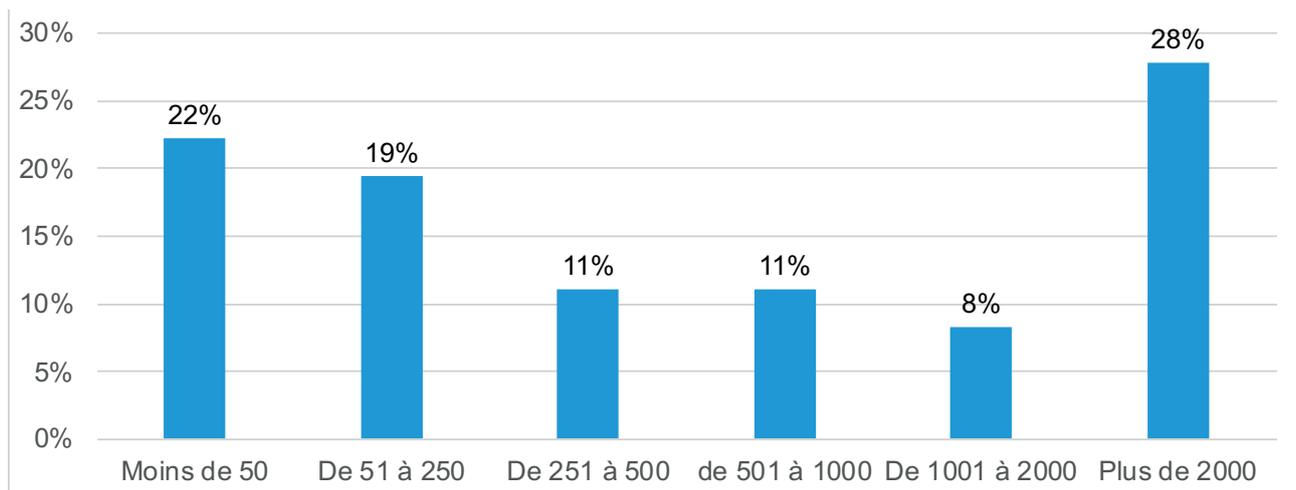
Secteurs d'activité



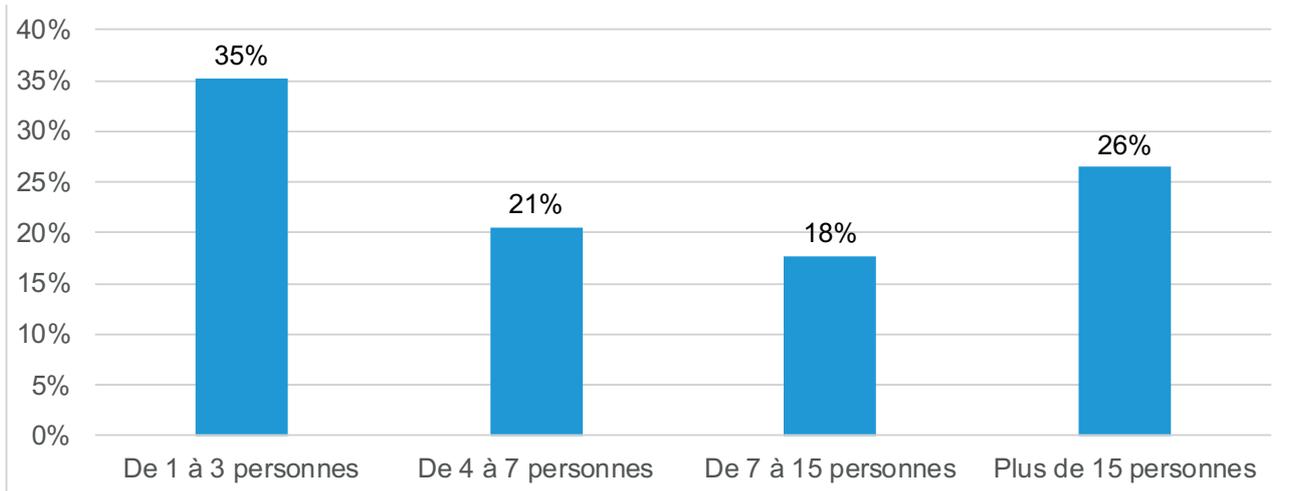
Marchés



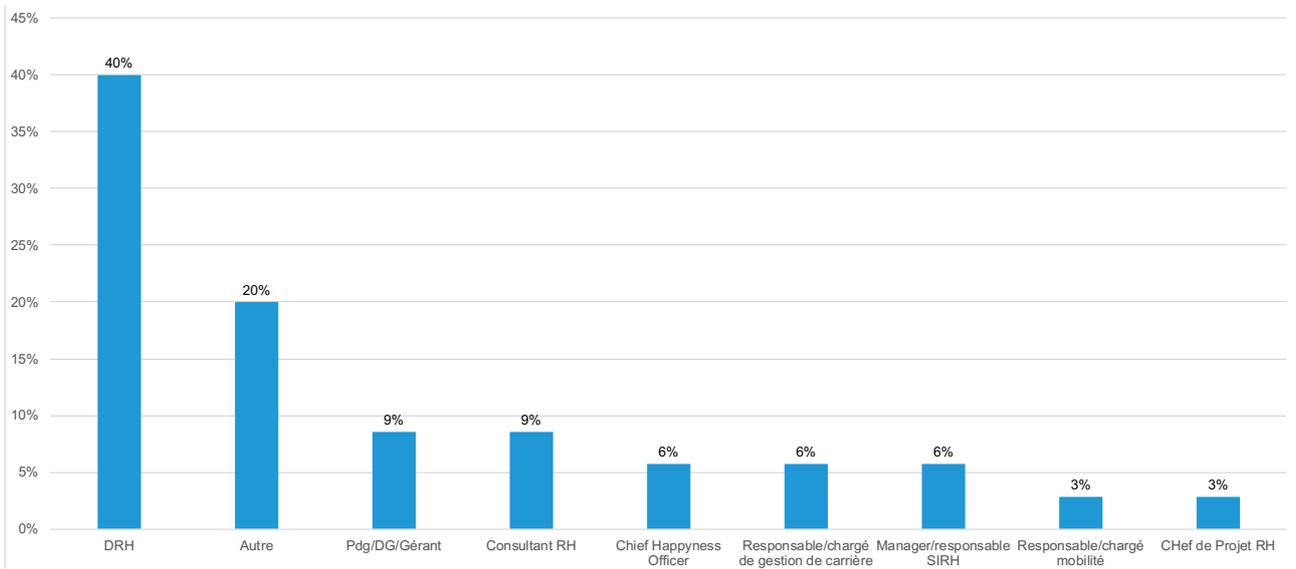
Taille de l'entreprise



Taille du service RH



Fonctions des répondants



axys

CONSULTANTS

Axys Consultants est un acteur majeur du conseil en management qui compte 240 consultants pour un chiffre d'affaires de 32 millions d'€.

Axys Consultants accompagne les principales entreprises du CAC 40 et du SBF 120 dans la transformation digitale de leurs organisations et de leurs systèmes d'informations.

Nos consultants interviennent en mode projet, en France et à l'international, sur des missions stratégiques.

CONTACTEZ-NOUS !

 01 81 93 01 10

 www.axys-consultants.com

 157 rue Anatole France -92300 Levallois-Perret

SUIVEZ-NOUS !

