

Les Futurs du Travail



#4

Le futur des métiers à l'heure de l'IA générative

21.11.24

La Maison de l'Emploi propose depuis 2023, un cycle de conférences sur les futurs du travail. Mieux comprendre les évolutions du monde du travail, comment les organisations de travail peuvent se transformer et accompagner les transitions ; telles sont les ambitions de ces temps forts thématiques organisés autour d'un expert national et de responsables d'entreprises alsaciennes.

Le 21 novembre 2024, sa quatrième conférence s'est tenue au Château de Pourtales, mécène de ce cycle de conférences. La conférence introductive d'Isabelle Rouhan, présidente du cabinet Colibri Talent et de l'Observatoire des Métiers du Futur, a permis de s'interroger sur les impacts de l'arrivée de l'IA générative dans les entreprises. Deux témoins régionaux ont ensuite évoqué la mise en place et les cas d'usage de l'IA dans leurs entreprises.



Les trois intervenants de la table ronde, animée par **Stéphane Klein**, responsable des relations entreprises chez Alsace Tech :

- **Isabelle Rouhan** a d'abord rappelé les origines de l'IA, puis de l'IA générative et présenté ses enjeux dans l'évolution des métiers.
- **Marion Moliner**, responsable du département IA chez Hager Group, industriel fabricant de solutions et services électriques, a témoigné de l'avancée de l'IA dans le groupe Hager.
- **Christian Dhinaut**, directeur produit en charge de l'innovation chez Divalto, éditeur de logiciels ETP-CRM, a expliqué la démarche IA dans ses logiciels métiers et dans les usages de l'entreprise.

Qu'est-ce que l'Intelligence Artificielle Génératives (IAG) ?

C'est une catégorie d'IA spécialisée dans la création autonome de contenus -textes, images, musique, code informatique, voix- par des systèmes informatiques. Elle utilise de grandes quantités de données, comprend et utilise de large language models (LLM) pour générer des contenus qui ressemblent à ceux créés par des humains.

Les conférences de tous ceux qui veulent imaginer ensemble une autre manière de travailler

L'IA générative transforme le futur du travail en accélérant certaines tâches à moindre valeur ajoutée et en créant des métiers qui n'existent pas encore. Avec l'accélération de ces changements, les entreprises font face à de nombreux défis organisationnels, de formation, de management et d'éthique. Isabelle Rouhan a partagé sa vision optimiste et prospective sur ces enjeux.

Faire face à l'obsolescence des compétences techniques

D'après une étude du Forum Économique Mondial, 44 % des compétences évolueront d'ici 5 ans, et 60 % des salariés devront être formés, mais la moitié n'a pas accès à la formation. Isabelle Rouhan souligne l'enjeu crucial de la formation, non pour protéger les emplois, mais pour protéger les individus. « Là où une compétence durait 20 ans il y a 40 ans, sa durée de vie est désormais de 1 an à 18 mois ». Elle a insisté sur l'importance des « soft skills » et sur la nécessité « d'apprendre à apprendre » tout au long de sa carrière pour l'employabilité à vie.

Imaginer les métiers de demain

Sous l'influence de l'IA, Isabelle Rouhan imagine une transformation des métiers selon trois directions :

- **Les métiers en évolution vont partiellement changer.** C'est l'exemple de l'avocat augmenté qui va automatiser ses recherches documentaires et la rédaction de ses actes pour se dégager du temps de conseil. Ou celui du journaliste du futur, qui va se concentrer sur la recherche et la vérification de l'information pour lui trouver un angle éditorial pertinent.
- **Les métiers en révolution :** les métiers du management vont devoir s'appuyer sur les apports des neurosciences pour évoluer vers un neuro-management ; les métiers de consultant en cybersécurité seront confrontés aux évolutions incessantes de la cybercriminalité...
- **Les métiers en innovation radicale :** la plupart sont liés à l'éthique des algorithmes et de l'IA et préfigurent des métiers d'éthiciens de l'IA, d'éducateurs de robots, d'anticipateurs de scénarii de crise...

Quelques chiffres

85 % des emplois de 2030 n'existent pas encore. L'arrivée de l'IA générative accroît encore cette dynamique. (Etude de Dell Technologies et l'Institute for the Future en 2017).

60 % des emplois pourraient être affectés par l'IA dans les économies avancées. (Etude "GenAI : Artificial Intelligence and the Future of Work" publiée en 2024 par le FMI).

68% des collaborateurs qui utilisent ChatGPT et autres IAG le font sans en parler à leur entreprise, traduisant une adoption rapide de ce nouvel outil (Etude Fishbowl de 2023).



Conduire le changement

La révolution de l'IAG touche toutes les strates de l'organisation : système d'information, relation client, gestion de trésorerie... et doit impliquer la gouvernance et le management. « 75% du management intermédiaire est en train de disparaître, car l'IA génère de nouveaux outils de planification, de reporting et d'organisation du travail ». Le futur manager saura mobiliser l'intelligence collective, déjouer les risques de blocage liés à certains mécanismes comme la peur, et s'appuyer sur les neurosciences pour faire passer les changements d'organisation.

Organiser la transmission

Le compagnonnage intergénérationnel et le mentorat sont essentiels pour organiser la transmission entre les jeunes très à l'aise avec les IA et ceux qui maîtrisent les usages de l'entreprise et une intelligence émotionnelle, relationnelle, collective ou encore situationnelle.

Valoriser la diversité

Le mélange des genres, des générations, des origines sociales et culturelles, l'inclusion du handicap dans la gouvernance de l'entreprise sont des facteurs de surperformance*, car l'entre-soi induit des biais de confirmation. D'ailleurs le secteur de la Tech est en recherche de profils féminins et il est urgent que les filles considèrent ce secteur comme une réelle opportunité !
* Diversity Wins : How Inclusion Matters - McKinsey 2020

Le témoignage de deux entreprises engagées dans l'IAG

Pour contextualiser cette croissance rapide de l'IAG, deux responsables d'entreprises alsaciennes ont témoigné de leur engagement dans ce processus d'intégration de l'IAG, autour de trois enjeux :

Identifier des cas d'usage pertinents de l'IAG dans l'entreprise

Témoignage Divalto

En tant qu'éditeur de logiciel, intégrer l'IAG dans nos produits est un incontournable, mais concernant notre usage interne nous démarrons tout juste comme de nombreuses entreprises. Pour encadrer son utilisation quotidienne par nos collaborateurs, nous avons démarré l'écriture d'un cadre de bonne conduite pour maîtriser le risque de shadow IA*. Au quotidien, l'IAG nous aide entre-autres à résumer des réunions, améliorer nos développements logiciels et notre documentation automatiquement. C'est actuellement l'équipe communication et marketing qui en tire le plus partie à l'aide de solutions très spécialisées (génération et reformulation de texte, création d'illustrations...)

Témoignage Hager

« L'IAG est une continuité de l'IA, que nous utilisons depuis 5 ans pour le contrôle de défauts sur des lignes de production ou l'automatisation de devis... La difficulté est de gérer la vitesse et l'accélération des usages de l'IAG par tous. Nous avons créé un groupe de collaborateurs intéressés par ces sujets pour recueillir leurs idées d'usages métiers. Les besoins les plus courants concernent des usages bureautiques pour gagner du temps. Grâce à des développements internes, nous utilisons des chatbots capables de faire appels à nos propres documents pour des usages spécifiques (comme par exemple l'appui des hotliners pour apporter des réponses aux clients).

Les prérequis à l'utilisation de l'IAG

Témoignage Divalto

« L'introduction de l'IAG s'inscrit dans la continuité de notre transformation numérique. Après une longue phase d'expérimentation, il nous faut maintenant sensibiliser toutes les strates du management à ses enjeux et mettre en place des référents IAG dans chaque service. Chaque tâche nécessitera des IA spécialisées s'appuyant sur des données fiables issues de l'entreprise. Nous sensibilisons également nos collaborateurs à être critiques avec les résultats produits par l'IA, pour éviter les hallucinations*. Nous croyons beaucoup à la méthode agile des petits pas.»

Témoignage Hager

« Il y a 2 ans, nous avons lancé une IA Community regroupant les personnes qui s'intéressent à l'IA. Avec l'arrivée de l'IAG, cette initiative a changé d'échelle et compte désormais 440 membres. Nous organisons régulièrement des hackathons, des workshops et des ateliers pour faire émerger des projets innovants basés sur l'IAG. En parallèle, nous avons développé des contenus d'e-learning pour apprendre à formuler des prompts* efficaces et reconnaître les biais de l'IA. Pour exploiter les données techniques de l'entreprise ou de ses produits, un travail préalable de gouvernance de la donnée est indispensable. »

Les défis d'intégration de l'IAG

Témoignage Divalto

« La mise en place de l'IAG n'est pas une course de vitesse, mais un marathon. Encouragez les idées des collaborateurs en créant des groupes dédiés à la réflexion sur l'IAG. Testez les outils avec vos équipes en interne avant de les proposer à vos clients. Mettez également en place des règles claires, notamment pour interdire l'utilisation de données sensibles de l'entreprise sur des IAG externes ou non approuvées.»

Témoignage Hager

« Nous encourageons l'innovation en permettant aux collaborateurs de tester des usages avec les données de l'entreprise. Pour gérer les risques, nous les avons sensibilisés au RGPD et aux règles du jeu de l'IAG en entreprise. Nous avons également mis en place une gouvernance IA en impliquant nos départements cybersécurité, achats, juridique et éthique. Une charte définit le cadre légal et partage notre vision de l'IAG pour embarquer tout le monde dans cette révolution. »



Décodage

Qu'est-ce que le **Shadow IA** ?

C'est l'utilisation d'IAG par des collaborateurs sans autorisation ni formation, risquant la divulgation d'informations sensibles.

Qu'est-ce qu'une **hallucination de l'IA** ?

C'est une réponse inventée par une IA, présentée à tort comme vraie, par exemple, un chiffre d'affaires généré sans base réelle.

Qu'est-ce qu'un **prompt** ?

C'est une instruction donnée à une IAG, écrite ou orale, pour lui demander une réponse ou une création.

En conclusion

Créer des groupes pilotes ouverts à toutes les fonctions pour expérimenter l'IAG, rédiger une charte de bonne utilisation, lancer des programmes de formation, sensibiliser à la protection des données sensibles et encourager un regard critique sur les résultats de l'IAG sont autant de pistes de réflexion pour amener l'IAG dans l'entreprise. Cette approche permet d'acculturer les collaborateurs, d'améliorer leur performance et leur employabilité, tout en construisant le futur des métiers et du management à l'ère de l'IA générative.

Les futurs du travail, c'est quoi ?

« Ces conférences du soir, collaboratives et inspirantes, s'adressent à toute personne désireuse de découvrir et d'échanger autour des nouvelles manières de travailler. Elles permettent de partager des idées, d'apprendre des experts du domaine et de découvrir des initiatives innovantes d'entreprises locales. »

Elodie Speich, cheffe de projets à la Maison de l'Emploi

Pour aller plus loin

L'essai « Les métiers du futur » d'Isabelle Rouhan et Clara-Doina Schmelk chez First Editions et « Emploi 4.0 : Quels métiers pour réussir la transformation technologique ? » aux éditions Atlande.

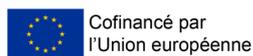
Le podcast Les métiers du futur explore en 135 épisodes les révolutions technologiques et leurs impacts sur les métiers dans tous les secteurs d'activité.

www.alsacetech.org, le réseau de 14 grandes écoles d'ingénieurs, architecture, art, design et management d'Alsace, qui propose aux entreprises de collaborer avec les écoles sur le sujet de l'IA.

Les réseaux sociaux de la Maison de l'emploi pour suivre ses prochains événements et s'inscrire à la prochaine conférence.

la Maison de l'EMPLOI Strasbourg

Avec le soutien



La Maison de l'Emploi de Strasbourg est une structure de coordination et d'impulsion de projets qui contribue au rapprochement entre les besoins des entreprises et la main d'œuvre du territoire, à l'échelle transfrontalière Strasbourg-Ortenau. Créée en 2006, elle répond à des besoins sociétaux d'intégration, de cohésion sociale et d'adaptation du monde du travail.