

Impact de l'IAG dans l'Import-Export

sur la façon de travailler - DRH et technicien SAV

Les entreprises de la branche professionnelle de **l'Import-Export et du commerce international** sont fortement marquées par la transformation numérique. L'intégration de l'intelligence artificielle générative (IAG) constitue aujourd'hui un levier majeur d'évolution des métiers, des compétences et des organisations.

Les partenaires sociaux de la branche ont commandité une étude pour avoir une vision approfondie des impacts de l'intelligence artificielle générative (IAG) sur deux emplois de la branche de l'Import-Export et du commerce international :

- Les DRH
- Les techniciens

Ce projet vise à accompagner les entreprises dans leurs transformations organisationnelles et opérationnelles, tout en identifiant les nouveaux besoins en compétences induites par ces technologies.

La démarche s'inscrit dans une logique prospective et opérationnelle. Elle a pour objectif de doter la branche d'outils permettant d'anticiper les évolutions des métiers, d'identifier les écarts entre les compétences effectivement mobilisées sur le terrain et l'offre existante de certifications et de formations, et de nourrir ainsi la réflexion sur les ajustements nécessaires des dispositifs de développement des compétences.

L'intelligence artificielle générative : de quoi parle-t-on ?

L'intelligence artificielle générative (IAG ou Gen-AI) désigne des technologies capables de produire, à partir d'instructions en langage naturel, des contenus variés (texte, visuels, plans, conversations) de manière autonome.

Contrairement aux IA traditionnelles focalisées sur des tâches précises, l'IAG peut créer du contenu original en s'appuyant sur de vastes ensembles de données et des modèles appelés Large Language Models (LLM). Son développement récent a notamment été rendu possible par l'effet conjugué de trois tendances technologiques majeures :

- le développement des techniques de *Deep learning*,
- la présence de données de masse (qui permet d'entraîner les LLM sur des ensembles de données vastes et diversifiés),
- le développement de la puissance de calcul des technologies.

En résumé, l'IAG permet de basculer de systèmes de connaissances spécialisés et complexes à des outils polyvalents, accessibles et faciles d'utilisation. Ces dimensions cumulées expliquent d'une part la rapide diffusion de l'IA générative, dont l'un des symboles a été l'adoption massive de ChatGPT avec un million d'utilisateurs en seulement cinq jours.

Retrouvez l'étude complète sur
l'Opcommerce.com



L'ÉVOLUTION DU RAPPORT AU SAVOIR AVEC LES IAG

L'IA générative bouleverse la logique traditionnelle d'accumulation des connaissances, en rendant le savoir immédiatement accessible, mais aussi plus instable et plus difficile à hiérarchiser. Dans ce contexte, la valeur professionnelle ne repose plus sur la détention d'un stock de connaissances, mais sur la capacité à utiliser de façon critique et responsable un savoir facilement accessible. Cette évolution touche tous les secteurs, quel que soit le niveau de qualification des métiers.

► De la recherche de connaissance à la génération de contenu



Avant l'IAG, la connaissance se construisait par recherche, lecture, analyse et synthèse. L'apprentissage supposait un effort cognitif et critique.

Avec l'IAG (comme ChatGPT, Claude, Gemini...), on passe à une logique de génération immédiate : le savoir est produit à la demande, sous forme de texte, d'image ou de code. Cela transforme la relation à l'information : on consomme de la connaissance plus qu'on ne la construit.

► Une évolution du rôle humain : du savant au "curateur critique"



L'humain devient moins producteur de savoirs "bruts" et davantage :

- Curateur : celui qui sait où et comment chercher.
- Critique : celui qui sait valider, interpréter et mettre en contexte.
- Créatif : celui qui combine les résultats générés pour produire du sens.

Cette mutation appelle à repenser les compétences cognitives et professionnelles autour du savoir.

► La déstabilisation des repères traditionnels du savoir



- Autorité des sources : l'IAG mélange des contenus fiables et non fiables, rendant flou le critère d'autorité.
- Authenticité et vérité : la frontière entre savoir et opinion, entre réel et fiction, devient poreuse.
- Mémoire vs disponibilité : on valorise moins la mémorisation et davantage la capacité à formuler une bonne requête (prompt). En somme, la connaissance devient contextuelle, probabiliste et co-produite avec la machine.

► Enjeux éthiques et sociétaux



- Dépendance cognitive : risque de déléguer trop vite la pensée critique à la machine.
- Uniformisation culturelle : si les modèles génératifs reposent sur les mêmes données, la diversité des points de vue s'appauvrit.
- Droit d'auteur et propriété du savoir : la connaissance devient un objet économique produit par des systèmes opaques.

L'IAG AU NIVEAU DE LA BRANCHE

L'IAG s'introduit progressivement dans la branche comme un moteur de transformation, encore en phase d'émergence mais déjà porteur de nombreuses opportunités. Générer des documents commerciaux multilingues, automatiser la veille réglementaire, optimiser les prévisions d'approvisionnement, proposer des réponses instantanées aux sollicitations clients... autant de tâches qui, hier encore complexes et chronophages, peuvent désormais être partiellement prises en charge par ces nouveaux outils.

► Un nouveau tournant technologique

Grâce à des solutions SaaS, des ERP augmentés par l'IA et des outils no-code, l'IAG devient accessible à toutes les entreprises du secteur, y compris les PME, sans expertise technique avancée.

Dans un environnement où les filières sont diverses et les organisations hétérogènes, l'IAG ouvre de nouvelles formes de coordination, d'optimisation des process et d'interaction :

Montée en puissance des outils d'assistance :

- Automatisation des tâches récurrentes (formalités douanières, rapports d'expédition, réponses standardisées).
- Aide à la décision via l'analyse de risques et les synthèses réglementaires.
- Amélioration de la qualité de service par une plus grande réactivité et une personnalisation accrue.

Redéfinition des périmètres d'activité

- Évolution des rôles entre front et back office, notamment dans l'administration des ventes ou le SAV.
- Emergence de fonctions hybrides, comme la coordination commerciale multilingue ou la gestion de projet logistique.
- Adaptation continue des compétences : reformulation, vérification, contextualisation des contenus générés par l'IA.

Nouveau cadre d'innovation organisationnelle

- Meilleure circulation de l'information entre services et filiales.
- Personnalisation accrue des interactions.
- Nouvelles interfaces métiers/clients : agents conversationnels, tableaux de bord augmentés.

Dans ce contexte, les questions liées à l'appropriation des outils, à l'hétérogénéité des usages selon les zones géographiques, et à la montée en compétences des équipes deviennent des enjeux stratégiques

► Opportunités liées à l'introduction de l'IAG

De la gestion des flux logistiques à la relation client en passant par le pilotage RH des équipes internationales, l'IAG reconfigure les pratiques des professionnels en fluidifiant l'accès à l'information, en accélérant les processus et en augmentant les capacités d'analyse.

- L'IAG peut proposer aujourd'hui un SAV augmenté c'est-à-dire des diagnostics assistés et relation client optimisée en fournissant automatiquement des causes probables de dysfonctionnement, suggérer des procédures de vérification, voire anticiper les pannes sur la base de données historiques, générer des compte-rendu, structurer des devis et des propositions commerciales post-intervention...
- Pour les Directeurs et responsables des ressources humaines du secteur import-export, l'IAG ouvre des perspectives d'optimisation et d'analyse qui transforment la fonction via l'automatisation de tâches administratives complexes, le soutien au pilotage des compétences, la veille sociale et réglementaire automatisée. L'IAG repositionne ainsi la fonction RH vers un rôle plus stratégique, où la capacité à analyser, coordonner et accompagner le changement devient centrale.

Enfin, la dimension internationale du secteur induit des contraintes spécifiques qui peuvent orienter les choix de technologies d'IAG. En effet, les cadres réglementaires divergents, la maturité numérique des filiales et des marchés, la diversité linguistique et culturelle influent sur le choix d'outils à déployer.

L'IMPACT DE L'IA : DRH

L'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Revue de cas d'usage

- **Recrutement** : annonce et tri de CV : rédaction automatisée d'annonces dans le respect de la marque employeur; préqualification des candidatures.
- **Formation** : micromodules et vidéos : création de micro-contenus pédagogiques (quiz, fiches pratiques, études de cas, vidéos) adaptés aux besoins des collaborateurs. Ces contenus peuvent être produits en plusieurs langues.
- **Gestion RH** : assistant interne : Chatbot génératif formé sur les politiques internes, conventions collectives et accords d'entreprise. Il répond aux questions des salariés et des managers (paie, congés, règlement intérieur)
- **Management** : analyse des performances individuelles, suivi des objectifs, génération de feedbacks constructifs et recommandations de plans de développement personnalisés.

Principaux changements au niveau des activités :

- Automatisation forte de livrables (courriers, notes, annonces de recrutement, supports) gain de temps sur la production, mais impose une relecture systématique.
- Veille sociale/juridique et "knowledge work" augmentés : synthèses plus rapides, mais exigence accrue de qualification des sources et de contextualisation.
- Reporting et pilotage RH basculent vers le data-driven (tableaux de bord, tendances turnover/absentéisme) avec des analyses prédictives sur le turnover, l'absentéisme ou les besoins futurs en compétences (GEPP). L'activité se déplace vers l'interprétation et l'arbitrage.
- Recrutement transformé : rédaction d'annonces et préqualification accélérées, mais risque de biais : nécessité d'une validation humaine renforcée.
- GEPP/compétences : cartographies, écarts et recommandations de parcours deviennent plus "outillées", ce qui accroît les attentes sur la cohérence méthodologique.

TRANSFORMATION DU MANAGEMENT

Posture du manager :

- L'arrivée de l'IA accentue l'évolution du rôle des managers vers une posture de coach plutôt que de superviseur.
- Le manager doit désormais se concentrer sur le discernement, la régulation du débat collectif et le maintien du lien humain pour éviter la "démission cognitive" ou l'isolement des collaborateurs face à leur machine.

Si l'IA automatise la production, elle rend les compétences relationnelles, l'empathie et le dialogue social plus critiques que jamais, car ces dimensions restent strictement humaines et non automatisables.

Pour en savoir plus : un fichier met en évidence les tâches ou sous-activités pouvant être partiellement automatisées (ex. rédaction, synthèse, reporting), tout en soulignant les compétences dont la valeur repose davantage sur l'analyse, l'arbitrage, la relation humaine ou la responsabilité décisionnelle.



Evolution des compétences et nouveaux rôles :

Le métier de DRH exige désormais de nouvelles aptitudes cognitives et comportementales.

- Le DRH "curateur critique" : une compétence pivot devient la capacité à rédiger des instructions efficaces (prompting) tout en exerçant un esprit critique pour vérifier, valider et contextualiser les résultats souvent probabilistes de la machine.
- Garant de l'éthique et de la gouvernance : le DRH doit encadrer l'usage de l'IA pour éviter les biais algorithmiques, garantir la conformité RGPD et assurer la sécurité des données sensibles.
- Accompagnateur du changement : il devient un coach pour les managers, les aidant à piloter des équipes hybrides (humain/machine) et à développer une culture de l'apprentissage continu.

Accompagnateur de la transformation :

L'arrivée de l'Intelligence artificielle dans les entreprises concerne tous les services: elle transforme les métiers, les compétences, et les modes de travail.

Architecte des compétences : les DRH doivent se positionner comme acteurs stratégiques de cette transformation, non seulement « gestionnaires » des effectifs, mais aussi « architectes » des compétences et des métiers de demain.

Chef d'orchestre du changement : piloter la diffusion d'une culture IA responsable et partagée, créer un socle de compréhension commun autour de ce qu'est (et n'est pas) l'IA, accélérer la montée en compétences des collaborateurs et orchestrer la transformation des métiers autour de nouveaux usages humains-machine en formant le management.

Garant de l'éthique : l'usage de l'IA pose des questions d'éthique, de biais, de transparence, de données personnelles. Les DRH doivent veiller à ce que l'IA soit déployée de façon responsable. Cela peut passer par la documentation des traitements, la traçabilité, l'évaluation des impacts, l'information des salariés.

DRH / RH	Automatisation partielle ou totale	Modification des modalités de réalisation	Compétences renforcées ou transformées	Compétences en perte de valeur ou potentiellement obsolètes.
Définition de la politique RH et de la stratégie	Veille RH/juridique automatisée (alertes), consolidation KPI, tableaux de bord, analyses de tendances (attrition, absentéisme)	Passage d'une production surtout manuelle (veille, notes, consolidation) à un pilotage où l'IA prépare des synthèses, scénarios et brouillons de cadrage. Le DRH conserve l'arbitrage, la cohérence d'ensemble, la conformité et la validation finale.	Data literacy RH (capacité à lire, écrire et communiquer des données en contexte), pilotage par KPI, pensée stratégique, capacité à challenger les données	Reporting manuel, compilation Excel "artisanale", veille non structurée
Participer à la définition de la stratégie opérationnelle de l'entreprise	Aide à la modélisation (planification des effectifs) Simulations budgétaires Analyses d'impact	L'IA facilite un travail « par scénarios » (hypothèses, options, impacts) en accélérant la synthèse d'informations et la formulation d'alternatives. L'activité se déplace vers la qualité des hypothèses, le cadrage et la décision.	Planification des effectifs Modélisation des effectifs et des coûts RH (scénarios d'évolution) Finance RH Sens business	
Assurer l'interface permanente avec la direction générale, les directeurs et la représentation salariale.	Préparation de supports (synthèses, notes) FAQ Suivi d'actions	L'IA sert d'assistance à la préparation (synthèses, argumentaires, FAQ, reformulations) pour sécuriser les messages et gagner en clarté. Le temps libéré se reporte sur la relation, la négociation et la gestion des situations sensibles.	Influence Négociation Communication de crise Intelligence émotionnelle	Réalisation de support de réunion

L'IMPACT DE L'IA : technicien SAV

L'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Revue de cas d'usage

- Contrôle qualité et assistance au diagnostic : équipés de systèmes de vision par ordinateur couplés à l'IA, les outils d'inspection détectent automatiquement les défauts visuels (rayures, poussières, usure interne, ...), même invisibles à l'œil humain, augmentant ainsi la fiabilité des réparations
- Génération automatisée de rapports SAV : après une intervention de maintenance ou de réparation, production automatique d'un rapport détaillé décrivant les pièces changées, les opérations effectuées et les recommandations d'entretien futur.
- Traduction et mise à jour par IA des documents techniques : outils dédiés pour automatiser la traduction multilingue et la mise à jour des manuels techniques en fonction des évolutions produits.
- Base de connaissances augmentée : pour centraliser et contextualiser l'information dispersée (documents, emails, outils internes) et proposer des réponses générées en langage naturel. Accélère les recherches dans une base de connaissances SAV.

Principaux changements au niveau des activités :

- Gestion et analyse des réclamations clients : traitement "industrialisé" : extraction des informations, classification, priorisation → réduction du temps administratif.
- Diagnostic technique assisté : traitement d'images/vidéos envoyés par le client, suggestion de causes probables, préconisations des étapes de diagnostic → hausse de la vitesse de résolution, mais validation terrain indispensable selon les produits.
- Rédaction automatisée de documents à partir de notes vocales (compte-rendu, rapports d'expertise, courriers, litiges).
- Maintenance préventive plus prédictive : détection de signaux faibles, alertes, corrélations → pilotage qualité renforcé.
- Optimisation logistique et pièces détachées : recommandations sur approvisionnement/transport/documentation → meilleur service, mais dépendant de la fiabilité des données.
- Accès à la documentation en temps réel : moteur de recherche intelligent dans notices/normes/procédures → baisse du temps de recherche, hausse de l'exigence de discernement.

Compétences émergentes :

Le technicien SAV devient un analyste terrain augmenté et un garant de la fiabilité des données. De nouvelles compétences deviennent indispensables :

- Interaction critique avec les systèmes d'assistance IA :
 - Capacité à interpréter, valider ou ajuster les recommandations IA selon le contexte réel.
 - Capacité à combiner le diagnostic IA et le vécu terrain (« diagnostic augmenté »).
 - Supervision et validation de données générées automatiquement :
 - Capacité à valider l'exactitude de documents compilés automatiquement (rapports, audits, historiques).
 - Vérification de la cohérence des données transmises aux autres services.
 - Supervision des entrées automatiques issues d'applications métier ou de capteurs connectés.
 - Utilisation avancée d'outils numériques d'assistance : assistants vocaux, visuels ou de guidage, outils de planification....
- L'émergence de l'IA revalorise le jugement professionnel du technicien SAV, qui devient l'élément central de fiabilité et de sécurité du diagnostic.

Risques et limites :

- La "surconfiance" dans les recommandations de l'IA sans vérification.
- L'érosion de l'expertise technique terrain au profit de la dépendance technologique.
- Dépendance technologique accrue : difficultés opérationnelles en cas de panne, incohérence ou indisponibilité des systèmes IA.
- Tensions dans la relation client : incompréhensions liées à des décisions automatisées ou à des délais liés aux outils.

Pour en savoir plus : un outil met en évidence les tâches ou sous-activités pouvant être partiellement automatisées (ex. rédaction, synthèse, reporting), tout en soulignant les compétences dont la valeur repose davantage sur l'analyse, l'arbitrage, la relation humaine ou la responsabilité décisionnelle.



SOURCES ET MÉTHODOLOGIE

Étude menée par le cabinet Oasys Mobilisation et pilotée par l'Observatoire prospectif du commerce de septembre à décembre 2025.
Une quinzaine d'entretiens a été réalisée.

Retrouvez toutes les publications de l'observatoire sur

www.loppcommerce.com/Branches/ObservatoireProspectifDuCommerce

Directeur de la publication : Philippe Huguenin-Génie

Directeur de rédaction : Edine Gassert

Rédaction : Pascale Fotius, cabinet Oasys Mobilisation – Nadège Dutouya