

Impact de l'intelligence artificielle générative sur les métiers et les compétences

Branche de l'Import-Export et du Commerce International

Sommaire

- Finalité de l'étude et éléments de cadrage
- Les étapes de réalisation de l'étude
- Qu'est-ce que l'intelligence artificielle générative ?
- L'évolution du rapport au savoir avec les IAG
- Impact de l'IAG au niveau de la Branche
- Intégration de l'IAG dans la Branche et analyse des besoins en formation
 - Métier DRH
 - Métier Technicien.ne SAV
- Sources



Finalité de l'étude et éléments de cadrage

La finalité de l'étude souhaitée est d'éclairer les choix de la Branche Import-Export en matière d'évolution des référentiels de compétences, en lien avec l'apparition ou la transformation des usages professionnels de l'Intelligence Artificielle Générative (IAG). Ce travail devra aboutir à des préconisations concrètes, étayées par une démarche rigoureuse combinant analyse documentaire, benchmark sectoriel et points de vue d'experts.

Cette mission permet de faire une analyse approfondie des impacts de l'IA générative sur des emplois de la branche de l'Import-Export et du commerce international afin d'accompagner la transformation des entreprises et de répondre aux besoins en compétences afin d'assurer l'employabilité des salariés. L'objectif est de déterminer finement quelles activités et tâches sont susceptibles d'être automatisées ou modifiées en raison de l'intégration de l'IA générative, et les changements organisationnels engendrés. Il s'agit de définir l'accompagnement nécessaire pour monter en compétences les salariés le cas échéant.

Ce marché porte sur **deux métiers** :

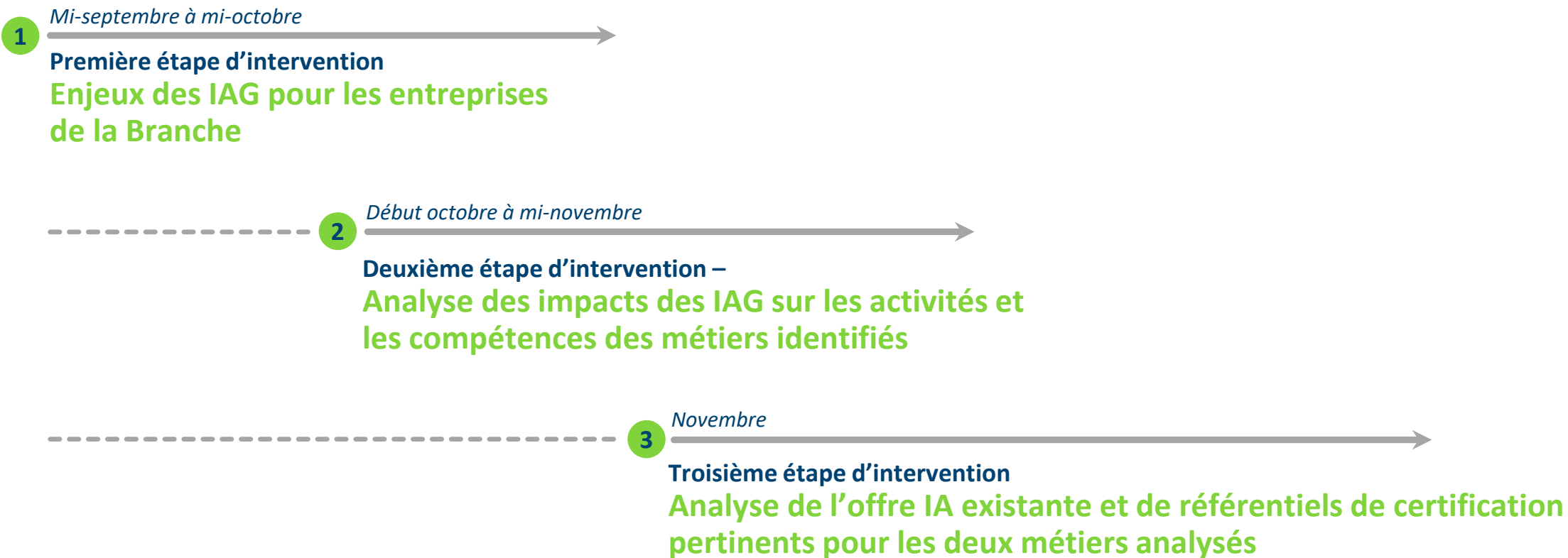
1

**Directeur.trice/
responsable des
ressources
humaines**

2

**Technicien.ne
SAV**

Les étapes de réalisation de l'étude



Qu'est-ce que l'intelligence artificielle générative ?



Qu'est-ce que l'intelligence artificielle générative ?

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

L'IA générative permet de passer de systèmes de connaissances spécialisés à des outils polyvalents. 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.

Les différents modèles d'IA générative

L'intelligence artificielle générative trouve à s'exprimer à travers différents modèles d'IA, qui supposent donc des cas d'usages très variés et ne sont pas tous développés par les mêmes acteurs :

Les différents types d'IA générative et leurs cas d'usage

Type de Gen IA	Description	Cas d'usage	Entreprises
A Large-Language Models	Les Large-Language Models sont conçus pour comprendre, générer et manipuler le langage naturel	- Traduction - Analyse des sentiments - Systèmes de réponse aux questions	Google, OpenAI, Duolingo
B Modèles génératifs d'images	Les modèles générateurs d'images sont une classe de modèles d'apprentissage automatique qui peuvent créer de nouvelles images en apprenant les modèles et structures sous-jacents présents dans les données d'apprentissage	- Synthèse d'images - Transfert de style - Incrustation d'image	Adobe, NVIDIA, OpenAI
C Modèles génératifs pour la musique et l'audio	Les modèles génératifs musicaux et audio sont conçus pour créer de nouveaux contenus musicaux ou audio en analysant les paramètres sous-jacents tels que la structure, l'harmonie et le rythme	- Production de films et de vidéos - Jeux - Musique personnalisée	Jukedeck, Aiva, amper
D Modèles vidéo génératifs	Les modèles vidéo génératifs créent de nouvelles séquences vidéo qui ressemblent au contenu d'exemples réels en apprenant à partir d'un vaste ensemble de données de vidéos existantes	- Montage vidéo - Réalité virtuelle - Publicité	DeepMind, Lumen5
E Modèles multimodaux	Les modèles génératifs multimodaux peuvent traiter, comprendre et générer des résultats à partir de plusieurs modalités de données, telles que le texte, les images, l'audio et la vidéo	- Assistants intelligents - Véhicules autonomes - Soins de santé	IBM, Microsoft

Glossaire

Automatisation

Substitution partielle ou totale d'une tâche par un outil d'IA. Très utilisée pour classer, rédiger, diagnostiquer, trier, préparer des documents, etc...

Analyse prédictive

Utilisation de modèles statistiques ou d'IA pour anticiper des comportements (ventes, pannes, besoins de stock, ...)

Chatbot / Assistant virtuel

Outil conversationnel basé sur un modèle génératif. Utilisé dans les études pour le support, le SAV ou l'assistance interne

Deep Learning

Sous-catégorie du machine Learning qui utilise des réseaux de neurones profonds. Fondement technique des LLM et modèles génératifs

Hallucination

Production par un modèle d'IA d'une réponse incorrecte mais formulée de manière convaincante

LLM (Large Language Model)

Modèle génératif spécialisé dans la compréhension et la production de langage naturel. Exemples : GPT-5, Gemini, Claude, ...

Machine Learning (ML)

Technique d'IA qui permet à une machine d'apprendre à partir de données. La plupart des modèles génératifs s'appuient sur le ML

Modèle multimodal

Modèle d'IA capable de traiter conjointement plusieurs types de données (texte, image, audio, vidéo, 3D, ...)

Prompt / Prompting

Instruction fournie à un modèle génératif pour obtenir une réponse, un contenu ou une action. Le "prompting" regroupe les techniques permettant de formuler efficacement ces instructions

RAG (Retrieval-augmented generation)

La génération augmentée par récupération (RAG) permet de connecter les données d'une entreprise à une IA générative. La RAG étend les capacités déjà très puissantes des LLM à des domaines spécifiques ou à des bases de connaissances internes, le tout sans qu'il soit nécessaire de réentraîner le modèle

L'évolution du rapport au savoir avec les IAG



L'évolution du rapport au savoir avec les IAG

1. 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**.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

En résumé

L'IAG fait passer notre rapport à la connaissance :

- **du savoir accumulé au savoir disponible**
- **de la maîtrise à la médiation**
- **de la recherche au dialogue avec la machine.**

C'est une révolution cognitive comparable sous plusieurs angles à celle d'Internet, mais avec une rapidité et une ampleur inédite.

Impact de l'IAG au niveau de la Branche



Impact de l'IA Générative au niveau de la Branche - 1/4

1. L'émergence de l'IAG : un nouveau tournant technologique

L'intelligence artificielle générative (IAG) – qui regroupe des technologies capables de produire, à partir d'instructions simples, des textes, visuels, documents ou analyses – introduit une rupture majeure dans les pratiques professionnelles des entreprises de l'import/export et du commerce international.

En quelques mois, ces outils ont démontré leur capacité à automatiser des tâches complexes : génération de documents douaniers multilingues, synthèse de données logistiques et commerciales, création de réponses automatisées aux demandes clients, ou encore assistance à la gestion des litiges et au suivi des opérations de transport. Ils sont déjà utilisés pour alléger certaines opérations administratives, faciliter les interactions avec des partenaires étrangers ou renforcer la réactivité des services après-vente dans un contexte de flux tendus et d'exigences clients croissantes.

Ce qui était jusqu'ici réservé aux grandes structures disposant de cellules spécialisées devient aujourd'hui accessible à l'ensemble des entreprises du secteur, y compris les PME. Grâce à l'émergence de solutions SaaS, de fonctionnalités d'IA intégrées aux ERP, ou encore d'outils no-code adaptés aux besoins opérationnels, les acteurs du négoce international, de la logistique, du suivi commercial ou de la gestion documentaire peuvent intégrer progressivement ces technologies, sans nécessiter d'expertise technique avancée.

Dans un secteur où la diversité des filières coexiste avec une forte hétérogénéité des marchés et des organisations, l'IAG commence à faire émerger de nouvelles formes de coordination, d'optimisation des process et d'interaction avec les clients et partenaires :

- **Une montée en puissance des outils d'assistance** : automatisation des tâches récurrentes (formalités douanières, rapports d'expédition, réponses standardisées), appui à la prise de décision (analyse de risques, synthèses réglementaires), amélioration de la qualité de service (réactivité, personnalisation des réponses).
- **Une redéfinition progressive des périmètres d'activité** : évolution des rôles entre front et back office (notamment pour les métiers de l'administration des ventes ou du SAV), émergence de fonctions hybrides (gestion de projet logistique, coordination commerciale multilingue), adaptation continue des compétences (capacité à reformuler, vérifier, contextualiser les contenus générés).
- **Un nouveau cadre d'innovation organisationnelle** : meilleure circulation de l'information entre les services et les filiales, personnalisation accrue des interactions avec les clients internationaux, nouvelles interfaces métiers/clients via des agents conversationnels ou des 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. L'IAG n'est plus seulement une opportunité technologique : elle constitue un levier de transformation des pratiques et des organisations, dont les effets doivent désormais être analysés au plus près des réalités de terrain, des flux de travail et des parcours professionnels du secteur de l'import/export.

Impact de l'IA Générative au niveau de la Branche - 2/4

2. Opportunités déjà identifiées liées à l'introduction de l'IAG - 1/2

L'Intelligence Artificielle Générative (IAG) s'impose aujourd'hui comme un levier concret de transformation des métiers de l'import/export. 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.

Un SAV augmenté : diagnostics assistés et relation client optimisée

Dans un contexte où la gestion efficace des retours, des réclamations et des interventions est cruciale pour la réputation et la performance des entreprises, l'IAG permet aux techniciens SAV d'améliorer leur réactivité et la qualité de leurs réponses :

- **Diagnostic assisté par IA** : l'IAG peut proposer des causes probables de dysfonctionnement, suggérer des procédures de vérification, voire anticiper les pannes sur la base de données historiques. Cela réduit les temps d'intervention et fiabilise les diagnostics.
- **Génération automatique de comptes rendus** : les synthèses d'intervention (constats, pièces remplacées, recommandations) peuvent être prérédigées, permettant au technicien de se concentrer sur l'explication et la relation client.
- **Structuration des devis et des propositions commerciales post-intervention** : l'IA facilite la présentation d'options de réparation ou de remplacement, avec une lisibilité renforcée pour le client.

Les spécificités du métier de technicien SAV sont cependant grandement déterminées par la nature des produits traités. On peut ainsi envisager une segmentation croisée des techniciens SAV en fonction du degré de technicité, de standardisation, des catégories de produits mais également en fonction du type d'intervention :

Par type de produits :

- **Techniciens SAV High-Tech** (électronique, informatique, télécoms, etc.) : ils évoluent dans des environnements où la complexité technologique, la rapidité des évolutions produit et la gestion fine des configurations individuelles imposent un usage intensif de l'IAG pour la veille technique, le diagnostic prédictif et la personnalisation des interventions.
- **Techniciens SAV d'équipements industriels ou de biens de consommation durables** : ici, l'IAG joue un rôle plus important dans la gestion documentaire (manuels, procédures, pièces détachées) et l'assistance à la rédaction de rapports, les diagnostics reposant encore largement sur une expertise manuelle en contexte.

Par modalité d'intervention :

- **Techniciens SAV "terrain"** (ou itinérants, sur site client) : Ils interviennent directement chez le client, souvent en B2B, sur des équipements complexes ou lourds (machines-outils, équipements de transport, installations logistiques automatisées, etc.). L'IA générative est utilisée ici pour l'assistance en mobilité, avec des aides au diagnostic en situation, la génération de checklists adaptées à la configuration spécifique du site, et l'appui à la documentation en temps réel. Cela permet de réduire les temps d'immobilisation et de garantir la conformité des interventions sans mobiliser d'expertise d'ingénierie en support direct.
- **Techniciens SAV "back-office" ou "support distant" (hotline technique avancée)** : Ces techniciens n'interviennent pas physiquement sur les produits mais apportent un support de second niveau (hotline technique spécialisée, diagnostic à distance, télémaintenance). L'IAG permet ici d'optimiser la gestion des tickets complexes, de produire des synthèses de diagnostics multi-sources (logs, historiques de pannes), et d'automatiser les réponses techniques personnalisées (guidage étape par étape pour le client ou le technicien de premier niveau). L'impact principal de l'IAG ici est de fluidifier la montée en expertise et réduire les délais de résolution sans multiplier les déplacements.

Malgré ces différences, **les impacts structurels de l'IAG sont communs** : dans tous les cas, l'IA ne remplace pas le savoir-faire terrain mais déplace les compétences vers la vérification, la reformulation et l'adaptation des contenus générés à la réalité de l'intervention. Ce sont les modalités d'intégration des outils (simulations 3D pour le high-tech, assistants documentaires pour l'industriel) qui diffèrent selon les segments.

Toutefois, et d'après nos recherches, nous faisons l'hypothèse d'une plus grande importance des modalités d'intervention des techniciens SAV dans l'anticipation des impacts que l'IAG pourrait avoir sur leurs compétences et les emplois du secteur. Il apparaît également que ces différents segments se recoupent entre eux. Par exemple, les techniciens intervenant sur des produits associés à de la haute-technologie sont plus souvent des techniciens amenés à intervenir sur le terrain afin de fournir un niveau de service adapté à la technicité des produits.

Impact de l'IA Générative au niveau de la Branche - 3/4

2. Opportunités déjà identifiées liées à l'introduction de l'IAG - 2/2

Une gestion RH plus fluide et stratégique dans un environnement globalisé

Pour les responsables des ressources humaines du secteur import/export, l'IAG ouvre des perspectives d'optimisation et d'analyse qui transforment la fonction :

- **Automatisation des tâches administratives complexes** : gestion multilingue des contrats, assistance à la rédaction d'accords spécifiques selon les zones géographiques, génération de modèles de fiches de poste ou de procédures RH adaptées à chaque filiale.
- **Soutien au pilotage des compétences** : création de cartographies dynamiques des compétences, identification des écarts à combler selon les projets à venir, proposition de plans de formation personnalisés.
- **Veille sociale et réglementaire automatisée** : synthèses d'alertes sur les évolutions légales en matière de droit du travail, de fiscalité, ou de mobilité internationale, avec des recommandations d'adaptation des politiques internes.

L'IAG repositionne ainsi la fonction RH vers un rôle plus stratégique, où la capacité à analyser, coordonner et accompagner le changement devient centrale.

Entreprises à l'international, un facteur déterminant ?

La dimension internationale du secteur induit effectivement des contraintes spécifiques qui peuvent orienter les choix de technologies d'IAG. Les entreprises opérant sur plusieurs continents doivent intégrer :

- **Les cadres réglementaires divergents** : certaines technologies d'IAG devront être choisies en fonction de leur capacité à respecter les législations locales sur les données (RGPD en Europe, Cloud Act aux États-Unis, etc.).
- **La maturité numérique des filiales et des marchés** : dans certains pays, les équipes sont prêtes à intégrer des solutions d'IAG avancées (chatbots, assistants immersifs), alors que dans d'autres, une approche plus progressive (automatisation de tâches administratives simples) sera préférable.
- **La diversité linguistique et culturelle** : le choix d'outils IAG capables de générer des contenus en plusieurs langues avec des nuances culturelles adaptées devient un critère stratégique. Cela concerne à la fois la communication externe et la documentation interne.

Nos recherches montrent que le cadre réglementaire représente une contrainte plus forte dans le choix des technologies adoptées et déployées dans ce secteur. Toutefois, il semble également important de relativiser cette contrainte dans la mesure où les technologies d'IAG sont développées par une diversité d'acteurs qui sont certes ancrés dans des zones géographiques différentes (Amérique du Nord, Europe, Asie) mais qui développent surtout des solutions reposant sur des technologies communes, visant à répondre à des besoins communs et avec des niveaux de performance relativement proches.

Concernant la diversité culturelle, nous anticipons un impact plus important sur la fonction RH du fait du caractère sensible des relations sociales (par exemple) qui implique une capacité à prendre en compte des spécificités locales, régionales et culturelles notamment dans la communication de l'entreprise auprès de ses collaborateurs. Toutefois, il ne semble pas exister de contrainte réelle sur l'aspect linguistique dans la mesure où les modèles d'IAG sont souvent entraînés sur des données multilingues, les rendant déjà particulièrement performants de ce point de vue.

Ainsi, **les impacts métiers fondamentaux** (réduction des tâches répétitives, recentrage sur l'analyse et la personnalisation) **restent universels**. Ce sont surtout les rythmes et les modalités de déploiement des solutions qui varient selon les réalités locales, sans remettre en cause les grandes tendances d'évolution des compétences.

Impact de l'IA Générative au niveau de la Branche - 4/4

3. Quelques cas d'usages concrets et comparables

Assistance technique SAV augmentée à l'international

Chez Kuehne+Nagel, acteur majeur de la logistique mondiale, l'IA générative est utilisée pour nettoyer automatiquement les données clients, éliminant les doublons dans les bases de données, avec un taux de précision supérieur à 90 %. Cela accélère le traitement des réclamations et clarifie l'accès à l'historique des incidents¹.

Aussi, via l'analyse de documents et le NLP (Natural Language Processing), des processus peuvent alerter automatiquement les équipes d'intervention en cas de feedback texte indiquant un problème ou un sentiment négatif de la part des chauffeurs ou clients².

Les impacts métiers mesurés sont les suivants : une réduction des erreurs et des redondances dans la base de données client, ce qui améliore la qualité des diagnostics et la réalisation en temps réel d'alertes de sentiment pour détecter un incident ou insatisfaction client avant qu'il ne se transforme en crise.

Recrutement international et gestion RH avec l'IA générative

Les technologies d'IA générative transforment une majeure partie des process RH des organisations avec des impacts communs à de nombreux secteurs différents, y compris les entreprises d'Import/export et de Commerce International :

- Création de descriptions de poste multilingues et contextualisées, adaptées à chaque zone géographique, aux exigences réglementaires locales et aux spécificités culturelles, de manière automatisée.
- Engagement candidat automatisé, via chatbots multilingues qui répondent aux questions courantes.
- Planification stratégique des talents, identification des compétences clés, prédiction des besoins en mobilité interne ou en formation, grâce à des analyses de données intégrées.

L'automatisation permettrait aux équipes RH de gagner jusqu'à 60–70 % de temps sur les tâches administratives, leur permettant de se concentrer sur les échanges humains stratégiques, la gestion des compétences et l'accompagnement des managers³.

1/ https://newsroom.kuehne-nagel.com/kuehnenagel-wins-responsible-ai-impact-award/?utm_source=chatgpt.com

2/ https://newsroom.kuehne-nagel.com/kuehnenagel-continues-to-digitise-its-cooperation-with-road-carriers-powered-by-ai/?utm_source=chatgpt.com

3/ https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-organization-blog/four-ways-to-start-using-generative-ai-in-hr?utm_source=chatgpt.com

Métier DRH

- 1 Revue d'IAG pertinentes
- 2 Cas d'usage existants
- 3 Benchmark de pratiques d'entreprises
- 4 Impact des IAG sur les tâches et compétences : retours sur les entretiens
- 5 Émergence de nouvelles façons de manager
- 6 DRH accompagnateur de la transformation
- 7 Note d'explication pour appréhender le fichier des compétences
- 8 Revue des principaux changements : compétences et automatisation

1 Revue d'IAG pertinentes pour le métier de Directeur.trice / responsable des ressources humaines

Chatbot Assistant RH

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)

Technologies utilisées : LLM connectés à une base documentaire interne, Q&A en langage naturel.

Exemple : Assistant RH basé sur l'IA générative lancé par Auchan via son portail interne Mesh pour répondre aux questions sur les congés et le télétravail

Taille des entreprises concernées :
TPE, PME & GE

Maturité : Moyenne à haute



Micro-modules de formation

L'IA générative peut permettre de créer des micro-contenus pédagogiques (quiz, fiches pratiques, études de cas, vidéos) adaptés aux besoins des collaborateurs. Ces contenus peuvent être produits en plusieurs langues et intégrés dans un LMS ou un intranet RH.

Technologies utilisées : LLM pour les contenus textuels, générateurs d'images et de vidéos pour supports visuels.

Exemple : Beyond Retro (entreprise de retail anglaise) a utilisé Synthesia pour créer et déployer en 2 semaines des vidéos de formation pour 140 employés, dans 3 pays

Taille des entreprises concernées :
PME & GE

Maturité : Moyenne à haute



Management & encadrement des équipes assistés par IA

Plateformes dédiées permettant d'accompagner un manager dans ses missions d'encadrement : analyse des performances individuelles, suivi des objectifs, génération de feedbacks constructifs et recommandations de plans de développement personnalisés.

Technologies utilisées :

LLM pour la synthèse de données RH/CRM et génération de feedbacks personnalisés, modèles prédictifs pour analyser les performances.

Exemple : Lattice AI, plateforme de people management qui génère des recommandations de développement et d'accompagnement pour des managers.

Taille des entreprises concernées :
PME & GE

Maturité : Moyenne



Recrutement et présélection automatisée

L'IA peut analyser automatiquement des CV et lettres de motivation, en extraire les compétences clés et les comparer aux profils recherchés. Elle peut également générer des synthèses de candidatures pour accélérer la sélection.

Technologies utilisées :

Exemple : Zoho Recruit, un ATS doté de fonctionnalités d'IA permettant l'analyse automatique de CV, la recherche intelligente par mots-clés ou compétences et le scoring des candidats.

Taille des entreprises concernées :
PME & GE

Maturité : Moyenne à haute



2 Cas d'usage existants dans le métier de DRH - 1/2

1. Recrutement et marque employeur

Cas d'usage

- **Rédaction automatisée d'annonces** : les IAG peuvent créer des descriptions de poste attractives et inclusives à partir d'un profil-type.
- **Préqualification des candidatures** : génération de résumés de CV ou lettres de motivation, ou préparation de questions d'entretien personnalisées.
- **Communication employeur** : création de contenus pour les réseaux sociaux ou le site carrière (témoignages, articles, vidéos scriptées, etc.).

Bénéfices

- Gain de temps dans la rédaction et l'analyse de profils.
- Uniformisation du ton et amélioration de la cohérence de la communication RH.

Précautions

- Vérifier les biais dans la formulation (genre, âge, origine, etc.).
- Ne pas déléguer la sélection finale à l'IA : toujours garder une validation humaine.

Solutions pertinentes

- **ChatGPT / Claude / Gemini** → génération de texte et d'annonces.
- **Copilot (Microsoft 365)** → intégration dans Outlook/Word pour la rédaction rapide d'annonces et fiches de poste.
- **Textio** → optimisation de langage inclusif.
- **Eightfold / HireEZ / SmartRecruiters AI** → sourcing et matching de candidatures.

2. Formation et développement des compétences

Cas d'usage

- **Cartographie des compétences et identification des écarts** (par métier, équipe, site) à partir des référentiels, entretiens, CV et historiques de formation.
- **Recommandation personnalisée de parcours de formation** (modules, mentorat, mobilité apprenante) selon le poste cible, le niveau et les priorités business.
- **Évaluation et suivi de l'efficacité des formations** : acquisition des compétences, certification, mise en pratique, impacts sur performance et mobilité interne.

Bénéfices

- Décision plus rapide et appuyée sur les données.
- Meilleure anticipation des besoins humains et organisationnels.

Précautions

- Ne pas utiliser d'IA générative seule pour la prise de décision stratégique.
- Vérifier les sources et la qualité des données d'entrée

Solutions pertinentes

- **ChatGPT / Copilot** → génération de modules e-learning, reformulation et traduction.
- **Canva + Gamma App** → création de supports de formation visuels.
- **Synthesia / HeyGen** → génération de vidéos formatives avec avatars.
- **Learnlight / 360Learning (IA intégrée)** → suivi des compétences et recommandation de parcours.

2 Cas d'usage existants dans le métier de DRH - 2/2

3. Communication interne

Cas d'usage

- Rédaction automatique de **newsletters internes**, messages managériaux ou notes de service.
- Génération de **scripts de communication** pour des réunions RH ou des présentations.
- Outils d'écoute et de **synthèse du climat social** (résumés de verbatim, enquêtes internes, etc.).

Bénéfices

- Amélioration de la réactivité et de la clarté de la communication.
- Meilleure compréhension du ressenti des équipes.

Précautions

- Garder une communication authentique et humaine : l'IA aide, mais ne remplace pas l'empathie.

Solutions pertinentes

- **Copilot dans Outlook et Teams** → rédaction automatique de messages et résumés de réunions.
- **ChatGPT** → simplification et ton adapté à la communication interne.
- **Deepl Write** → reformulation et amélioration du style.
- **Voice / Teams Transcription AI** → traduction et compte rendu multilingue

4. Analyse et pilotage RH

Cas d'usage

- Synthèse de **rapports RH**, tableaux de bord, ou notes de conjoncture sociale.
- **Prévision des tendances** (turnover, absentéisme, compétences rares) grâce à l'analyse de texte et de données.
- Aide à la **rédaction de politiques RH** ou de scénarios prospectifs.

Bénéfices

- Décision plus rapide et appuyée sur les données.
- Meilleure anticipation des besoins humains et organisationnels.

Précautions

- Ne pas utiliser d'IA générative seule pour la prise de décision stratégique.
- Vérifier les sources et la qualité des données d'entrée.

Solutions pertinentes

- **Microsoft Copilot (Excel / Power BI)** → automatisation des tableaux de bord et analyses.
- **Power Automate + Copilot Studio** → création d'agents IA pour suivre les KPI RH.
- **ChatGPT (Advanced Data Analysis)** → analyse de données textuelles et quantitatives.
- **Visier / People Analytics (Workday, SAP SuccessFactors)** → intégration de la data RH avec IA prédictive.

5. Éthique, RGPD et gouvernance

Enjeux clés

- **Transparence** : informer les collaborateurs de l'usage de l'IA.
- **Protection des données personnelles** : pas d'injection de CV ou de données RH sensibles dans des outils externes non sécurisés.
- **Gouvernance** : mise en place de chartes internes d'utilisation de l'IA.

Solutions pertinentes

- **Microsoft Purview / Compliance Manager** → conformité RGPD et audit d'usage IA.
- **OneTrust** → gestion de la transparence et du consentement.
- **ChatGPT Enterprise / Azure OpenAI** → environnement sécurisé pour les usages internes.
- **Internal AI charters & dashboards** → outils maison pour pilotage de l'éthique et gouvernance IA

3 Benchmark de pratiques d'entreprises

Entreprise / Secteur	Contexte de transformation IA	Actions clés de la DRH	Enjeux et bénéfices observés	Bonnes pratiques RH
Unilever (biens de consommation)	Automatisation du recrutement et du tri de candidatures via IA.	• Identification des processus à automatiser • Formation des recruteurs à l'usage de l'IA • Mise en place d'un contrôle éthique des algorithmes	• Réduction du temps de recrutement • Meilleure correspondance candidats-postes • Plus de temps RH pour la relation humaine	→ Commencer par des cas d'usage ciblés et mesurables. → Maintenir un contrôle humain sur les décisions IA.
L'Oréal (cosmétique / innovation RH)	Déploiement d'un chatbot interne (L'Oréal GPT) et acculturation à l'IA.	• Communication interne sur les impacts de l'IA • Formation et ateliers d'acculturation • Sensibilisation aux enjeux éthiques et humains	• Diminution des peurs liées à l'IA • Engagement accru des salariés • Meilleure compréhension des usages IA	→ Faire de l'acculturation une étape incontournable. → L'adhésion passe par la pédagogie, pas la technologie.
Renault Group (industrie automobile)	Usage de l'IA dans les métiers data et RH (pilote des compétences).	• Cartographie des compétences liées à l'IA • Collaboration RH-IT-Métiers • Gouvernance de la donnée RH	• Anticipation des besoins en compétences • Meilleure qualité des données RH • Décisions RH plus éclairées	→ Travailler la qualité de la donnée avant tout..
BNP Paribas (banque / services)	Automatisation et IA prédictive dans le back-office et la relation client.	• Plan de reconversion interne pour métiers transformés • Formation IA et data pour les fonctions support • Suivi des impacts emploi-compétences	• Maintien de l'employabilité des salariés • Réduction du turnover lié à la peur du changement	→ Ne pas opposer IA et emploi, mais miser sur la montée en compétence. → Co-construire les parcours avec les partenaires sociaux.
Orange (télécoms)	Introduction de l'IA dans le support client et les opérations réseau.	• Création d'un « Comité Éthique IA » piloté par la DRH • Formation managériale au leadership augmenté • Expérimentations de métiers « assistés par IA »	• Adoption maîtrisée de l'IA dans les équipes • Réduction des risques de biais • Climat social apaisé	→ Instaurer une gouvernance éthique et participative. → Anticiper les nouveaux rôles (superviseur d'IA, analyste humain).
AXA (assurance)	Déploiement d'IA pour la gestion automatisée des sinistres.	• Analyse d'impact sur les métiers • Formation des gestionnaires à la supervision de l'IA • Communication sur la transparence des algorithmes	• Productivité accrue sans perte de lien client • Valorisation de nouvelles compétences (analyse, contrôle)	→ Préserver la dimension relationnelle humaine. → Associer les salariés dès la conception des outils.

4

Impact des IAG sur les tâches et compétences du métier de DRH : retours sur les entretiens - 1/3

1. Transformation des tâches quotidiennes du DRH

a. Automatisation et assistance à la rédaction

- Copilot et ChatGPT prennent en charge la création et la mise en forme de contenus RH : courriers, notes de service, annonces, politiques internes.
- Cela permet un gain de temps important sur les tâches rédactionnelles à faible valeur ajoutée (e-mails, synthèses, communications internes).
- L'IAG facilite également la rédaction de supports de formation, la génération de contenus pédagogiques et la traduction de documents multilingues...)

Impact : recentrage du DRH sur les activités stratégiques (pilotage, accompagnement humain, transformation organisationnelle...)

b. Analyse et reporting RH augmentés

- Copilot aide à synthétiser les rapports RH, élaborer des tableaux de bord sociaux (BDSE) et prévoir des tendances (turnover, absentéisme, tensions de compétences).
- ChatGPT peut générer des résumés de verbatim ou des analyses qualitatives à partir d'enquêtes internes ou de feedbacks collaborateurs.

Impact : montée en puissance du pilotage par la donnée et des analyses prédictives dans la fonction RH.

c. Recrutement et marque employeur

- Rédaction automatisée d'annonces inclusives et attractives.
- Préqualification des candidatures (résumés de CV, préparation d'entretiens).
- Création de contenus pour la communication employeur (témoignages, articles, publications LinkedIn).

Impact : réduction du temps de traitement et standardisation qualitative des processus, tout en exigeant une vérification humaine pour éviter les biais.

d. Communication interne et conduite du changement

- Génération de messages managériaux cohérents, notes de service, ou scripts de communication.
- Utilisation de l'IA pour écouter et analyser le climat social via la synthèse des retours collaborateurs.

Impact : communication plus fluide et réactive, mais nécessitant une vigilance pour conserver authenticité et empathie humaine.

4

Impact des IAG sur les tâches et compétences du métier de DRH : retours sur les entretiens - 2/3

2. Nouvelles compétences clés du DRH à l'ère de l'IAG

a. Compétences numériques et cognitives

- Maîtriser les outils d'IAG (Copilot, ChatGPT, etc.) et leurs logiques de fonctionnement.
- Savoir **rédiger des prompts efficaces** pour obtenir des résultats pertinents.
- Capacité à **vérifier, valider et contextualiser** les productions de l'IA (pensée critique).

Le DRH devient un « **curateur critique** » de la connaissance et de la compétence, capable d'orchestrer la collaboration humain-machine.

b. Compétences stratégiques et éthiques

- Compréhension des **enjeux de gouvernance, de RGPD et d'éthique** : savoir où et comment utiliser les outils IA.
- Capacité à **définir une stratégie IA-RH** en lien avec la DSI et la direction générale.
- Développement d'une **culture IA partagée** dans l'organisation.

Le DRH devient un **architecte de la transformation numérique**, garant d'un usage responsable et transparent de l'IA.

c. Compétences comportementales et managériales

- Souplesse, agilité et **apprentissage continu**.
- Posture de **facilitateur du changement** plutôt que gestionnaire RH.
- Animation de **parcours d'acculturation à l'IA** pour les collaborateurs et les managers.

Le DRH devient un **coach du changement**, accompagnant la montée en compétence collective.

4

Impact des IAG sur les tâches et compétences du métier de DRH : retours sur les entretiens - 3/3

3. Risques et limites identifiés

- **Biais algorithmiques** dans la sélection ou la rédaction automatisée.
- **Dépendance cognitive** : risque de perte d'esprit critique face aux productions de l'IA.
- **Uniformisation des pratiques et du langage RH**, au détriment de la créativité et de la singularité humaine.
- **Sécurité des données RH** : vigilance sur la confidentialité et le stockage des informations sensibles.

Nécessité d'un cadre de gouvernance et de chartes internes pour réguler les usages

4. Nouveaux rôles

- **Architecte des compétences** : anticiper les écarts entre métiers et compétences.
- **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** : veiller à l'équilibre entre performance technologique et respect de l'humain.
- **Curateur du savoir** : trier, contextualiser et enrichir les connaissances produites par l'IA.

En résumé :

L'usage d'outils tels que **Copilot** et **ChatGPT** transforme le métier de DRH selon trois axes :

1. **Opérationnel** → automatisation et gain de temps.
2. **Stratégique** → pilotage par la donnée et anticipation des compétences.
3. **Humain** → accompagnement du changement et régulation éthique.

5 Émergence de nouvelles façons de manager avec l'IAG

L'introduction de Copilot et ChatGPT transforme aussi les **postures managériales** :

Évolution du rôle du manager	Description	Compétences clés associées
Du responsable au leader coach	Le manager devient accompagnateur, aide à la montée en compétence de ses équipes dans l'usage des IA. Dans un contexte d'usage croissant de l'IA, le manager a un rôle de régulation : prendre du recul sur les messages co-écrit avec une IA, apprécier leur portée réelle, favoriser l'échange et le feedback afin d'éviter toute incompréhension dans le dialogue.	Discernement, régulation, pédagogie, culture du feedback.
Du contrôleur au facilitateur	L'IA prend en charge une partie du suivi et de la production ; le manager facilite la collaboration et la confiance.	Délégation, autonomie, agilité.
Du planificateur au curateur de connaissances	Le manager organise le partage des savoirs générés par l'IAI.	Sens critique, gestion du savoir, animation collective.
Du superviseur au partenaire augmenté	Le manager collabore avec des outils IA (Copilot, ChatGPT) pour planifier, synthétiser, analyser.	Compétence numérique, co-pilotage IA, décision éthique.
Du local au transversal	Grâce à l'IAI, le manager interagit plus largement entre métiers et cultures.	Communication interculturelle, travail hybride, transversalité.

5 Émergence de nouvelles façons de manager avec l'IAG

Les dimensions émergentes pour piloter des équipes hybrides (mix humain/machine)



1

Architecte du collectif

Pour soutenir plus que jamais l'intelligence collective et les espaces de co-construction humaine (éviter le "chacun avec sa machine").



3

Gardien de la pensée critique

Pour éviter les illusions de compréhension/ compétence.



5

Garant de l'inclusion

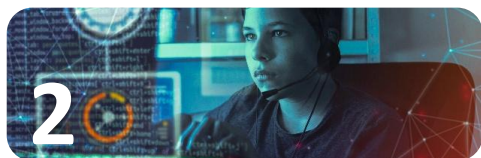
Pour prévenir les fractures entre "experts" et "non experts".



7

Entraîneur de discernement

Pour cultiver l'art de décider en mobilisant conscience, responsabilité et valeurs.



2

Développeur de nouveaux usages

En encourageant l'expérimentation et en créant des rituels d'apprentissage continu.



4

Protecteur du débat collectif

Pour empêcher la démission cognitive et la soumission silencieuse.



6

Curateur du sens pour donner une direction dans le flux continu d'informations

Face à la vitesse et à l'excès d'informations générés par l'IA.

5 Émergence de nouvelles façons de manager avec l'IA

7 rôles concrets du manager augmenté par l'IA

1



Créer la dynamique d'équipe

- Organiser des temps sans écran pour résoudre ensemble un sujet complexe.
- Alternier travail "avec IA" et travail "entre humains" pour garder la cohésion.
- Faire tourner la responsabilité du "maître du prompt" en réunion.

2



Faire tester et adopter les bons usages IA

- Faire tester à l'équipe un cas d'usage IA par mois (ex : rédaction, synthèse, analyse).
- Créer un mini rituel : 10 minutes de partage "ce que l'IA m'a permis cette semaine".
- Encourager chacun à documenter ses prompts utiles dans un espace commun.

3



Vérifier, questionner, ne pas tout croire

- Demander systématiquement : "D'où vient l'info ? Qu'est-ce qui pourrait être faux ?"
- Faire comparer un résultat IA à deux salariés.
- Alerter sur les zones d'illusion : expertise affichée, ton trop confiant, biais possibles.

4



Garder des discussions vivantes et contradictoires

- Avant de valider une recommandation IA, ouvrir quelques minutes de débat contradictoire.
- Veiller à ce que tout le monde prenne la parole, surtout les plus silencieux.
- Instaurer un rôle tournant de "contradiction constructive"

5



Ne laisser personne sur le côté

- Ne pas réserver les outils IA aux plus technophiles : former en binômes.
- Proposer des micro-tutos internes pour que chacun progresse sans pression.
- Repérer les écarts de pratique et accompagner ceux qui décrochent.

6



Donner du sens dans l'avalanche d'informations (manager l'infobésité)

- Résumer régulièrement : "Ce que l'IA nous apporte... et ce qu'on garde en humain".
- Recentrer l'équipe sur les priorités : ce qui compte vraiment vs ce qui distrait.
- Filtrer le trop-plein d'infos : produire une "note de 5 lignes" plutôt qu'un flot.

7



Aider à prendre de bonnes décisions

- Questionner : "Est-ce que ce choix est efficace et aligné avec nos valeurs ?".
- Ne jamais déléguer à l'IA une décision engageante sans analyse humaine.

6 DRH accompagnateur de la transformation

Rôle des DRH dans l'accompagnement de la transformation des métiers par l'IA - 1/2

1. Contextualisation : pourquoi l'IA transforme les métiers et donc mobilise les DRH

- L'arrivée de l'Intelligence artificielle dans les entreprises ne concerne plus uniquement les services IT : elle transforme les métiers, les compétences, et les modes de travail.
- Les DRH sont ainsi en prise directe avec :
 - La montée de l'automatisation ou de l'assistance par IA de certaines tâches,
 - L'émergence de nouveaux rôles ou métiers liés à l'IA,
 - La nécessité de repenser les compétences (hard skills + soft skills) et les parcours professionnels.
- Les DRH doivent donc se positionner comme acteurs stratégiques de cette transformation, non seulement « gestionnaires » des effectifs, mais aussi « architectes » des compétences et des métiers de demain.

2. Les grands rôles des DRH dans l'accompagnement de la transformation métiers / IA

a) Anticipation et diagnostic

Les DRH doivent contribuer à identifier quels métiers sont susceptibles d'être transformés, voire *disparus*, et quels nouveaux métiers pourraient émerger grâce à l'IA.
Cela implique de faire un audit des compétences existantes, de cartographier les métiers, d'anticiper les « écarts métiers-compétences ». *Exemple : repenser le « work force planning stratégique » (anticipation des effectifs + compétences) en y intégrant des données IA/analytics.*

b) Définition de la stratégie RH liée à l'IA

Les DRH doivent co-élaborer (avec la DSI, la direction générale, etc) une stratégie pour intégrer l'IA dans les processus métiers, mais aussi dans la fonction RH elle-même.
Cette stratégie inclut :

- La gouvernance de l'IA (qui pilote, qui décide, quel cadre éthique).
- La priorisation des cas d'usage IA (où l'IA va apporter la plus forte valeur ajoutée).
- L'articulation avec la gestion des talents, des compétences et des métiers futurs.

c) Formation, montée en compétences, acculturation

Un volet-clé : préparer les collaborateurs aux impacts de l'IA — non seulement former aux outils, mais aussi développer la culture « IA », l'ouverture au changement.
Exemple : des parcours adaptés, mentorat inversé, communautés intergénérationnelles pour favoriser l'engagement. EY
Il s'agit aussi pour les DRH de promouvoir des compétences « augmentées » (capacité à collaborer avec l'IA, à superviser, à décider) et des compétences comportementales (souplesse, apprentissage continu).

d) Conduite du changement et accompagnement humain

La dimension humaine est centrale : la transformation IA peut susciter des résistances, de l'incertitude, du stress (peur de la perte d'emploi, etc). Les DRH doivent donc jouer un rôle de « facilitateur ». Ils doivent veiller à l'adhésion des managers, des collaborateurs, et structurer l'accompagnement (communication, transparence, pilotage de l'impact).
Ils doivent également réfléchir aux nouvelles postures managériales : le manager devient plus « coach », « facilitateur » que simple distributeur de tâches.

e) Reconfiguration des métiers, des parcours, et gestion proactive des talents

Les DRH doivent repenser les référentiels métiers, intégrer la notion de « métiers augmentés par l'IA », réévaluer les compétences clés. Ils doivent aussi anticiper les mobilités internes, les reconversions, la gestion des talents dans un univers d'IA où certaines tâches sont automatisées.
Le pilotage des carrières et du maintien dans l'emploi devient un enjeu stratégique dans le contexte de l'IA.

f) Pilotage de l'éthique, responsabilité, transparence

L'usage de l'IA en RH (et dans les métiers) 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.

6 DRH accompagnateur de la transformation

Rôle des DRH dans l'accompagnement de la transformation des métiers par l'IA - 2/2

3. Spécificités & défis pour les DRH

- **L'un des défis** : les DRH doivent sortir d'une logique strictement administrative pour se positionner comme business-partners stratégiques, maîtrisant les enjeux technologiques et de transformation.
- Par ailleurs, la maturité IA est variable selon les organisations : la DRH doit adapter son approche à la taille de l'entreprise, à sa culture, à ses ressources.
- **Il existe un enjeu de temporalité** : passer de projets pilotes IA à **des déploiements plus larges, intégrés aux processus métiers**.
- **Le défi humain est majeur** : comment faire accepter l'IA sans susciter peur ou rejet ? Comment garder le facteur « humain » dans un univers de plus en plus numérique ?
- Enfin, l'intégration de l'IA pose des risques (biais algorithmiques, perte de transparence, impact sur la confiance) que les DRH doivent anticiper.

4. Bonnes pratiques et pistes d'action pour les DRH

- Élaborer un **plan de « readiness IA »** RH : état des lieux, maturité, scénarios métiers, compétences clés.
- Définir une **gouvernance IA-RH** claire : rôles, responsabilités, comité de pilotage (RH + IT + métiers).
- Mettre en place des **parcours d'acculturation et de formation** pour les managers et collaborateurs (pas seulement « outil », mais « impact métier »).
- Favoriser la **co-construction** avec les métiers : impliquer les équipes dans la définition des impacts, des nouveaux métiers, des compétences.
- Travailler la **communication et l'engagement** : expliquer pourquoi, comment, et quels bénéfices pour les collaborateurs.
- Repenser les **référentiels métiers et talents** : anticiper l'évolution des rôles, les mobilités internes, les reconversions.
- Assurer le **pilotage des effets humains** : suivi des indicateurs (engagement, satisfaction, turnover), adaptation.
- Mettre en œuvre une **démarche éthique et transparente** autour de l'IA : en informer, documenter, vérifier l'absence de biais.
- Mesurer et adapter : suivre le retour sur investissement (ROI) de l'IA dans les métiers, ajuster la stratégie RH.

7 Note d'explication pour appréhender le fichier l'Excel

Métier : Directeur·rice / Responsable des Ressources Humaines

Le fichier Excel associé au métier de DRH constitue un **outil d'analyse et de projection** visant à objectiver l'impact de l'intelligence artificielle générative (IAG) sur les compétences du métier. Il s'agit d'un **support d'aide à la décision** pour analyser l'évolution des référentiels métiers et des besoins en compétences.

L'Excel est structuré autour de plusieurs logiques complémentaires :

- **Lecture par compétences**

Chaque compétence est analysée au regard de son exposition à l'IAG. L'objectif est d'identifier si la compétence est peu impactée, transformée dans ses modalités d'exercice, ou renforcée par l'usage d'outils d'IA.

- **Distinction automatisation / augmentation**

L'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.

- **Évolution qualitative des compétences**

Plutôt qu'une disparition, ce document montre un déplacement de la valeur ajoutée vers des compétences de pilotage, de vérification, de contextualisation, de gouvernance et d'éthique.

- **Appui à la formation**

L'analyse permet d'identifier les compétences à renforcer ou à faire évoluer, afin d'orienter les actions de formation, d'acculturation à l'IA et d'adaptation des parcours professionnels.



En résumé, ce document Excel doit être lu comme une **cartographie dynamique des compétences DRH à l'ère de l'IAG**, mettant en évidence un passage d'un rôle principalement opérationnel vers un rôle plus stratégique, d'architecte des compétences, de garant de l'éthique et de chef d'orchestre de la transformation humaine et organisationnelle.

8 Revue des principaux changements : compétences et automatisation

- 1 **Automatisation forte des “livrables RH”** (courriers, notes, annonces, supports) : l'IAG fait gagner du temps sur la production, mais impose une relecture systématique.
- 2 **Veille sociale/juridique et “knowledge work” augmentés** : synthèses plus rapides, mais demande une exigence accrue de qualification des sources et de contextualisation.
- 3 **Reporting et pilotage RH basculent vers le data-driven** (tableaux de bord, tendances turnover/absentéisme) : la valeur se déplace vers l'interprétation et l'arbitrage.
- 4 **Recrutement transformé** : rédaction d'annonces et préqualification accélérées, mais risque de biais et nécessité d'une validation humaine renforcée.
- 5 **GEPP/compétences** : cartographies, écarts et recommandations de parcours deviennent plus “outillées”, ce qui accroît les attentes sur la cohérence méthodologique.
- 6 **Compétence pivot : “curateur critique”** (prompt, vérification, validation, mise en contexte) : la maîtrise des résultats IA devient une compétence cœur.
- 7 **Repositionnement du DRH** : moins d'exécution, plus de stratégie et d'accompagnement humain de la transformation organisationnelle.
- 8 **Gouvernance/éthique/RGPD montent en criticité** : encadrer les usages, sécuriser les données RH, tracer et documenter.
- 9 **Compétences “en perte de valeur”** : production manuelle exhaustive (synthèses, mises en forme, consolidation de sources) au profit de la supervision/contrôle qualité.
- 10 **Risque métier central** : “surconfiance”, uniformisation du langage RH, et fragilisation de la confiance si la gouvernance n'est pas explicite.

Analyse des besoins en formation



Métier DRH

- 1 Certifications RNCP analysées pour le métier de DRH
- 2 Revue des formations qui répondent aux nouveaux besoins du métier de DRH

1 Analyse des certifications existantes pour le métier DRH - 1/4

- **RNCP35912 - MASTER - Gestion des ressources humaines**

⇒ **29 compétences :**

25 compétences seront amenées à être étudiées - 2 sont peu ou pas impactées - 2 intègrent l'IA ou l'utilisation d'outils numériques

- **RNCP38460 - Manager en ressources humaines**

⇒ **33 compétences :**

32 compétences seront amenées à être étudiées - 1 est peu ou pas impactée - aucune compétence n'intègre l'IA ou l'utilisation d'outils numériques

- **RNCP38489 - Manager des ressources humaines**

⇒ **37 compétences :**

35 compétences seront amenées à être étudiées - 2 sont peu ou pas impactées - aucune compétence n'intègre l'IA ou l'utilisation d'outils numériques

- **RNCP39864 - Manager du développement des ressources humaines**

⇒ **49 compétences :**

42 compétences seront amenées à être étudiées - 6 sont peu ou pas impactées - 1 compétence intègre l'IA ou l'utilisation d'outils numériques

- **RNCP40244 - Manager des ressources humaines**

⇒ **25 compétences :**

21 compétences seront amenées à être étudiées - 3 sont peu ou pas impactées - 1 compétence intègre l'IA ou l'utilisation d'outils numériques

- **RNCP39571 - DipViGrM - Diplôme d'études supérieures en marketing, gestion commerciale et management international**

⇒ **65 compétences :**

57 compétences seront amenées à être étudiées - 6 sont peu ou pas impactées - 2 compétences intègrent l'IA ou l'utilisation d'outils numériques

1 Analyse des certifications existantes pour le métier DRH - 2/4

Ce que révèle l'analyse des certifications sur l'impact de l'IA

Pilotage de la performance sociale

L'IAG fournit des analyses rapides de volumes importants de données, la détection d'écarts, d'anomalies ou de tendances, la production de tableaux de bord et d'analyses prédictives vient impacter les compétences en renforçant celles liées aux traitements analytiques, aux règles explicites et les données structurées.

Elle permet d'exploiter des données quantitatives et qualitatives (retours, verbatim), renforçant les capacités de diagnostic et d'amélioration continue.

Les compétences se déplacent vers l'interprétation, la mise en perspective et la décision, plutôt que la production manuelle d'analyses.

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer :
Définir et suivre des indicateurs sociaux, mesurer la satisfaction des collaborateurs, leur qualité de vie au travail, leur engagement et leur adhésion aux valeurs de l'entreprise, analyser la performance sociale et organisationnelle, construire et exploiter des tableaux de bord RH, aider à la décision à partir des données sociales...

La veille et analyse de l'environnement

L'IAG accélère la veille grâce à la synthèse rapide d'informations et à l'analyse des tendances, ce qui modifie la manière de faire de la veille sur les évolutions de son environnement.

Les compétences évoluent vers une exigence renforcée d'analyse critique (qualification des sources, robustesse des conclusions, contextualisation).

Elle accélère la production et la diffusion des documents normés et modifie ainsi la formalisation des processus et procédures RH.

Le RH endosse un rôle de garant de conformité et donc de mettre en avant, modifier ou introduire des compétences associées telles que le contrôle, la validation, la sécurisation juridique...

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer :
Faire de la veille sur les évolutions de l'environnement et de l'écosystème, analyser les tendances et les mutations des métiers et des compétences, les évolutions avec une vision prospective pour anticiper les changements générés par la politique de l'État, réaliser des analyses prospectives, anticiper les transformations organisationnelles, observer...

La marque employeur et recrutement

L'IAG est un allié pour le RH sur les sujets de marque employeur et recrutement. Elle L'IAG permet d'améliorer la qualité formelle, l'attractivité et la cohérence des contenus (annonces, communications, supports), et peut automatiser une partie de la production. Elle facilite la personnalisation des messages et la structuration des campagnes (contenus, scripts, argumentaires).

Les outils IAG transforment aussi les techniques de sourcing en facilitant le tri de CV, recherches automatisées...

C'est pourquoi, les compétences évoluent vers la capacité d'analyse de l'impact et le pilotage des actions (qualité, conversion, cohérence de marque) et la maîtrise des risques (biais, discrimination, conformité).

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer :
Déployer des stratégies de recrutement adaptées, Développer et promouvoir la marque employeur, Concevoir des actions d'attractivité et de fidélisation, Analyser l'efficacité des pratiques de recrutement, Définir des techniques de recrutement en élaborant des méthodes de sourcing, en sélectionnant les canaux de recrutement appropriés

1 Analyse des certifications existantes pour le métier DRH - 3/4

Ce que révèle l'analyse des certifications sur l'impact de l'IA

La vision stratégique RH

L'IAG permet d'obtenir rapidement une synthèse d'informations issues de sources multiples permettant une veille stratégique et l'analyse des tendances.

Elle facilite la production de diagnostics prospectifs et la génération de scénarios RH. Elle agit comme un outil d'aide à la décision, sans se substituer aux arbitrages stratégiques.

L'impact est ciblé sur les compétences liées aux méthodes et limité sur celles liées à la responsabilité décisionnelle. Ainsi les compétences liées à l'interprétation, la hiérarchisation et la contextualisation des informations deviennent plus importantes.

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer :
Élaborer une vision stratégique RH alignée avec la stratégie de l'organisation, analyser les données sociales pour éclairer les choix stratégiques, piloter la transformation des pratiques RH, Aider à la décision stratégique à partir d'analyses structurées

La conception et le pilotage des politiques RH et dispositifs GRH

(GEPPM, développement des compétences...)

L'IAG facilite la conception formelle, la structuration et le suivi des politiques et dispositifs RH (rédaction de cadres, formalisation, déclinaison en procédures). Elle permet d'analyser des retours (enquêtes internes, verbatim) et de produire des synthèses actionnables pour ajuster les dispositifs. Les outils d'IAG soutiennent ainsi l'analyse des données et l'amélioration continue.

La valeur ajoutée se recentre sur la pertinence des choix, l'équité, la priorisation et la capacité à évaluer l'efficacité des actions.

Les compétences doivent donc évoluer vers davantage de pilotage, d'évaluation, de mesure d'impact, d'ajustement des dispositifs et amélioration continue avec un besoin accru de validation et de cohérence globale.

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer :
Concevoir et adapter des politiques RH, cartographier les compétences, identifier et évaluer les besoins de formations, mettre en œuvre et piloter des dispositifs de GRH, analyser des retours (enquêtes, feedbacks, verbatim), analyser les écarts entre compétences existantes et attendues, évaluer l'efficacité des actions de formation

La communication, conseil et négociation

L'IAG soutient efficacement la préparation des messages, argumentaires et négociations. Elle optimise la recherche d'informations, la rédaction, la synthèse, la traduction et la structuration des supports (formation, transfert de connaissances). Elle améliore la qualité formelle et la cohérence des communications.

L'IAG vient en appui des managers dans leur communication auprès de leurs équipes par la préparation d'argumentaires, de supports, de scripts et d'analyses préalables.

Les compétences relationnelles restant non automatisables, l'impact porte davantage sur la préparation des communications et les techniques de rédaction... en développant sa capacité à vérifier la fiabilité et prévenir les dérives (biais, hallucinations, confidentialité).

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer :
Communiquer en contexte professionnel avec des publics variés, conseiller et négocier avec ses équipes et ses partenaires d'affaires, communiquer de façon habile et fine dans des situations complexes (message sensible, public difficile, situation imprévue, préparer des messages, supports et argumentaires, respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité

1 Analyse des certifications existantes pour le métier DRH - 3/4

Ce que révèle l'analyse des certifications sur l'impact de l'IA

La paie, contrôle et sécurisation des opérations

L'IA automatiser le pré-remplissage des feuilles de paie, permet de détecter les anomalies, incohérences, écarts, et à structurer des processus de contrôle.

Elle veille à la cohérence des informations avec les autres outils RH.

Le cœur de la compétence évolue vers la validation experte, la traçabilité, la conformité et la responsabilité. les compétences de contrôle/production et de sécurisation des opérations.

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer :
Contrôler une séquence de paie et la conformité des données, piloter la production de la paie et le paiement des cotisations sociales, sécuriser les processus administratifs RH, détecter les anomalies et risques opérationnels, garantir la fiabilité des opérations de la paie et administratives RH...

Le contrôle de la performance GRH

L'IA permet des analyses rapides de données sociales, quantitatives et qualitatives et facilite la construction de tableaux de bord sociaux et d'analyses prédictives.

L'IA modifie aussi les tâches managériales dans l'évaluation de la performance individuelle et de l'équipe. Elle donne accès aux managers à une information chiffrée au regard des objectifs individuels, de l'équipe et de l'entreprise permettant d'identifier les marges de progrès, les plans de développement des collaborateurs...

Les compétences liées au contrôle de la performance RH sont alors impactées dans leurs modalités d'exercice. La valeur ajoutée repose désormais sur l'interprétation et l'exploitation des résultats.

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer :
Contrôler et mesurer la pertinence et la performance des outils de gestion RH, réaliser un audit organisationnel et fonctionnel de l'activité RH de l'entreprise, évaluer la performance individuelle et collective des équipes au regard des objectifs fixé, évaluer la politique salariale en s'appuyant sur des indicateurs de performance RH, Suivre les initiatives RSE en cours...

Conduite de projet, coordination et conduite du changement

L'IA soutient dans le pilotage de projet en consolidant les informations multi-sources et en accélérant la production des livrables (plans, comptes rendus, synthèses, supports). Elle facilite l'analyse de retours et la préparation d'actions (communication, suivi, amélioration continue).

L'impact reste modéré sur les compétences liées au leadership, d'adhésion au projet, de dynamique collective et de coordination. Les outils de suivi et de pilotage sont plus automatisés et donc les compétences associées plus impactées.

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer :
Réaliser le suivi des projets, avec les équipes, piloter le changement généré par la mise en œuvre d'un projet en accompagnant les directions opérationnelles et fonctionnelles, Mobiliser des outils numériques avancés pour analyser et structurer l'information...

1 Analyse des certifications existantes pour le métier DRH - EN RÉSUMÉ

- L'intelligence artificielle fait évoluer les pratiques RH vers le pilotage, d'arbitrage et de sécurisation des décisions. **Ainsi, les compétences des référentiels de certification étudiées ne disparaissent pas, elles évoluent.**
- De manière transversale, l'IAG **augmente l'autonomie numérique** en assistant la recherche, la structuration et la production de contenus (synthèses, reformulations, plans, supports), ce qui transforme la compétence "se servir de façon autonome d'outils numériques avancés".
- Elle **accélère l'analyse des usages numériques** et de leurs impacts sur les métiers, en rendant plus accessible l'exploration de solutions et l'évaluation d'options (outils, automatisations, workflows).
- Elle **déplace la valeur ajoutée** vers la capacité à **prendre du recul**, vérifier la fiabilité, gérer les risques (biais, confidentialité), et **arbitrer** l'usage pertinent de l'outil.
- Les compétences liées au dialogue social, à l'éthique, à la conduite des relations humaines et à l'arbitrage managérial sont peu automatisables et deviennent plus critiques encore dans un environnement outillé par l'IA.
- Enfin, les enjeux éthiques, juridiques et de responsabilités environnementales et sociales deviennent critiques dans l'encadrement des usages de l'IA. L'IAG doit être introduit dans ces compétences et savoirs.



2 Revue des formations qui répondent aux nouveaux besoins du métier de DRH - 1/3

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES ET COGNITIVES

1 | Maîtriser les outils d'IAG (Copilot, ChatGPT, etc.) et leurs logiques de fonctionnement

"IA générative pour DRH : comprendre, choisir, décider"

Objectifs

Comprendre le fonctionnement (LLM, données, limites, hallucinations, biais). Comparer Copilot / ChatGPT / autres (forces, conditions d'usage, sécurité). Savoir décider quand utiliser l'IA en DRH (et quand éviter).

Format conseillé

2h (masterclass exécutive)
+ 30 min Q/R cas réels
DRH

Livrable

grille "bon usage DRH"
(cas d'usage par niveau de
risque)

Exemples de formations existantes sur le marché

1. AI Genius - https://ai.genius.paris/workshop?utm_source=chatgpt.com
2. Cegos - <https://www.cegos.fr/formations/bureautique-paocao/prendre-en-main-microsoft-365-copilot-pro?year=2026>

2 | Savoir rédiger des prompts efficaces pour obtenir des résultats pertinents

"Prompting exécutif : produire vite, juste et réutilisable"

Objectifs

Maîtriser des prompts courts mais puissants (brief, contrainte, format, ton, critères qualité). Obtenir des livrables DRH : notes COMEX, argumentaires, messages sensibles, trames de négociation, synthèses. Construire une bibliothèque de prompts DRH standardisés.

Format conseillé

½ journée très pratique

Livrable

"Playbook DRH" (15
prompts + 5 checklists +
formats de sorties)

Exemples de formations existantes sur le marché

1. seminaire.ai - https://www.seminaire.ai/masterclass-prompt-engineering-intelligence-artificielle?utm_source=chatgpt.com
2. Orsys - <https://www.orsys.fr/formation/formation-chatgpt-ia-generative.html>
3. Cegos - <https://www.cegos.fr/formations/efficacite-professionnelle/intelligence-artificielle-et-ia-generative>

3 | Capacité à vérifier, valider et contextualiser les productions de l'IA (pensée critique)

"Pensée critique & validation : sécuriser les productions IA"

Objectifs

Mettre en place un processus de validation : vérification factuelle, conformité, cohérence sociale/juridique, biais. Savoir "tester" une réponse IA (contre-questions, scénarios, red teaming soft). Définir ce qui peut être automatisé vs ce qui doit rester humain.

Format conseillé

2h-3h atelier

Livrable

Checklist de contrôle
qualité DRH + matrice
"risques / garde-fous"

Exemples de formations existantes sur le marché

1. Pascal Albertini - <https://pascalalbertini.fr/ia-responsable/>
2. CCI formations - <https://www.formation-cci.fr/formations/intelligence-artificielle-ia/ethique-et-reglementation-encadrer-lusage-de-lia>

2 Revue des formations qui répondent aux nouveaux besoins du métier de DRH - 2/3

COMPÉTENCES STRATÉGIQUES ET ÉTHIQUES (gouvernance, RGPD, stratégie IA-RH, culture)

1 | Compréhension des enjeux de gouvernance, de RGPD et d'éthique : savoir où et comment utiliser les outils IA

"Gouvernance, RGPD, éthique : cadre d'usage IA en RH"

Objectifs

Comprendre principes RGPD applicables aux usages IA en RH (données sensibles, base légale, minimisation, sous-traitance, transferts, traçabilité). Encadrer les usages à risque : recrutement, évaluation, mobilité, disciplinaire. Mettre en place une charte + règles de sécurité + processus d'escalade.

Format conseillé

½ journée (idéalement co-animée DRH/DSI/DPO)

Livrable

charte d'usage IA + "traffic light" des cas d'usage (vert/orange/rouge)

Exemples de formations existantes sur le marché

1. Afnor - <https://competences.afnor.org/formations/lia-au-service-des-rh>
2. Cegos - <https://www.egos.fr/formations/ressources-humaines/ia-act-pour-rh-se-mettre-en-conformite>

2 | Capacité à définir une stratégie IA-RH en lien avec la DSI et la direction générale

"Stratégie IA-RH : feuille de route DRH-DSI-DG"

Objectifs

Identifier, prioriser et chiffrer les cas d'usage RH (valeur, effort, risque, adoption). Définir une roadmap (90 jours / 6 mois / 12 mois) + KPIs. Articuler gouvernance : rôles DRH/DSI/DPO, comités, reporting, budget.

Format conseillé

1 journée atelier + 1 session de restitution (1h30)

Livrable

backlog priorisé + business cases + roadmap + tableau de bord

Exemples de formations existantes sur le marché

1. Cegos - <https://www.egos.fr/formations/ressources-humaines/lintelligence-artificielle-au-service-des-rh>
2. Orsys - <https://www.orsys.fr/formation/formation-intelligence-artificielle-et-ressources-humaines>

3 | Développement d'une culture IA partagée dans l'organisation

"Déployer une culture IA : adoption, rituels, communauté"

Objectifs

Mettre en place un programme d'acculturation (niveaux, formats, calendrier). Construire un réseau d'ambassadeurs + mécanismes de partage (promptothèque, démos, retours d'expérience). Installer une culture d'usage responsable (sécurité, qualité, transparence).

Format conseillé

3h atelier + plan d'animation 8-12 semaines

Livrable

plan de conduite du changement + kit "ambassadeurs IA"

Exemples de formations existantes sur le marché

1. EFE - <https://www.efefr/formation/mettre-en-place-sa-strategie-ia-pour-les-rh>
2. Lefebvre-Dalloz - <https://formation.lefebvre-dalloz.fr/formations/ia-generative-maitriser-les-concepts-et-les-outils>

2 Revue des formations qui répondent aux nouveaux besoins du métier de DRH - 3/3

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES ET MANAGÉRIALES (posture DRH, changement, animation)

1 | Souplesse, agilité et apprentissage continu

“Leadership adaptatif : agilité & apprentissage continu”

Objectifs

Adopter une posture test-and-learn : expérimentation pilotée, feedback, itération. Développer les réflexes d'apprentissage continu pour soi et ses équipes. Reconnaître et traiter les tensions : peur de remplacement, surcharge, perte de repères.

Format conseillé
½ journée

Livable
plan d'action DRH “30 jours” (rituels + indicateurs + routines)

Exemples de formations existantes sur le marché

1. EFE - <https://www.efc.fr/formation/renforcer-son-efficacite-manageriale-avec-l-ia-generative>
2. Orsys - <https://www.orsys.fr/formation/formation-intelligence-artificielle-management>
3. France Num - <https://www.francenum.gouv.fr/formations/chatgpt-et-ia-mode-demploi-pour-managers-et-rh>

2 | Posture de facilitateur du changement plutôt que gestionnaire RH

“DRH facilitatrice du changement : influencer sans imposer”

Objectifs

Passer de “gestion des process” à “facilitation des usages” (avec garde-fous). Engager DG, managers, IRP et partenaires sociaux sur un narratif clair. Gérer résistances et controverses (équité, surveillance, performance, transparence).

Format conseillé
1 journée (mises en situation + cas difficiles)

Livable
kit de conversations (messages clés, objections, réponses), plan de parties prenantes

Exemples de formations existantes sur le marché

1. Orsys - <https://www.orsys.fr/formation/formation-changement-intelligence-artificielle>

3 | Animation de parcours d'acculturation et de formation à l'IA pour les collaborateurs et les managers

“Animer des parcours d'acculturation IA (collaborateurs + managers)”

Objectifs

Concevoir et animer un parcours (débutant/intermédiaire/avancé) orienté cas d'usage métier. Monter une offre interne (ateliers, microlearning, permanences, certification interne). Mettre en place une évaluation simple (mise en situation + charte + quiz).

Format conseillé
½ journée + kit prêt à l'emploi

Livable
trame de 3 ateliers + supports + grille d'évaluation

Exemples de formations existantes sur le marché

1. EFE - <https://www.efc.fr/formation/renforcer-son-efficacite-manageriale-avec-l-ia-generative>
2. Orsys - <https://www.orsys.fr/formation/formation-intelligence-artificielle-management>
3. France Num - <https://www.francenum.gouv.fr/formations/chatgpt-et-ia-mode-demploi-pour-managers-et-rh>

Métier Technicien.ne SAV

- 1 Revue d'IAG pertinentes
- 2 Cas d'usage existant
- 3 Benchmark de pratiques d'entreprise
- 4 Impact des IAG sur les tâches et compétences : retour sur les entretiens
- 5 Note d'explication pour appréhender le fichier des compétences
- 6 Revue des principaux changements : compétences et automatisation

1 Revue d'IAG pertinentes pour le métier de Technicien.ne SAV

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.

Technologies utilisées : Vision par ordinateur, modèles multimodaux, analyse en temps réel

Exemple : [Criva](#), logiciel de traitement d'image utilisant l'IA pour effectuer des tâches d'inspection visuelle complexes.

Taille des entreprises concernées :
TPE, PME & GE

Maturité : Moyenne



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.

Technologies utilisées : LLM (Chat GPT, Claude, Gemini, ...) intégré dans un outil dédié

Exemple : [FIXEE](#), outil de génération automatique des rapports d'intervention SAV

Taille des entreprises concernées :
TPE, PME & GE

Maturité : Moyenne à haute



Traduction et mise à jour par IAG des documents techniques

Utiliser des outils dédiés pour automatiser la traduction multilingue et la mise à jour des manuels techniques en fonction des évolutions produits. Gain de temps et réduction des erreurs par rapport à une traduction manuelle.

Technologies utilisées : Outils de traductions dédiés (DeepL) et LLM pour reformulation et synthèse de mises à jour

Exemple : [Docsie](#), plateforme SaaS de gestion de documentation décrit l'impact de l'IA sur la traduction de manuels techniques

Taille des entreprises concernées :
TPE, PME & GE

Maturité : Haute



Base de connaissances augmentée

Assistant qui permettrait de rechercher en langage naturel dans une base de documentation technique (manuels, schémas, historiques de maintenance, ...) et de fournir instantanément au technicien la bonne procédure, la référence d'une pièce ou la signification d'un code erreur.

Technologies utilisées : LLM branché aux documentations internes et externes, intégré sur une application mobile

Exemple : [Outmind AI](#) – outil permettant de centraliser et contextualiser l'information dispersée (documents, emails, outils internes) et proposer des réponses générées en langage naturel, utile pour accélérer les recherches dans une base de connaissances SAV.

Taille des entreprises concernées :
PME & GE

Maturité : Moyenne



2 Cas d'usage associés - 1/2

L'IA ne remplace pas le technicien SAV, mais **renforce ses capacités** sur trois axes :

- 1 **Accélération du traitement** des dossiers (automatisation des tâches répétitives).
- 2 **Amélioration de la précision** (diagnostics plus fiables, décisions mieux étayées).
- 3 **Recentrage sur les actions à forte valeur ajoutée** (relation client, gestion des litiges complexes, coordination logistique).

CHANGEMENTS CONCRÈTS DANS LES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

1^{ère} activité : Gestion et analyse des réclamations clients

Ce qui change

- Extraction automatique des données clés d'un email ou d'un document (référence commande, date, Incoterms, numéro de série...).
- Classification automatique des réclamations (produit défectueux, colis manquant, mauvais conditionnement, retard transport...).
- Analyse sentimentale et priorisation basée sur l'urgence.

2^{ème} activité : Diagnostic technique assisté

Ce qui change

- Traitement d'images ou vidéos envoyées par le client (détection automatique de défauts visibles).
- Suggestion de causes probables basées sur des historiques SAV internationaux.
- Préconisation des étapes de diagnostic à réaliser

3^{ème} activité : Rédaction automatisée de documents SAV

Ce qui change

- Rédaction automatique de :
 - Comptes rendus d'intervention,
 - Rapports d'expertise pour assurance cargo,
 - Courriers de réponse client,
 - Dossiers litige transporteur.
- Traduction instantanée multilingue conforme aux standards de l'import/export.

Cas d'usage

Un client envoie un message en plusieurs paragraphes. L'IA :

- Extrait instantanément toutes les informations utiles,
- Identifie que la commande est associée à un transport maritime sous CFR,
- Classe le dossier en « dommages potentiels durant transport »,
- Prépare un résumé clair pour le technicien.

Cas d'usage

Le client envoie une photo d'un moteur présentant une fuite. L'IA reconnaît :

- La zone affectée,
- La probabilité d'un joint défectueux (85 %),
- Les pièces nécessaires à recommander au magasin,
- Le délai logistique estimé selon l'inventaire.

Cas d'usage

- Après une intervention, le technicien dicte quelques notes vocales.
- L'IA génère un **rapport complet**, structuré selon les exigences du fournisseur asiatique et traduit en anglais

2 Cas d'usage associés - 2/2

L'IA ne remplace pas le technicien SAV, mais **renforce ses capacités** sur trois axes :

- 1 **Accélération du traitement** des dossiers (automatisation des tâches répétitives).
- 2 **Amélioration de la précision** (diagnostics plus fiables, décisions mieux étayées).
- 3 **Recentrage sur les actions à forte valeur ajoutée** (relation client, gestion des litiges complexes, coordination logistique).

CHANGEMENTS CONCRÈTS DANS LES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES - suite

4^{ème} activité : Optimisation logistique et pièces détachées

Ce qui change

- Prédiction des pièces à approvisionner selon les pannes récurrentes par région.
- Suggestion du meilleur transporteur selon l'urgence et le coût.
- Calcul automatique du respect des INCOTERMS selon les responsabilités engagées.

5^{ème} activité : Support en temps réel sur les procédures

Ce qui change

- Moteur de recherche intelligent dans les notices techniques, normes de conformité, guides internes.
- Assistance en temps réel pendant l'appel client.

6^{ème} activité : Analyse prédictive pour réduire les retours

Ce qui change

- Détection de signaux faibles dans les réclamations (séries de produits ayant un défaut commun).
- Alertes automatiques vers qualité/production/import.
- Analyse de corrélation entre conditions de transport et pannes.

Cas d'usage

Pour une pièce défectueuse à renvoyer vers un fournisseur chinois, l'IA propose :

- Le mode d'expédition optimal (DHL vs fret aérien),
- Le coût estimé,
- Les documents douaniers nécessaires (packing list, déclaration export).

Cas d'usage

- Le technicien est au téléphone avec un client concernant un automate.
- Il demande : « quelle est la procédure de reset sur version 3.2 ? ».
- L'IA fournit immédiatement les étapes exactes avec schéma.

Cas d'usage

L'IA identifie que 14 % des retours d'un modèle spécifique proviennent d'une même région climatique.

Elle suggère :

- Une modification du packaging.
- Un contrôle renforcé des conditions de transport (température/humidité).

Synthèse des conséquences sur le métier

Nouvelles compétences clés

- Maîtrise des outils IA et systèmes d'information (CRM, ERP, TMS).
- Capacité à interpréter les propositions de l'IA (validation humaine obligatoire).
- Expertise accrue en diagnostic complexe.

Réorientation vers des missions à plus forte valeur

- Relation client à l'international.
- Gestion des litiges sensibles.
- Coordination fournisseur/importateur/transporteur.
- Amélioration continue.

3 Benchmark de pratiques d'entreprises

Entreprise / Secteur	Contexte de transformation IA	Pratique d'IAG	Impact	Technologie utilisée
Kuehne + Nagel (logistique)	Kuehne + Nagel est un leader mondial de la logistique et utilise l'IA pour améliorer la gestion des réclamations et des incidents dans le cadre de ses services après-vente (SAV).	Utilisation de l'IA pour nettoyer automatiquement les données clients, éliminer les doublons dans les bases de données et accélérer le traitement des réclamations. L'IA analyse également les retours des chauffeurs et clients en traitant des feedbacks textuels pour anticiper des problèmes ou insatisfactions avant qu'ils ne se transforment en crises.	Réduction des erreurs de traitement, amélioration de la qualité des diagnostics et gestion proactive des incidents. Cela a permis d'améliorer la réactivité du SAV et d'optimiser les interventions sur site.	Outils d'IA générative pour le nettoyage de données et le traitement du langage naturel (NLP) pour l'analyse des retours clients.
GE Digital (General Electric)	GE Digital a développé des solutions pour l'industrie de la maintenance prédictive, où l'IA générative joue un rôle clé dans les interventions SAV pour les équipements industriels.	Utilisation de l'IA pour prédire les pannes et automatiser la gestion de la maintenance préventive. L'IA analyse les historiques de maintenance, les conditions de fonctionnement des machines et génère des alertes pour signaler les équipements à risque.	Cette approche permet de réduire les coûts en limitant les pannes imprévues, de réduire les temps d'arrêt des machines et d'améliorer la gestion des interventions SAV. L'automatisation de la planification des maintenances a libéré du temps pour les techniciens, qui peuvent se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.	IA générative pour les diagnostics prédictifs et le suivi des performances des équipements.
Siemens	Siemens utilise l'IA dans ses processus de maintenance des systèmes industriels et pour la gestion des interventions de techniciens SAV.	L'IA aide à analyser les données de fonctionnement des équipements industriels en temps réel, propose des diagnostics et même génère des rapports d'intervention. L'IA fournit également des recommandations sur la gestion des pièces de rechange et l'optimisation des interventions.	Cela a permis à Siemens de réduire les coûts de maintenance, d'améliorer la fiabilité des équipements et d'augmenter la productivité des techniciens SAV en leur fournissant des informations précises et instantanées lors des interventions.	IAG pour les diagnostics, la gestion des pannes, la planification des maintenances et la gestion des stocks de pièces.
Bosch	Bosch, acteur majeur dans les systèmes technologiques, utilise l'IA pour améliorer l'efficacité de son service après-vente, notamment dans la maintenance des équipements électroménagers et industriels.	L'IA générative est utilisée pour analyser les plaintes des clients et générer des réponses automatiques adaptées, tout en facilitant le diagnostic de pannes. L'IA propose des solutions d'intervention adaptées à chaque situation spécifique en fonction des données recueillies.	L'IA a permis d'accélérer le traitement des réclamations et d'améliorer la qualité du diagnostic, ce qui a contribué à une réduction du délai de réponse et à une meilleure satisfaction client.	Chatbots d'IA pour l'interaction avec les clients, outils d'IA pour l'analyse des données de maintenance et des historiques de pannes.
Schneider Electric	Schneider Electric applique l'IA dans la maintenance des systèmes électriques et des infrastructures énergétiques pour optimiser les interventions de ses techniciens SAV.	Utilisation d'outils IA pour prédire les défaillances d'équipements critiques (comme les transformateurs électriques), en analysant les données collectées par des capteurs intelligents. L'IA génère des alertes et guide les techniciens lors des interventions.	Cela a permis de réduire le nombre de pannes non planifiées et d'optimiser la planification des maintenances. En outre, les techniciens SAV bénéficient de recommandations précises basées sur des données en temps réel, améliorant ainsi l'efficacité de leurs interventions.	Plateformes d'IA pour la maintenance prédictive et l'analyse des données en temps réel.

Synthèse des pratiques et impacts de l'IAG sur le métier de Technicien.ne SAV

Les entreprises mentionnées ci-dessus utilisent l'IA générative pour optimiser différentes facettes du métier de Technicien SAV, notamment :

- **Diagnostic augmenté** : L'IA génère des diagnostics et préconisations en temps réel, réduisant les erreurs humaines et le temps d'intervention.
- **Maintenance prédictive** : L'IA analyse les données de fonctionnement des équipements pour prédire les pannes, permettant de passer d'une maintenance réactive à une maintenance proactive.
- **Automatisation des tâches administratives** : L'IA prend en charge la rédaction automatique des rapports, la gestion des tickets de réclamation et la planification des interventions, libérant du temps pour des tâches plus stratégiques et techniques.
- **Optimisation logistique** : L'IA aide à la gestion des stocks de pièces détachées et à la coordination des interventions, réduisant les délais et les coûts.

4 Impact des IAG sur les tâches et compétences : retour sur les entretiens - 1/4

1. Transformation des tâches quotidiennes du Technicien SAV - 1/2

A. Audits des parcs et contrats d'entretien

Concaténation et synthèse automatisées des documents d'audit

- Les outils d'IAG contribuent à agréger l'ensemble des documents associés aux équipements (protocoles, fiches de contrôle, normes réglementaires), même lorsque les matériels sont nombreux, hétérogènes ou soumis à des exigences spécifiques.
- L'IAG génère automatiquement des pré-rapports d'audit à partir de cette documentation consolidée, réduisant le temps de préparation et améliorant l'exhaustivité de l'analyse.
- La centralisation intelligente des sources facilite l'accès aux informations critiques et fiabilise le processus d'audit, notamment pour les équipements sensibles ou réglementés.

Impact : amélioration significative de la qualité et de la rapidité des audits de parc, grâce à une préparation documentaire automatisée, plus complète et moins sujette aux omissions

Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) assistée par IA

- Les outils de GMAO intégrant l'IA peuvent cogérer les parcs en automatisant le suivi des équipements, en détectant les incohérences et en renforçant la fiabilité
- L'IA contribue à une vision plus structurée de l'état des matériels (alertes, cycles de maintenance, historique d'intervention), ce qui fluidifie les interactions entre le Technicien SAV et les responsables de parcs.
- La précision accrue des données issues de la GMAO assistée favorise l'élaboration de contrats d'entretien plus complets, mieux adaptés aux usages réels et aux besoins anticipés.

Impact : professionnalisation et fiabilisation de la gestion des parcs, avec des effets positifs sur la qualité du service rendu au client et sur la capacité à construire des contrats d'entretien plus pertinents et mieux calibrés.

Rapport d'audit assisté par IA

- En identifiant automatiquement chaque matériel via son numéro de série et en mobilisant la documentation ou les données de GMAO associées, un outil d'IAG peut accélérer l'inspection tout en améliorant la fiabilité de l'analyse par rapport à une vérification exclusivement manuelle.
- Les dispositifs d'assistance visuelle, tels que les lunettes connectées, pourraient retrouver de la valeur ajoutée en fournissant un guidage contextuel, des vérifications automatisées ou des suggestions d'étapes de contrôle adaptées à la situation observée.
- Durant l'audit, le technicien pourrait enregistrer oralement ses constats ; l'IAG compilerait alors ce flux vocal avec les éléments documentaires, photographiques ou techniques pour générer un rapport structuré, détaillé et cohérent, tout en réduisant significativement le temps de rédaction

Impact : production de rapports d'audit plus complets, plus fiables et plus rapides à élaborer, renforçant la qualité globale du service et libérant du temps pour les activités à plus forte valeur ajoutée du Technicien SAV.

4 Impact des IAG sur les tâches et compétences : retour sur les entretiens - 2/4

1. Transformation des tâches quotidiennes du Technicien SAV - 2/2

B. Maintenance préventive et curative

Diagnostic en temps réel assisté par IA

- Un outil d'IAG embarqué peut analyser en continu les paramètres fonctionnels d'un équipement et fournir au technicien des éléments de diagnostic en temps réel lors d'interventions de maintenance curative, facilitant l'identification rapide des causes de panne.
- En maintenance préventive, l'IA contribue à anticiper les dysfonctionnements en détectant des signaux faibles ou des écarts de performance, permettant d'intervenir avant qu'une défaillance ne survienne.
- Le technicien bénéficie ainsi d'un appui décisionnel immédiat, fondé sur l'analyse croisée de données de terrain, d'historique de maintenance et de modèles prédictifs.

Impact : accroissement de la réactivité et de la précision des diagnostics, réduction des temps d'immobilisation des équipements et amélioration de la fiabilité globale des interventions.

Mise à jour logicielle assistée par IA à fin de maintenance

- Un outil d'IAG peut identifier automatiquement les mises à jour logicielles requises pour chaque équipement, les planifier et en initier l'exécution, allégeant ainsi la charge de vérification manuelle dans le protocole de maintenance.
- L'IA peut également guider le technicien en hiérarchisant les étapes critiques, en signalant les dépendances ou risques associés, et en garantissant la conformité avec les versions logicielles recommandées par les fabricants.
- Ce soutien automatisé contribue à fiabiliser l'ensemble du processus, en réduisant les erreurs d'omission et en accélérant la mise en conformité des dispositifs.

Impact : sécurisation accrue des protocoles de maintenance et gain de temps substantiel pour le technicien, qui peut se concentrer sur les interventions nécessitant une expertise terrain.

4 Impact des IAG sur les tâches et compétences : retour sur les entretiens - 3/4

2. Nouvelles compétences clés du Technicien SAV à l'ère de l'IAG

A. Interaction critique avec les systèmes d'assistance IA

- Capacité à interpréter, valider ou ajuster les recommandations IA selon le contexte réel.
- Capacité à discerner quand l'IA se trompe, quand elle ne suffit pas, et quand déléguer à un expert humain.
- Capacité à combiner le diagnostic IA et le vécu terrain (« diagnostic augmenté »).
- Capacité à repérer les informations réellement critiques, à évaluer et à arbitrer vis-à-vis des propositions IA

Le Technicien SAV devient un analyste terrain augmentant l'IA, capable d'en **valider les recommandations, d'en corriger les limites et d'orchestrer un diagnostic réellement hybride** entre machine et expertise humaine

B. Supervision et validation de données générées automatiquement

- Capacité à valider l'exactitude de documents compilés automatiquement (rapports, audits, historiques).
- Capacité à structurer les informations pour l'outil, et à corriger / compléter les entrées IA.
- Capacité à vérifier la cohérence des données transmises au commercial ou à l'administration.
- Maîtriser la supervision des entrées automatiques issues d'applications métier ou de capteurs connectés
- Automatisation plus robuste des contrôles (cohérences documentaires, signaux de risque, conformité évolutive). Dans le Commerce International, l'IA est un co-pilote pour l'analyse de la conformité/risques et l'industrialisation documentaire.

Le Technicien SAV devient un **garant de la fiabilité** des données automatisées, capable d'orchestrer, contrôler et enrichir les productions de l'IA pour sécuriser l'ensemble des processus techniques et administratifs.

C. Exploitation avancée d'outils numériques d'assistance

- Maîtrise d'outils de mesures connectés, assistants vocaux, visuels ou de guidage, de capteurs de diagnostic...
- Capacité à interagir avec des outils de planification intelligents.
- Maîtrise de la consultation de documentation technique augmentée via IA (recherches techniques, notices enrichies...).

Le Technicien SAV devient un **opérateur numérique augmenté**, capable de **mobiliser un écosystème** d'outils intelligents pour optimiser ses diagnostics, ses interventions et sa préparation opérationnelle.

4 Impact des IAG sur les tâches et compétences : retour sur les entretiens - 4/4

3. Risques et limites identifiés

- **« Surconfiance » dans l'IA** : risque de suivre des recommandations erronées sans validation humaine suffisante
- **Perte de compétences terrain** : moindre développement ou érosion progressive de l'expertise technique au profit de l'outil
- **Dépendance technologique accrue** : difficultés opérationnelles en cas de panne, incohérence ou indisponibilité des systèmes IA.
- **Qualité documentaire inégale** : erreurs dans les données compilées automatiquement si elles ne sont pas supervisées.
- **Tensions dans la relation client** : incompréhensions liées à des décisions automatisées ou à des délais liés aux outils.
- **Problèmes de confidentialité ou de conformité** : circulation accrue de données sensibles via des systèmes connectés.
- **Charge cognitive accrue** : nécessité de superviser, corriger et arbitrer les propositions IA, pouvant complexifier certaines tâches.

- ➔ **Nécessité de mettre en place un programme structuré de montée en compétence numérique**, combinant maîtrise des outils, compréhension de leurs limites et renforcement des compétences métier, pour éviter la dépendance technologique et garantir une collaboration homme-IA réellement maîtrisée
- ➔ **Développer un modèle de management « IA-responsable »**, dans lequel les encadrants sont formés à accompagner l'usage des outils, à détecter les dérives (surconfiance, perte de compétences, surcharge cognitive) et à instaurer des espaces réguliers de retours d'expérience sur l'interaction homme-IA. Ce cadre managérial permet d'ancrer une culture de vigilance, de partage et d'apprentissage continu autour des pratiques numériques

5 Note d'explication pour appréhender l'Excel

Métier : Technicien·ne Service Après-Vente (SAV)

Le fichier Excel dédié au métier de Technicien SAV vise à analyser **l'impact concret de l'IAG sur les activités terrain, les compétences techniques et les pratiques professionnelles**. Il s'inscrit dans une logique de compréhension fine des transformations du métier, sans postuler une automatisation totale des tâches.

L'outil repose sur plusieurs principes de lecture :

- **Analyse par activités clés du métier**

chaque grande activité du Technicien SAV (diagnostic, maintenance, gestion des réclamations, rédaction documentaire, organisation des interventions) est étudiée pour identifier ce que l'IA peut automatiser, assister ou optimiser.

- **Renforcement du jugement professionnel**

ce document montre que l'IAG agit principalement comme un outil d'assistance (diagnostic augmenté, accès rapide à la documentation, analyse prédictive), tandis que la validation finale, l'arbitrage et la prise de décision restent fondamentalement humaines.

- **Distinction entre tâches numériques et expertise terrain**

les compétences liées à l'intervention physique, à la sécurité et à la gestion des risques restent peu automatisables, tandis que les compétences liées à l'analyse de données, à la lecture de signaux faibles et à la supervision de systèmes numériques sont renforcées.

- **Identification des nouvelles exigences de compétences**

le tableau met en évidence l'émergence de compétences transversales telles que la capacité à interpréter les recommandations de l'IA, à détecter ses limites, à fiabiliser les données générées et à coordonner les acteurs (clients, fournisseurs, transporteurs).



Ainsi, cet Excel doit être appréhendé comme un outil de projection des compétences du Technicien SAV « augmenté », dans lequel l'IAG ne remplace pas l'expertise métier mais en accroît la fiabilité, la réactivité et la valeur, tout en nécessitant un accompagnement structuré en formation et en management pour éviter les risques de surconfiance ou de dépendance technologique.

6 Revue des principaux changements : compétences et automatisation

- 1 **Traitement des réclamations “industrialisé”** : extraction des infos, classification, priorisation (y compris analyse de tonalité) → réduction du temps administratif.
- 2 **Diagnostic assisté** : l’IA propose causes probables et checklists, parfois via analyse d’images/vidéos → hausse de la vitesse de résolution, mais validation terrain indispensable.
- 3 **Rédaction documentaire automatisée** (CR, rapports d’expertise, courriers, litiges) + traduction : la compétence se déplace vers la vérification et la complétude.
- 4 **Maintenance préventive plus prédictive** : détection de signaux faibles, alertes, corrélations (transport/conditions/pannes) → pilotage qualité renforcé.
- 5 **Optimisation logistique et pièces** : recommandations sur approvisionnement/transport/documentation → meilleur service, mais dépendant de la fiabilité des données.
- 6 **Accès à la documentation en temps réel** : moteur intelligent dans notices/normes/procédures → baisse du temps de recherche, hausse de l’exigence de discernement.
- 7 **Compétence pivot : interaction critique avec l’IA** (interpréter, valider, corriger, escalader) : le technicien devient “analyste terrain” du diagnostic augmenté.
- 8 **Maîtrise d’un écosystème numérique** (GMAO/CRM/ERP, capteurs, outils connectés, planification) : montée de la technicité digitale.
- 9 **Compétences peu automatisables restent critiques** : geste technique, sécurité, conformité opérationnelle ; l’IA assiste mais ne “fait” pas à la place.
- 10 **Risque métier central** : “ surconfiance “, érosion de l’expertise terrain, dépendance technologique et qualité documentaire inégale sans supervision rigoureuse.

Analyse des besoins en formation



Métier Technicien.ne SAV

- 1 Certifications RNCP analysées pour le métier de Technicien.ne SAV
- 2 Revue des formations qui répondent aux nouveaux besoins du métier de Technicien.ne SAV

1 Analyse des certifications existantes pour le métier Technicien.ne SAV - 1/3

- **RNCP36968 - BTS - Maintenance des systèmes**
(option A : systèmes de production, option B : systèmes énergétiques et fluidiques, option C : systèmes éoliens, option D : systèmes ascenseurs et élévateurs)
⇒ 5 blocs de compétences pourront être amenés à être étudiés
- **RNCP37510 - Conseiller technique clientèle en agroéquipement**
⇒ 4 blocs de compétences pourront être amenés à être étudiés
- **RNCP38191 - BTS - Techniques et services en matériels agricoles**
⇒ 5 blocs de compétences pourront être amenés à être étudiés
- **RNCP39686 - BTSA - Génie des équipements agricoles**
⇒ 8 blocs de compétences pourront être amenés à être étudiés
- **RNCP40340 - Licence Professionnelle - Maintenance et technologie : technologie médicale et biomédicale**
⇒ 8 blocs de compétences : 5 blocs pourront être amenés à être étudiés - 1 pas impacté - 2 sont liés à l'IA ou l'utilisation d'outils numériques
- **RNCP40487 - Licence Professionnelle - Maintenance et technologie : systèmes pluri techniques**
⇒ 7 blocs de compétences : 4 blocs pourront être amenés à être étudiés - 1 sont peu ou pas impactés - 2 sont liés à l'IA ou l'utilisation d'outils numériques

1 Analyse des certifications existantes pour le métier Technicien.ne SAV - 2/3

Ce que révèle l'analyse des certifications sur l'impact de l'IA

Maintenance corrective et interventions techniques

L'IAG permet d'analyser rapidement des symptômes à partir de données techniques (ex : photos ou vidéos envoyées par le client), historiques d'intervention et retours terrain.

Elle assiste l'identification des causes probables de pannes et formule des hypothèses en croisant des scénarios issus de bases de connaissances étendues.

L'IAG facilite l'accès aux procédures, schémas et solutions techniques adaptées à la situation rencontrée. Elle permet de proposer des plans d'intervention optimisés en fonction des symptômes identifiés.

Les compétences évoluent d'une exécution procédurale vers une capacité à arbitrer, interpréter, sécuriser et adapter l'intervention.

L'expertise humaine reste centrale pour confirmer les hypothèses proposées par l'IA et gérer les situations non standard.

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer :
Analyser une demande d'intervention pour une panne ou dysfonctionnement, réaliser des interventions de maintenance corrective sur site ou à distance pour rétablir le bon fonctionnement des dispositifs, analyser une situation technique de maintenance ou d'adaptation...

La veille et analyse de l'environnement

L'IAG permet d'anticiper les pannes par l'analyse prédictive de données de fonctionnement, d'usure et d'historique.

Elle transforme la maintenance préventive en une maintenance plus proactive et conditionnelle.

Les compétences évoluent vers l'analyse de tendances, l'interprétation d'alertes et la planification intelligente des interventions. La valeur ajoutée se centre sur l'interprétation et l'analyse et la décision finale d'intervention qui reste humaine, notamment en contexte contraint ou critique.

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer :
réaliser des opérations de maintenance préventive, planifier et gérer les opérations, définir des solutions d'amélioration...

La marque employeur et recrutement

L'IAG assiste l'analyse de dysfonctionnements récurrents et la recherche de solutions d'amélioration afin de réduire les retours. Elle permet de modéliser des scénarios d'évolution technique ou organisationnelle.

Elle facilite la capitalisation des données d'intervention et l'analyse des retours d'expérience. Elle contribue à l'amélioration continue des pratiques et à la fiabilisation des processus.

Le technicien SAV devient acteur de la performance globale du système

Les compétences s'orientent vers l'exploitation intelligente des données, l'évaluation de la pertinence des améliorations proposées et leur faisabilité. L'expertise terrain et la connaissance du contexte restent déterminantes.

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer :
Contribuer à l'amélioration de la qualité d'un processus de production, analyser les indicateurs de maintenance, analyser une demande d'évolution, réaliser un diagnostic ou une étude technique, après traitement et analyse des données collectées, et en développant une approche critique et durable ...

1 Analyse des certifications existantes pour le métier Technicien.ne SAV - 3/3

Ce que révèle l'analyse des certifications sur l'impact de l'IA

Exploitation et fiabilisation de la documentation techniques

L'IAG permet de rechercher, synthétiser et reformuler rapidement des documents techniques complexes.

Elle améliore l'accès à l'information en situation d'intervention ou lors d'un appel client avec un support en temps réel sur les procédures (moteur de recherche intelligent dans les notices techniques, normes de conformité...)

Elle permet la rédaction automatique de compte-rendu d'intervention, de rapport d'expertise, de dossiers litige... dans plusieurs langues

Les compétences évoluent vers la capacité à vérifier la fiabilité des informations et à détecter les incohérences.

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer : Synthétiser la documentation technique, y compris en anglais, rédiger et présenter des documents techniques à destination des décideurs ou des parties prenantes, assurer la mise à jour des procédures et la traçabilité des interventions réalisées, en collaborant efficacement avec les équipes concernées...

Organisation et pilotage des interventions

L'IAG permet d'analyser les demandes d'intervention, les historiques de pannes et la criticité des équipements, permettant d'organiser les interventions de manière plus efficace et cohérente.

Elle facilite la planification et la préparation des interventions en anticipant les besoins en ressources (pièces, outillage, documentation) et en synthétisant les informations techniques nécessaires, réduisant ainsi le temps de recherche et les aléas opérationnels.

Elle contribue à une meilleure traçabilité et amélioration continue du travail de maintenance en capitalisant les retours d'expérience et en aidant à identifier des dysfonctionnements récurrents.

Les compétences évoluent davantage vers une capacité d'analyse, de diagnostic et de priorisation, l'IAG prenant en charge une partie de la recherche et de la structuration de l'information. Elles se recentrent sur la validation des diagnostics, l'arbitrage des décisions et l'adaptation en situation réelle, renforçant l'importance de l'expertise terrain.

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer : Évaluer le degré d'urgence d'interventions imprévues afin d'organiser une prise en charge efficace et minimiser l'impact des pannes sur l'activité, évaluer les besoins humains et matériels nécessaires à une intervention technique en s'appuyant sur les données disponibles et les besoins des clients, définir l'organisation d'une activité, organiser l'activité de maintenance, Anticiper l'organisation de toute intervention sur site en tant que technicien itinérant service après-vente...

Relation client

L'IAG permet la gestion et l'analyse des réclamations clients. Elle facilite la rédaction de comptes rendus, rapports d'intervention et supports explicatifs.

Elle aide à structurer la communication technique avec les clients ou les équipes internes.

Les compétences relationnelles, pédagogiques et d'adaptation au contexte restent humaines.

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer : Conseiller un client pour une utilisation de son matériel respectueuse de l'environnement, présenter et débattre des aspects techniques d'une intervention avec divers interlocuteurs (clients, opérateurs, commerciaux, etc.)

Procédures de sécurité et conformité

L'IAG peut rappeler les règles de sécurité, normes et procédures applicables. Elle permet d'analyser de données multiples et de réaliser une veille sur les normes, réglementations..

L'impact est principalement un appui à la vigilance. Elle ne peut se substituer à la responsabilité humaine en matière de sécurité des biens et des personnes.

Les compétences restent centrées sur l'application rigoureuse des règles et la gestion des risques.

Exemples de compétences pouvant être amenées à évoluer : Organiser et réaliser une intervention technique en respectant la réglementation en vigueur, les règles de sécurité, prévenir les risques liés aux interventions, assurer une conformité opérationnelle dans l'installation et la maintenance des équipements, connaître les norme...

1 Analyse des certifications existantes pour le métier Technicien.ne SAV - EN RÉSUMÉ

Les compétences des référentiels de certification pour les Techniciens SAV étudiées ne disparaissent pas, elles évoluent vers un changement des pratiques (lecture de données, interprétation d'alertes, aide au diagnostic), plutôt qu'une rupture ou une automatisation totale des tâches.

L'émergence de l'IA **revalorise le jugement professionnel du technicien SAV**, qui devient l'élément central de fiabilité et de sécurité du diagnostic.

L'impact de l'IA est ciblé sur certains blocs de compétences, principalement ceux liés au diagnostic, à l'analyse de pannes, à l'exploitation de données et à l'usage d'outils numériques. Les compétences techniques évoluent vers un diagnostic "augmenté", combinant recommandations issues d'outils d'IAG et validation humaine sur le terrain. Le technicien SAV n'exécute pas aveuglément : il interprète, vérifie et arbitre en fonction des conditions réelles.

Certains blocs de compétences ne sont pas ou très peu impactés, notamment ceux liés :

- à l'intervention physique,
- à la sécurité,
- à l'application de procédures terrain.

L'IA renforce rôle d'expert du Technicien SAV capable de prendre du recul, de détecter des signaux faibles et de décider quand suivre, corriger ou ignorer une recommandation.



2 Revue des formations qui répondent aux nouveaux besoins du métier de Technicien.ne SAV

INTERACTION CRITIQUE AVEC LES SYSTÈMES D'ASSISTANCE IA

- 1 | Capacité à interpréter, valider ou ajuster les recommandations IA selon le contexte réel
- 2 | Aptitude à discerner quand l'IA se trompe, quand elle ne suffit pas, et quand escalader à un expert humain
- 3 | Capacité à combiner le diagnostic IA et le vécu terrain (« diagnostic augmenté »)

“Comprendre et utiliser les systèmes d'IA en maintenance”

Objectifs

Comprendre le fonctionnement d'un modèle d'IA utilisé en maintenance; identifier les limites de l'IA, les biais, les zones de risque; savoir quand faire confiance / quand vérifier / quand désactiver; Savoir arbitrer une recommandation IA selon le terrain réel.

Modalités suggérées

Atelier pratique 1 jour (mises en situation avec cas IA véridiques); Exemples issus d'appareils similaires à ceux du technicien.; Démonstrations guidées + exercices d'interprétation critique

- 4 | Arbitrage humain face à des propositions IA contradictoires ou non adaptées

- 5 | Capacité à repérer les informations réellement critiques dans les suggestions automatisées

“Lecture critique et validation humaine dans un diagnostic augmenté”

Objectifs

Renforcer les capacités d'analyse critique déjà présentes chez les techniciens SAV.; Apprendre à combiner diagnostic IA + inspection terrain.; Identifier les signaux faibles non détectés par l'IA.; Développer une posture d'expert face à un outil algorithmique.

Modalités suggérées

½ journée d'analyse de cas + ½ journée de mises en condition réelle. ; Travail en binômes pour comparer diagnostics IA vs diagnostics humains

Exemples de formations existantes sur le marché

1. eurosae - <https://eurosae.com/formation/maintenance-predictive-2>
2. Aqsone - <https://www.aqsone.com/fr/formation/main-tenance-predictive>
3. RC Management - <https://www.rcmanagement.fr/la-revolution-ia-en-maintenance/>
4. Digital Predict Innovation - <https://digital-predict-innovation.com/formations-maintenance-predictive/>
5. Démarre ton aventure - <https://www.demarretonaventure.com/formations-ia-pour-votre-entreprise/...>

2 Revue des formations qui répondent aux nouveaux besoins du métier de Technicien.ne SAV

SUPERVISION ET VALIDATION DE DONNÉES GÉNÉRÉES AUTOMATIQUEMENT

1 | Capacité à valider l'exactitude de documents compilés automatiquement (rapports, audits, historiques)

2 | Capacité à structurer les informations pour l'outil, et à corriger / compléter les entrées IA

"Contrôle qualité et validation des données IA"

Objectifs

Savoir relire, valider et corriger un rapport IA (audit, diagnostic, historique).; Comprendre les erreurs fréquentes générées par automatisations.; Structurer les informations nécessaires à l'IA.; Superviser des entrées automatiques (GMAO, documentation, captures terrain).

Modalités suggérées

Atelier pratique 1 journée avec manipulation: rapports IA incomplets, erronés, ou surabondants, travail d'enrichissement et de vérification; Exercices en conditions quasi réelles (photos, vidéos, dictée vocale).

3 | Vérification de la cohérence des données transmises au commercial ou à l'administration

4 | Supervision des entrées automatiques issues d'applications métier ou de capteurs connectés

"Structuration efficace de l'information pour outils numériques et IA"

Objectifs

Apprendre à documenter correctement une intervention; Savoir fournir à l'IA des informations exploitables; Améliorer la précision des futures recommandations IA.

Modalités suggérées

½ journée théorique + ½ journée d'exercices de rédaction guidée; Cas d'usage : préparation d'un audit, diagnostic, intervention corrective.

Exemples de formations existantes sur le marché

1. eurosae - <https://eurosae.com/formation/maintenance-predictive-2>
2. Aqsone - <https://www.aqsone.com/fr/formation/maintenance-predictive>
3. RC Management - <https://www.rcmanagement.fr/la-revolution-ia-en-maintenance/>
4. Digital Predict Innovation - <https://digital-predict-innovation.com/formations-maintenance-predictive/>
5. Démarre ton aventure - <https://www.demarretonaventure.com/formations-ia-pour-votre-entreprise/...>

2 Revue des formations qui répondent aux nouveaux besoins du métier de Technicien.ne SAV

EXPLOITATION AVANCÉE D'OUTILS NUMÉRIQUES D'ASSISTANCE

1 | Utilisation d'assistants vocaux, visuels ou de guidage

2 | Utilisation d'outils de mesure connectés, de lunettes assistées IA, de capteurs de diagnostic

"Prise en main des outils numériques d'assistance à la maintenance"

Objectifs

Utiliser des assistants vocaux ou visuels pendant une intervention; Manipuler des outils de mesure connectés et lire leurs résultats enrichis; Comprendre l'usage des lunettes IA / outils de guidage (si déployés); Savoir naviguer dans une documentation augmentée

Modalités suggérées

Formation pratique sur équipements réels (0,5 à 1 journée);
Démonstration + exercices individuels de mise en situation

3 | Interaction avec outils de planification intelligents

4 | Consultation augmentée de documentation via IA (recherches techniques, notices enrichies)

"Planification intelligente et GMAO augmentée"

Objectifs

Comprendre comment une IA propose une tournée ou un planning optimal; Ajuster manuellement le planning en tenant compte du terrain; Superviser les mises à jour automatiques (stocks, pièces, alertes)

Modalités suggérées

Atelier 3-4 heures avec simulation de tournées d'intervention;
Exercices sur cas d'audits ou plans de maintenance

Exemples de formations existantes sur le marché

1. eurosae - <https://eurosae.com/formation/maintenance-predictive-2>
2. Aqsone - <https://www.aqsone.com/fr/formation/main-tenance-predictive>
3. RC Management - <https://www.rcmanagement.fr/la-revolution-ia-en-maintenance/>
4. Digital Predict Innovation - <https://digital-predict-innovation.com/formations-maintenance-predictive/>
5. Démarre ton aventure - <https://www.demarretonaventure.com/formations-ia-pour-votre-entreprise/...>