



Embarquez vos collaborateurs à bord de l'IA

Nombreuses sont les entreprises qui se lancent dans la course à l'IA générative, mais beaucoup n'ont pas réfléchi à l'impact des perturbations sur les collaborateurs, ces derniers étant partagés entre optimisme et inquiétude.

S'inscrit dans la série Ivanti sur la DEX (Expérience numérique des collaborateurs)



Vos collaborateurs voient-ils l'IA générative comme une amie ou une ennemie ?

Les promesses de l'IA en matière de productivité, de croissance et d'amélioration des relations client suscitent un réel engouement. Mais qu'en est-il de l'impact de l'IA sur vos collaborateurs, et tout particulièrement sur l'équipe IT ?

Les études menées par Ivanti montrent que la main-d'œuvre intellectuelle n'est pas totalement convaincue par les promesses de l'IA avancée, malgré les perspectives qu'elle offre quant à l'allègement de la charge de travail de certaines professions. Pourtant, les entreprises ne pourront pas amorcer la révolution de l'IA sans l'adhésion des collaborateurs.

Ivanti a interrogé plus de 8 000 collaborateurs de bureau, professionnels IT et dirigeants d'entreprise partout dans le monde pour savoir :

Quelle opinion (à la fois positive et négative) les collaborateurs ont-ils de l'IA ? Les perceptions négatives sont-elles un frein à l'adoption ?

Les travailleurs technologiques (en première ligne des perturbations dues à l'IA) croient-ils aux promesses et à la puissance de l'IA ?

Quels sont les cas d'usage les plus prometteurs de l'utilisation de l'IA sur le lieu de travail, et comment les entreprises peuvent-elles créer une vision de l'IA générative axée sur les collaborateurs ?



Sommaire :

01

Des avis divergents sur l'IA

02

Surmonter les inquiétudes liées à l'IA

03

Discordances entre l'IT et la Direction

04

Votre feuille de route vers l'IA générative

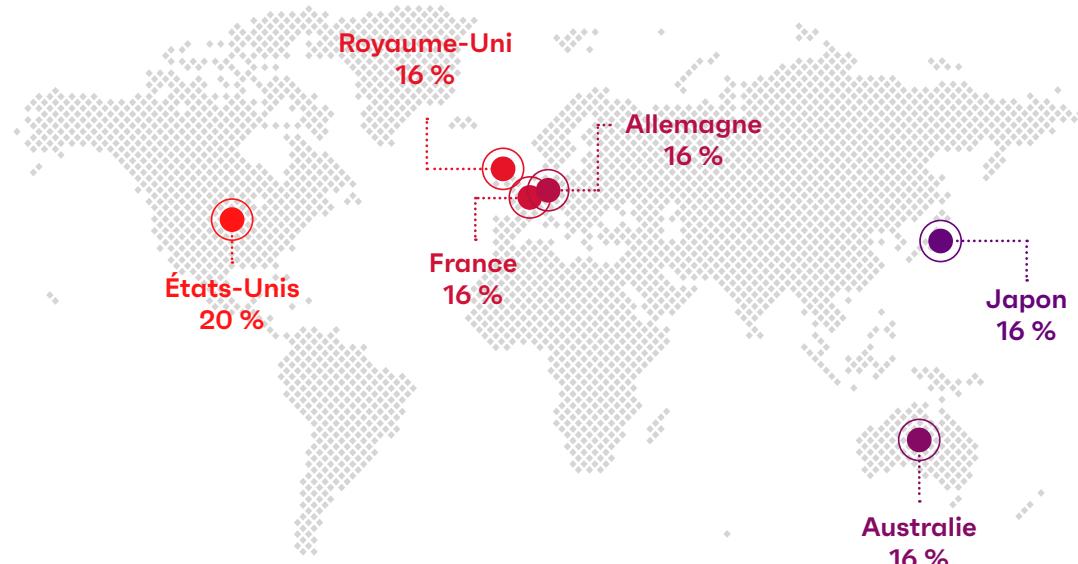
Ce document est fourni uniquement à titre d'information. Aucune garantie ne pourra être fournie ni attendue. Ce document contient des informations confidentielles et/ou qui sont la propriété d'Ivanti, Inc. et de ses sociétés affiliées (désignés collectivement ici sous le nom « Ivanti »). Il est interdit de les divulguer ou de les copier sans l'autorisation écrite préalable d'Ivanti.

Ivanti se réserve le droit de modifier le présent document, ou les caractéristiques produit et descriptions associées, à tout moment et sans avis préalable. Ivanti n'offre aucune garantie pour l'utilisation du présent document, et refuse toute responsabilité pour les éventuelles erreurs qu'il contient. Ivanti n'est pas non plus tenu de mettre à jour les informations de ce document. Pour consulter les informations produit les plus récentes, visitez le site www.ivanti.fr.

ivanti

Méthodologie

Ce rapport s'appuie sur deux enquêtes menées par Ivanti au premier semestre 2023 : « *Améliorer le futur de l'Everywhere Work* » et « *Les nouveaux impératifs de la DEX* ». Pour ces deux enquêtes, nous avons interrogé au total 16 200 dirigeants, professionnels IT et collaborateurs de bureau. Pour en savoir plus sur chaque enquête, visitez [notre site Web](#).



Collaborateurs de bureau
12 600



Professionnels IT
2 400



Dirigeants
1 200

Des avis divergents sur l'IA

Les entreprises se précipitent pour adopter les nouveaux cas d'usage de l'IA, mais leurs collaborateurs ont des avis divergents sur les conséquences pour leur travail et leur carrière.



Problème actuel

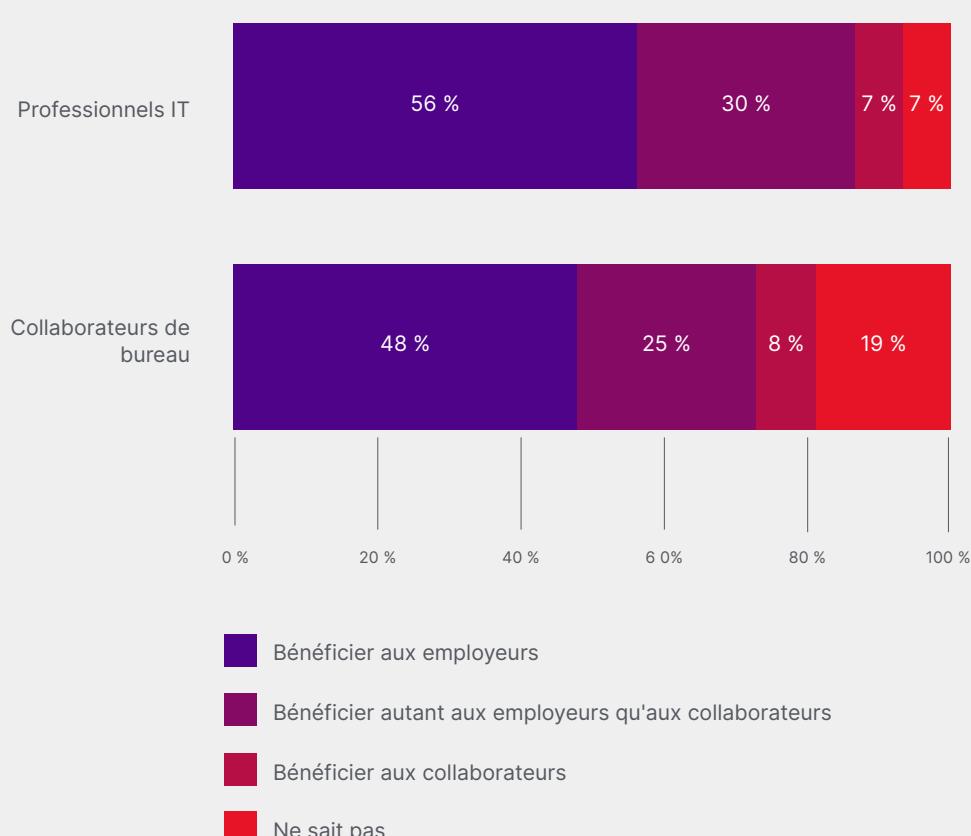
L'IA avancée est aujourd'hui utilisée avec succès dans de nombreuses applications d'entreprise, des chatbots du centre de support, qui fournissent des réponses toutes prêtes aux questions des collaborateurs, à la détection dynamique des menaces pour les équipes de sécurité. Pourtant, les enquêtes d'Ivant! montrent clairement que les collaborateurs doutent des promesses et du potentiel de l'IA. Notre étude révèle qu'une personne sur 10 seulement, parmi la main-d'œuvre intellectuelle, pense que l'IA va entraîner « une forte amélioration » de la productivité. Les perceptions négatives ne s'arrêtent pas là.

En effet, les collaborateurs pensent également que l'IA générative est plus susceptible de profiter aux employeurs qu'au personnel. Et comment le leur reprocher ? Un rapport de Morgan Stanley révèle que les deux tiers des emplois actuels sont vulnérables aux avancées de l'automatisation par l'IA, et que l'IA générative pourrait remplacer jusqu'à un quart de ces emplois.¹

Les collaborateurs de bureau sont 6 fois plus susceptibles de penser que l'IA va bénéficier aux employeurs plutôt qu'au personnel.

Q:

Pensez-vous que les outils d'IA vont, à l'avenir, principalement bénéficier aux employeurs ou aux collaborateurs ?



1 « Global Economics Analyst The Potentially Large Effects of Artificial Intelligence on Economic Growth » - Briggs/Kodnani (key4biz.it)



Pourquoi c'est important

Les entreprises ont besoin des collaborateurs impactés par l'IA pour repenser leurs activités quotidiennes, rationaliser les opérations et générer des revenus.

Autrement dit, les humains restent la clé du succès de l'IA. C'est pourquoi cette réticence de la main-d'œuvre intellectuelle face à l'IA doit être un signal d'alarme pour les employeurs.

Une étude de McKinsey prévoit que peu *d'emplois dits du savoir* seront supprimés avec l'IA mais, malgré cette assurance, il est trop tôt pour évaluer le véritable impact.² Même si l'IA ne remplace pas de nombreux « travailleurs du savoir », elle peut quand même exercer une pression descendante sur les salaires.

Morgan Stanley estime que jusqu'à 300 millions d'emplois à plein temps seront impactés, d'une manière ou d'une autre, par l'automatisation.³

« La valeur que l'IA générative pourrait apporter aux entreprises suscite beaucoup d'enthousiasme, mais nos études confirment que les collaborateurs se demandent qui en bénéficiera le plus. C'est un sujet qui ne doit pas être tabou en entreprise. Les employeurs doivent être transparents sur leur stratégie à court et long terme et sur l'impact de leurs futurs plans sur l'expérience, la productivité et la carrière des collaborateurs. »



Jeff Abbott
PDG d'Ivanti



2 « The state of AI in 2023: Generative AI's breakout year » | McKinsey

3 « Global Economics Analyst The Potentially Large Effects of Artificial Intelligence on Economic Growth » - Briggs/Kodnani (key4biz.it)

Parlez à vos collaborateurs de l'impact de l'IA sur le lieu de travail

Expliquez-leur comment votre entreprise va exploiter les outils d'IA avancés et comment cela pourrait les impacter. Misez sur la formation professionnelle et les opportunités d'avancement.



Reconversion : certains collaborateurs, dont le poste sera fortement affecté par l'IA, peuvent souhaiter acquérir de nouvelles compétences et basculer vers une fonction moins affectée.



Formation à l'IA : d'autres, notamment vos talents IT, peuvent renforcer leurs connaissances de l'IA et utiliser les outils d'IA comme des copilotes ou assistants qui les aident à accomplir leurs tâches quotidiennes.



Croissance favorisée par la technologie : les changements d'emploi dus à l'IA ne nécessitent pas tous une montée en compétences. Par exemple, les outils d'IA peuvent permettre à un plus grand nombre de collaborateurs de réaliser des opérations de programmation, précédemment réservées à ceux qui avaient des connaissances spécialisées sur le sujet.

Pour les collaborateurs, le message sous-jacent doit être le suivant : « L'IA risque de changer votre façon de travailler, mais nous allons vous aider et vous impliquer tout au long du parcours. »



Surmonter les inquiétudes liées à l'IA

Les inquiétudes liées à l'IA sont particulièrement marquées chez les professionnels IT, ces talents difficiles à recruter qui sont chargés de déployer l'IA dans toute l'entreprise.



Problème actuel

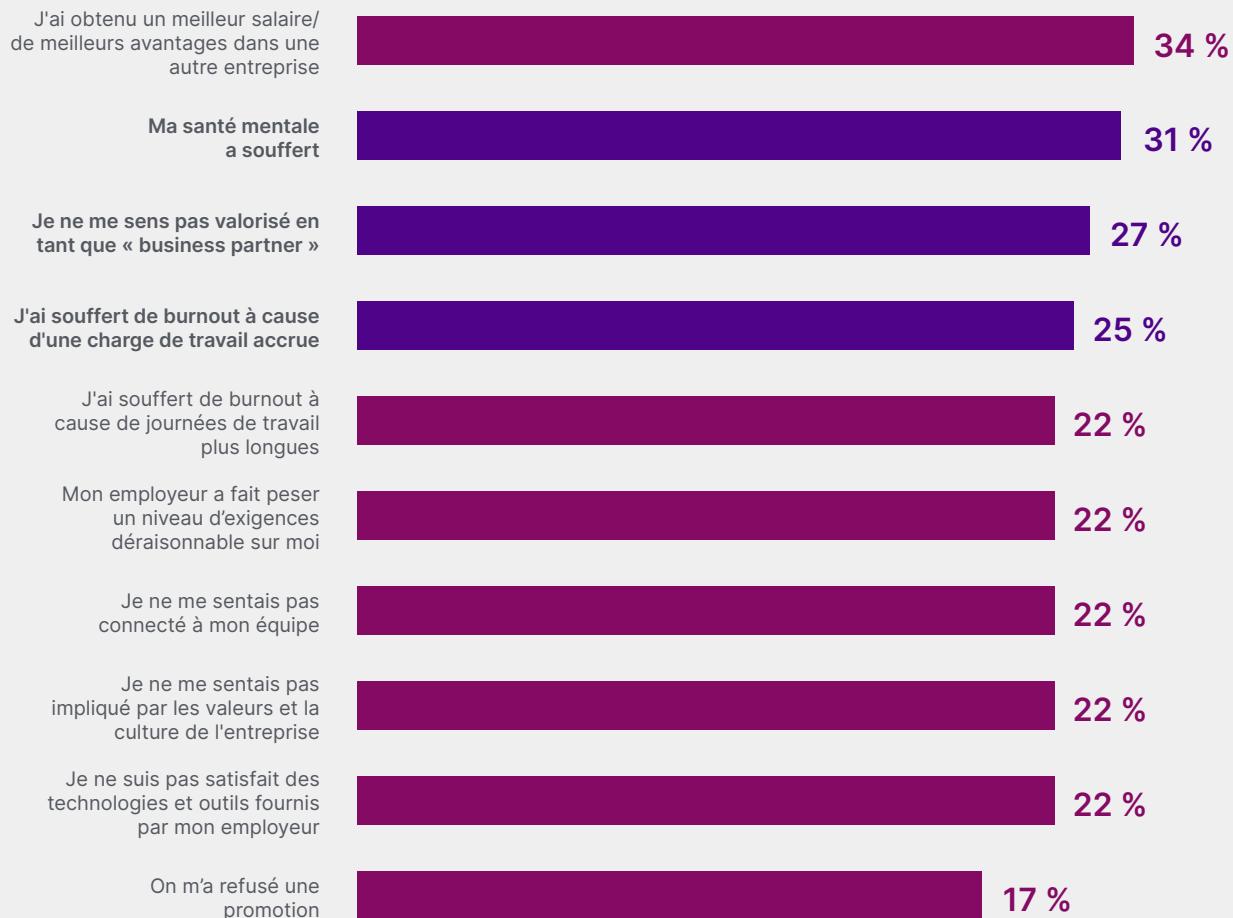
Les enquêtes d'Ivanti révèlent que la main-d'œuvre technologique subit un fort taux de burnout : près d'un professionnel IT sur 3 (31 %) rapporte qu'au moins un de ses collègues a démissionné en raison d'un burnout, et 1/4 envisagent de quitter leur emploi dans les six prochains mois.

Lorsque les travailleurs technologiques décident de démissionner, ce n'est pas toujours parce qu'ils sont attirés par un emploi mieux rémunéré ailleurs. Les enquêtes d'Ivanti mettent en lumière des problèmes comme le burnout, la charge de travail élevée et la détérioration de la santé mentale, qui sont bien plus décisifs dans le désengagement et le turnover du personnel.

Selon les professionnels IT, le burnout, la charge de travail et la détérioration de leur santé mentale sont les trois principales raisons qui les poussent à chercher un autre emploi.

Q:

Pourquoi avez-vous changé d'emploi l'an dernier ?
(Sélectionnez toutes les réponses applicables.)

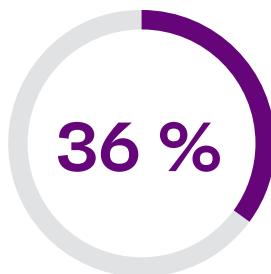




Problème actuel

L'IA est supposée éliminer certains de ces facteurs de stress en allégeant la charge de travail et en améliorant la productivité, mais nos études montrent que l'angoisse suscitée par l'IA générative peut malencontreusement renforcer le stress sur le lieu de travail IT plutôt que de l'atténuer.

L'IA générative renforce-t-elle le stress des collaborateurs ?



se disent très inquiets de voir les outils d'IA générative comme ChatGPT leur voler leur emploi dans les cinq prochaines années, soit 17 % de plus que les autres collaborateurs de bureau.



pensent que la révolution de l'IA profitera davantage aux employeurs qu'au personnel ; 7 % seulement y voient des avantages pour les collaborateurs.

L'anxiété liée à l'IA est particulièrement marquée chez les professionnels IT

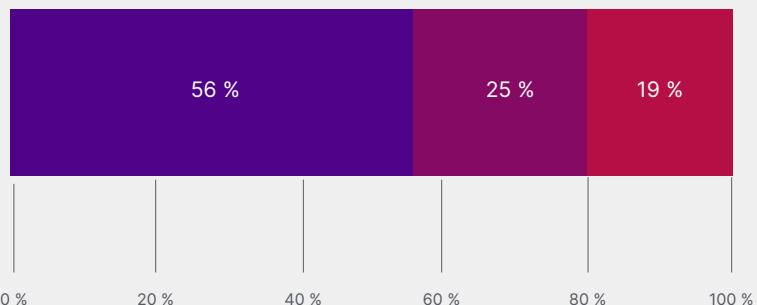
Q :

Dans quelle mesure êtes-vous inquiet de voir les outils d'IA générative comme ChatGPT, Bard et Bing Chat vous priver de votre emploi dans les cinq années à venir ?

Professionnels IT



Collaborateurs de bureau



- Peu ou pas du tout inquiet
- Légèrement inquiet
- Très inquiet



Réduction et atténuation des risques

Exploitez les fonctions de détection anticipée et d'analyse des menaces de sécurité pour réduire le délai de réponse aux incidents de sécurité et améliorer le délai moyen de réparation (MTTR). Générez des scripts pour apporter des changements globaux à votre environnement... ou pour automatiser l'atténuation au fur et à mesure du déploiement.



Détection des anomalies/menaces

Collectez, traitez et synthétisez les données en continu pour détecter les menaces naissantes. Les systèmes basés sur l'IA peuvent collecter et traiter d'énormes jeux de données issus de plusieurs sources (des données internes structurées aux données externes non structurées) pour faciliter la détection, la priorisation et la remédiation des menaces.



Gestion des connaissances

Générez à partir des tickets de support des articles de base de connaissances qui fourniront des orientations pour la résolution des futurs problèmes.

Avantages de l'IA pour le département IT

Il existe des dizaines de cas d'usage de l'IA pour l'IT et la sécurité.
Voici certaines des applications les plus prometteuses :



Maintenance IT prédictive

Appuyez-vous sur des insights contextuels et des données historiques pour prendre des décisions éclairées et proactives. Prenons un exemple : après avoir l'examen des données de performances, vous pouvez décider d'ajuster les paramètres afin de planifier les calendriers de maintenance de façon optimale, ou d'optimiser le cycle d'actualisation du matériel.



Résolution plus rapide

Fournissez aux analystes du centre de support des outils servant à quantifier la gravité de l'impact des problèmes détectés, à mieux classifier les tickets et à exécuter une analyse de cause racine. Toutes ces opérations améliorent le taux de résolution des incidents au premier appel et réduisent le nombre des escalades.



Capacitation des collaborateurs

Utilisez l'IA pour analyser les compétences de chaque personne, de chaque équipe et de toute l'entreprise. Développez des recommandations ciblées pour des parcours d'apprentissage personnalisés, une meilleure dextérité numérique et davantage d'autonomie.



Analyse du ressenti des collaborateurs

Analysez les retours d'information reçus dans les enquêtes internes, les insights de ticket et les données de télémétrie. Repérez les attitudes face aux technologies/applications existantes, aux nouvelles technologies déployées, à la qualité de service et à la satisfaction.



Pourquoi c'est important

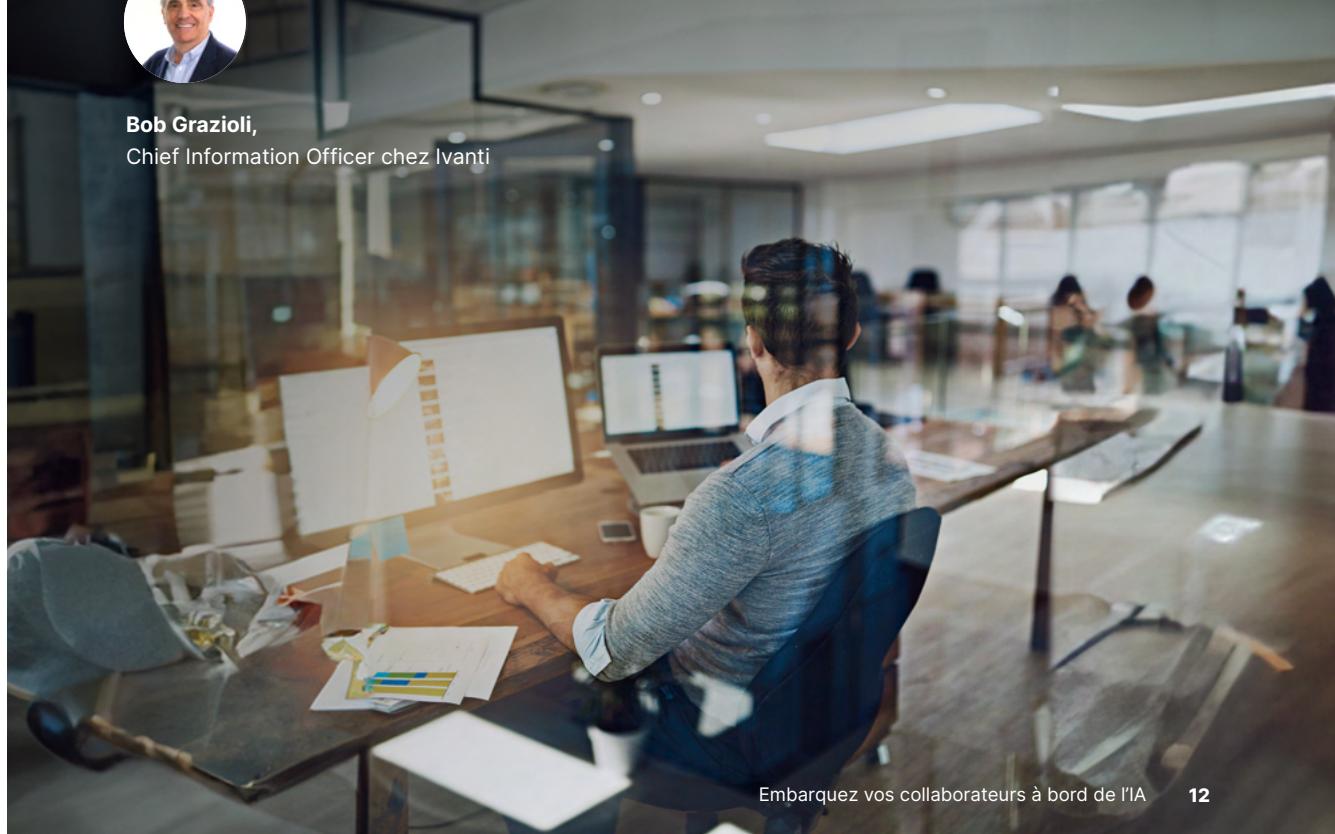
L'IA et l'automatisation peuvent augmenter le rendement du travail humain (un peu comme un copilote très informé et efficace), et libérer les collaborateurs pour leur permettre de *réfléchir* davantage et de *faire moins de travail*.

Cela s'avère utile pour les équipes IT, particulièrement surchargées depuis l'avènement de l'Everywhere Work. Les enquêtes d'Ivanti mettent pourtant en évidence que les professionnels IT ont du mal à percevoir et comprendre ces avantages.

« Avec la multiplication rapide du nombre de périphériques connectés et de collaborateurs géographiquement éloignés, la charge de travail du département IT a explosé ces cinq dernières années. L'IA générative et l'automatisation sont toutes deux de vrais antidotes à la surcharge du département IT. Non seulement elles apportent un soulagement bien mérité aux équipes IT, qui s'échinent à tenir le rythme face au volume et à la diversité des problèmes, mais elles fournissent également une excellente expérience numérique des collaborateurs... tout le monde y gagne. »



Bob Grazioli,
Chief Information Officer chez Ivanti



Embarquez vos collaborateurs à bord de l'IA

12

ivanti

De plus, les professionnels de la tech signalent que l'IA et l'automatisation ne sont pas la priorité des entreprises au niveau opérationnel. Dans la liste des priorités IT stratégiques à l'horizon 2023, l'IA et l'automatisation arrivaient bonnes dernières. 11 % des entreprises interrogées déclarent prioriser l'IA et le Machine Learning, et 8 % priorisent l'automatisation.⁴

Au niveau macro, il est clair que l'IA bénéficie d'un énorme soutien. Toutefois, nos enquêtes révèlent que les personnes chargées d'implémenter cette révolution technologique n'ont pas été touchées par cet engouement. Et plus l'entreprise tarde à franchir le cap, plus elle prend du retard sur ses concurrents.

⁴ Remarque : l'enquête ayant été réalisée en janvier 2023, peu après le lancement de ChatGPT, il est probable que la priorisation de l'IA ait augmenté depuis.

Priorités IT pour 2023

Les investissements dans l'automatisation et l'IA (des solutions capables de réduire la charge de travail du département IT) arrivent en dernier sur la liste des priorités.

47 % Cybersécurité

42 % Infrastructure IT

30 % Cloud

27 % Simplification du paysage IT

25 % Optimisation des coûts IT

23 % Expérience numérique du client

22 % Télétravail/collaboration

21 % Expérience numérique des collaborateurs

14 % Recrutement/fidélisation de professionnels de l'IT

11 % Outils d'IA/ML

8 % Automatisation des tâches répétitives

Discordances entre l'IT et la Direction

Les dirigeants et les professionnels IT désapprouvent la façon (éventuelle) dont l'IA va redessiner le lieu de travail. Sans l'adhésion du département IT, la mise en place de l'IA pourrait être menacée.



Problème actuel

Les dirigeants d'entreprise et les professionnels de la tech ont une opinion divergente sur les avantages de l'IA pour l'entreprise. Les dirigeants sont vraiment plus nombreux que les collaborateurs technologiques à dire que l'IA va booster la productivité et automatiser les tâches de routine. Autrement dit, ils sont bien plus optimistes sur les promesses de l'IA.

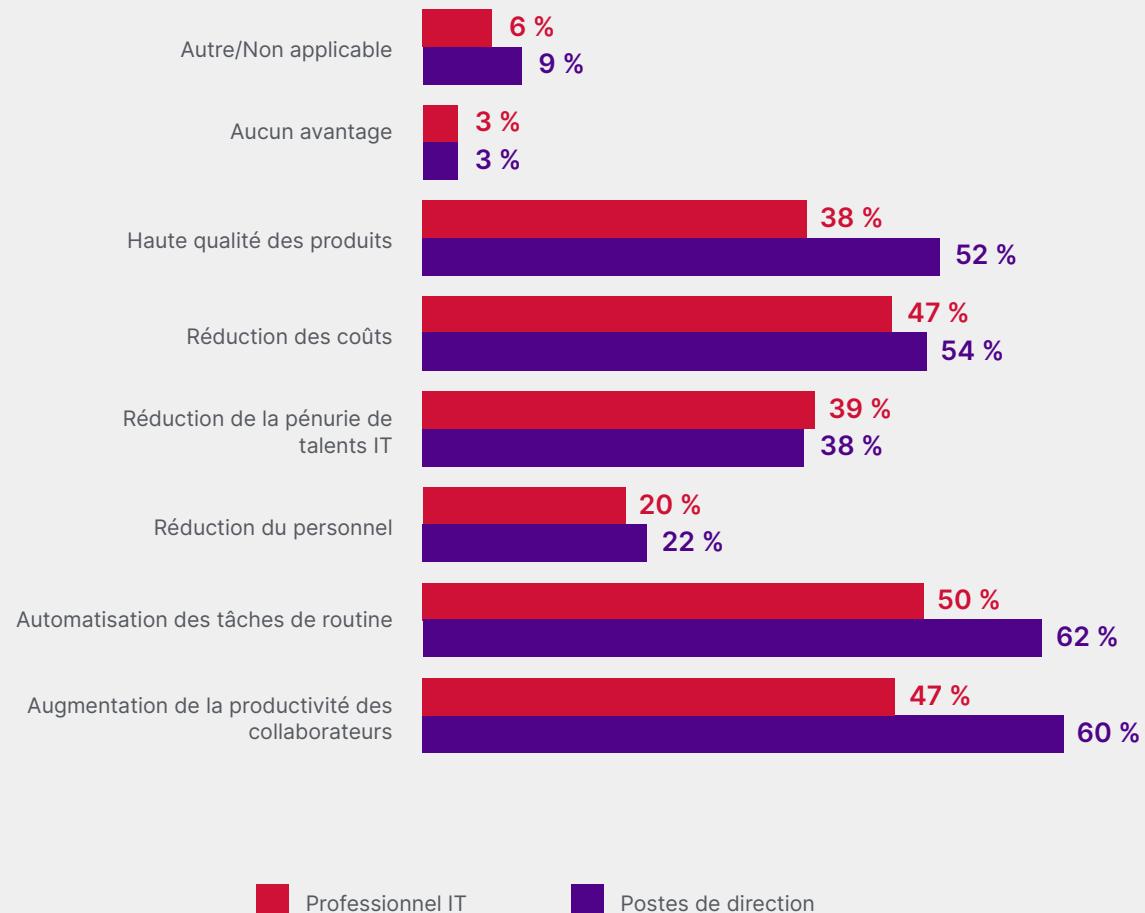
Pourquoi les professionnels de la tech sont-ils moins enthousiastes ? Pour toutes les raisons que nous avons mentionnées ici : haut niveau de stress, peur de perdre leur emploi en faveur de l'IA et inquiétude de voir l'IA générative améliorer les profits à leurs dépens. Les PDG peuvent prôner les avantages de l'IA, mais tant que l'IT ne sera pas rangée à leur cause, ils mettront du temps à en récolter les bénéfices.



Les PDG peuvent prôner les avantages de l'IA, mais tant que l'IT ne sera pas rangée à leur cause, ils mettront du temps à en récolter les bénéfices.

Q :

Quels sont les avantages des outils d'IA pour votre entreprise ?





Pourquoi c'est important

La majorité des collaborateurs de bureau ont entendu parlé de l'IA générative pour la première fois début 2023. Pourtant, quelques mois plus tard, les entreprises se livraient déjà une bataille acharnée pour investir dans l'IA, la déployer et générer de la valeur.

Les professionnels IT chargés d'implémenter l'IA et d'automatiser les systèmes savent comment ces outils avancés peuvent être utilisés dans un cadre professionnel. Ils comprennent aussi, mieux que beaucoup, les difficultés qu'une entreprise peut rencontrer lorsqu'elle déploie ces outils. Leur vision repose sur leur expérience personnelle durement acquise, qu'elle soit positive ou négative.

Sachant cela, il faut donner au département IT un rôle actif dans l'organisation du calendrier de déploiement de l'IA dans l'entreprise, surtout lorsque cela impacte les opérations IT et la sécurité.

ChatGPT a gagné 100 millions d'utilisateurs en seulement deux mois. Par comparaison, il a fallu 2,5 ans à Instagram pour y parvenir.



3 avantages directs des outils basés sur l'IA pour le département IT



Les solutions en self-service réduisent le volume des tickets et le délai de résolution des incidents. L'équipe IT peut libérer du temps pour des tâches plus stratégiques.



Les solutions d'autoréparation s'appuient sur la surveillance à distance et sur des bots IA pour résoudre proactivement les problèmes. (Pourquoi attendre qu'un utilisateur se plaigne d'un problème de performances, comme le plantage d'une application, alors que des bots sont prêts à vous signaler ces situations et à corriger/autoréparer automatiquement le problème ?) Et surtout, ces résolutions automatiques sont consignées, et ajoutées à vos mesures de performances et scores de satisfaction.



En analysant de gros volumes de données auparavant cloisonnées ou difficiles à manipuler, l'IA permet de détecter des modèles et des corrélations entre les événements et incidents IT, d'analyser leurs causes probables et de prédire les risques liés aux changements dans l'environnement.

En ne consultant pas l'IT sur le déploiement de l'IA, les dirigeants ne disposent pas d'une vue globale au moment d'établir leur calendrier. Pire, ils risquent de ne pas se concentrer sur les bons critères.

ivanti

Cas d'usage de la DEX basée sur l'IA

Certaines des utilisations les plus fascinantes de l'IA permettent de repenser et de redessiner l'expérience des collaborateurs.

Cas d'usage pour les professionnels IT :

Exploitez les énormes capacités de traitement de données de l'IA pour aider votre équipe IT à déterminer ce qui nécessite son attention et ses ressources, comme l'amélioration de l'UX (Expérience utilisateur), les opportunités d'automatisation ou même le test de nouveaux environnements technologiques.

Cas d'usage pour les collaborateurs :

Créez une expérience numérique personnalisée pour les collaborateurs. Vous pouvez par exemple créer un assistant virtuel pour répondre aux questions IT ou lancer une enquête, créer une application en self-service compilant les avantages sociaux individuels, ou établir un programme de formation avec des opportunités de développement personnalisées pour chaque collaborateur.



Votre feuille de route vers l'IA générative

Il est temps de parler sérieusement de la façon dont votre entreprise va exploiter l'IA générative. Commencez par solliciter l'IT afin qu'il puisse prendre la tête de la révolution IA.

1 Demandez au département IT de vous aider à définir votre vision et à organiser l'agenda de déploiement de l'IA

Concernant le déploiement de l'IA, c'est l'IT qui est sur la ligne de front. Il est donc naturel d'en faire des collaborateurs clés... et qu'ils soient parmi les premiers à bénéficier des avantages de l'IA.

Pour y parvenir, répertoriez les différentes façons dont votre entreprise prévoit d'utiliser l'IA, et assurez-vous que les opérations IT comptent parmi les bénéficiaires de vos investissements en IA (voir « [Avantages de l'IA pour le département IT](#) »). C'est l'équipe dont vous avez besoin pour soutenir vos efforts en matière d'IA !



Tout aussi important : invitez les responsables IT à jouer un rôle actif dans les discussions sur l'IA ; par exemple :



Adoption d'une méthodologie détaillée pour évaluer les nouveaux investissements technologiques en IA.



Définition d'une structure de gouvernance pour évaluer les risques de l'IA, y compris en matière de respect des réglementations.



Conseils sur les algorithmes d'IA (pour garantir qu'ils sont fiables et dignes de confiance).



2 Documentez votre stratégie en matière d'IA et d'automatisation

Soulignez la façon dont l'IA et l'automatisation du lieu de travail peuvent soutenir les priorités stratégiques de votre entreprise, et précisez les cas d'usage que vous allez mettre en pratique en premier. Désignez une « équipe de choc » chargée de mener ces efforts, et développez un plan sur 12 et 24 mois. Agissez rapidement pour obtenir des gains rapides, en déployant les applications les plus simples/directes. N'imposez pas l'utilisation de l'automatisation et de l'IA quand cela n'a pas de sens.

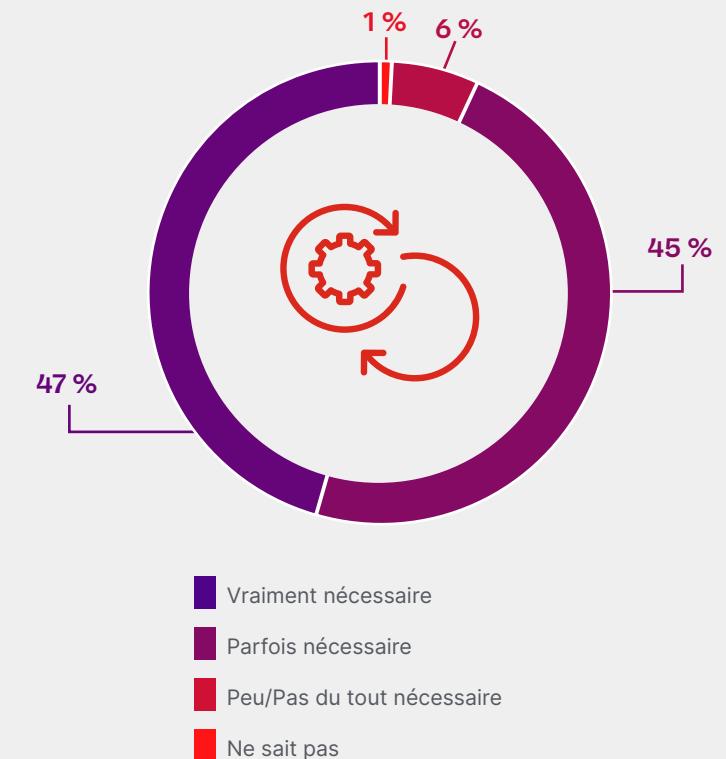
Organisez des discussions ouvertes pour parler de la stratégie d'IA générative de votre entreprise et impliquer les collaborateurs dans l'élaboration du programme.



Les collaborateurs comprennent et soutiennent l'automatisation.

Q :

Pensez-vous que l'automatisation vous est nécessaire pour être efficace dans votre travail ?



3 Définissez un code d'éthique pour l'utilisation de l'IA

Faites l'inventaire des risques connus de l'IA générative, comme l'impact sur la sécurité, les biais, la confidentialité et le contrôle qualité. Mettez en place des garde-fous très clairs pour définir la façon dont votre entreprise va gérer et atténuer ces risques. Lors de cette étape, vous devez impliquer tout le monde, des dirigeants aux postes les moins qualifiés.

« La confiance et l'éthique sont essentielles pour l'IA. Et, pour de nombreuses personnes, cette confiance n'a pas encore été gagnée. En découvrant les prouesses des algorithmes en résolution de défis stratégiques, le secteur technologique s'est lancé dans une course contre la montre pour créer une IA de confiance. En parallèle, les entreprises doivent adopter une approche réfléchie et responsable de l'IA : responsabilité des données utilisées, responsabilité des personnes qui utilisent l'IA, responsabilité de garantir que les modèles et algorithmes mis en œuvre sont exempts de tout biais, vérifiés et exhaustifs. »



Srinivas Mukkamala,
Chief Product Officer chez Ivanti



4 Développez un solide programme de formation en lien avec le développement de l'IA

Identifiez les fonctions que l'IA va le plus affecter et le manque de compétences qui pourrait apparaître à mesure que l'utilisation des outils d'IA générative se généralisera sur le lieu de travail. Faites particulièrement attention aux :

Les talents critiques :

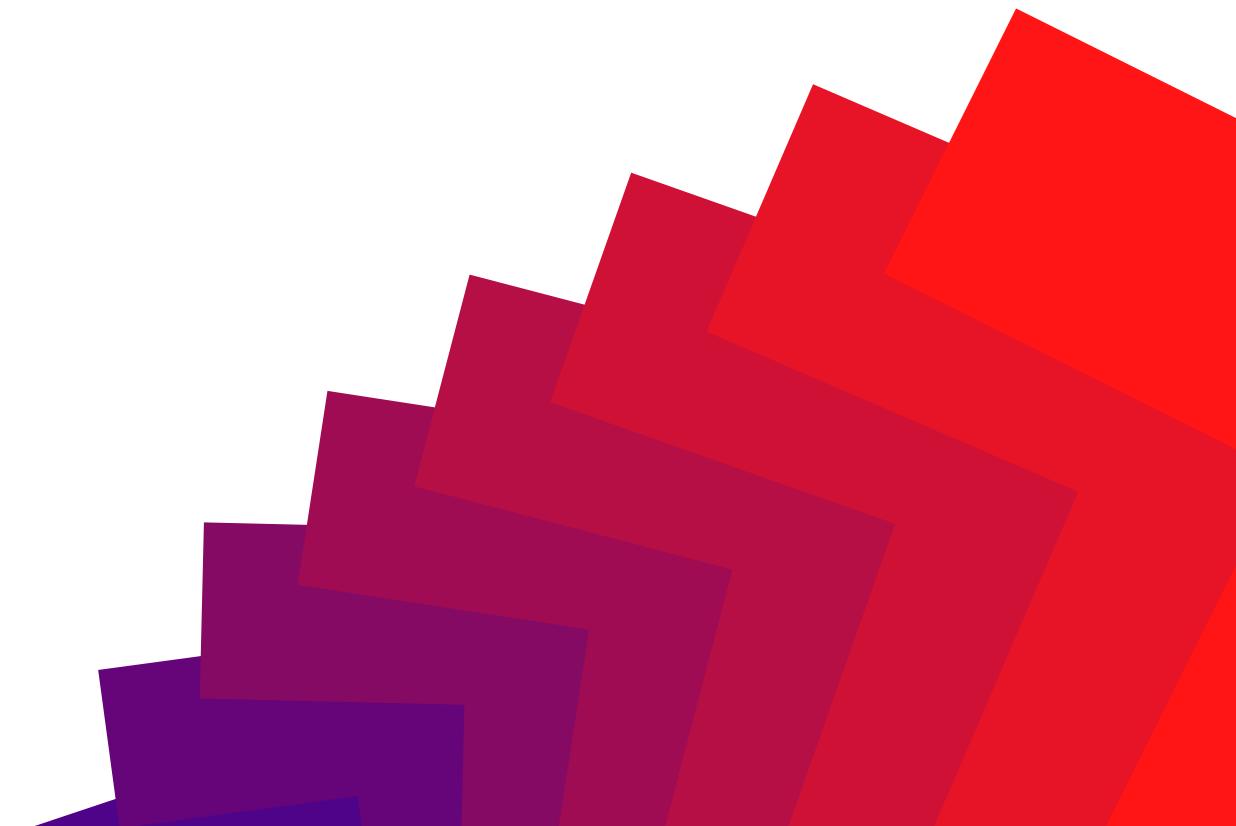
les talents critiques sont les collaborateurs directement responsables de la croissance, de l'innovation ou de la position concurrentielle de votre entreprise. Lancez une étude pour savoir comment ces personnes seront affectées par l'IA générative et quels sont les besoins des équipes (embauches ou renforcement des compétences) pour une efficacité maximale.

Talents fortement impactés :

identifiez les fonctions qui sont fortement impactées par l'IA générative, y compris les collaborateurs qui risquent d'être remplacés par l'IA. Interrogez ces personnes pour savoir si elles sont prêtes à acquérir de nouvelles compétences pour travailler efficacement avec l'IA. Veulent-elles se reconvertir et travailler dans un autre département ? Dites bien à tous les collaborateurs que vous investissez dans l'humain autant que dans la technologie.

5 Surveillez les progrès

Il est essentiel de surveiller la façon dont les projets d'IA et d'automatisation répondent aux attentes ou les dépassent. Pour chaque implémentation, mettez-vous d'accord en amont sur les KPI, les jalons du projet et la vitesse à laquelle vous espérez constater les résultats. Les responsables IT doivent aussi suivre les mesures de tous les projets liés à l'IA pour comprendre les obstacles courants, à des fins d'amélioration constante à mesure que vous ajoutez davantage d'outils d'IA et d'automatisation à votre pile technologique.



Embarquez vos collaborateurs à bord de l'IA

Nombreuses sont les entreprises qui se lancent dans la course à l'IA générative, mais beaucoup n'ont pas réfléchi à l'impact des perturbations sur les collaborateurs, ces derniers étant partagés entre optimisme et inquiétude.



Pour de plus amples informations ou pour contacter Ivanti, visitez www.ivanti.fr

Découvrez d'autres tendances concernant l'Everywhere Work et la DEX (Expérience numérique des collaborateurs) dans nos rapports de recherche.

[En savoir plus](#)