

# 3 Comment les DRH peuvent appliquer l'IA sans plus tarder

—  
Découvrez comment l'IA peut aider les équipes de ressources humaines à relever des défis quotidiens

# Table des matières

Pourquoi nous avons besoin de l'IA .....	3
Qu'est-ce que l'IA et quelle signification pour les RH ?.....	4
Trois façons pour les RH d'appliquer l'IA sans plus tarder	
1. Créer des parcours d'évolution de carrière personnalisés grâce à l'IA .....	6
2. Rechercher et faire évoluer les talents grâce à l'analyse de l'IA.....	9
3. Augmenter la productivité en simplifiant les tâches RH courantes avec l'IA.....	11
Vers l'avenir .....	13
Découvrez ce qu'Oracle peut faire pour vous .....	14



# Pourquoi nous avons besoin de l'IA

Étant donné tous les changements qui surviennent sur le lieu de travail, les collaborateurs ont besoin du soutien total de votre équipe de ressources humaines pour continuer à stimuler la réussite de votre entreprise. Selon le World Economic Forum, qui a interrogé plus de 800 entreprises employant au total 11,3 millions de salariés dans le monde, 44 % des compétences de base nécessaires pour exercer un emploi changeront d'ici 2027.<sup>1</sup>

La plupart des collaborateurs ne savent pas de quelles nouvelles compétences ils ont besoin pour aider l'entreprise et favoriser leur propre évolution de carrière, et ils s'attendent à ce que leur entreprise les accompagne. La gestion des talents et les professionnels du recrutement ont également du mal à suivre le rythme, car la recherche d'emploi ne montre aucun signe de ralentissement. Parallèlement, le ralentissement de l'embauche par les entreprises signifie que les salariés assument davantage de responsabilités, ce qui augmente le besoin de gains de productivité et augmente le risque de stress des salariés.

On estime que 44 % des compétences de base nécessaires pour un travail changeront d'ici 2027.

Les directeurs des ressources humaines et les autres responsables RH peuvent utiliser l'intelligence artificielle de manière concrète dès maintenant pour relever ces défis.

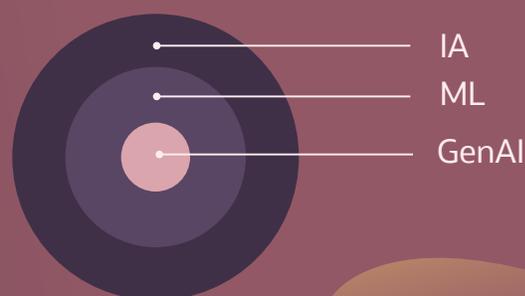
L'IA et les technologies associées peuvent soutenir le développement des collaborateurs en identifiant les opportunités de formation et de croissance qui répondent à la fois aux objectifs personnels et aux besoins de l'entreprise. L'IA peut également aider à positionner les bons candidats dans les bons postes. Elle peut automatiser certaines tâches répétitives et en faciliter d'autres, ce qui peut augmenter la productivité et rendre la charge de travail plus facile à gérer. Dans tous ces cas, l'IA aide les professionnels des RH à relever les défis, sans pour autant retirer les collaborateurs de l'équation. Leur expertise reste cruciale. Nous examinons ici trois façons dont les responsables RH peuvent appliquer l'IA. Mais d'abord, passons rapidement en revue la définition de l'IA.

## Qu'est-ce que l'IA et quelle signification pour les RH ?

L'IA est un terme générique désignant les technologies qui peuvent effectuer des tâches que nous associons à des actions humaines : par exemple, composer un texte ou formuler une recommandation en fonction d'actions passées. Ces capacités sont rendues possibles par un sous-ensemble d'IA appelé machine learning (ML), où un programme utilise des données et des algorithmes pour imiter la façon dont les gens apprennent. Le machine learning trouve des tendances et des modèles dans les données et continue à apprendre à mesure qu'il reçoit plus d'informations, devenant plus précis au fil du temps. Par exemple, le machine learning peut apprendre à identifier les chiens dans les images, à repérer les anomalies de données qui sont associées à un appareil défaillant dans un atelier ou à identifier les fraudes en cours lorsque des achats inhabituels sont facturés sur une carte de crédit.

### Types d'IA

L'IA est un terme large avec des sous-ensembles, y compris le machine learning et l'IA générative.



L'IA générative, souvent appelée GenAI, va plus loin en créant quelque chose de nouveau, comme des images ou du texte, en réponse aux invites. Vous avez certainement entendu parler de ChatGPT, une plateforme publique d'IA générative. Si vous lui posez une question, ChatGPT utilise un grand modèle de langage (LLM), un type d'algorithme d'IA qui utilise le machine learning pour apprendre des ensembles de données massifs, pour comprendre ce que vous voulez. Ensuite, il rassemble des informations provenant de différentes sources pour créer sa réponse. Récemment, il a commencé à prendre en compte les informations provenant des recherches en temps réel sur Internet. Aussi précieux que cela soit, il est essentiel de se rappeler que ChatGPT et d'autres outils de GenAI simulent uniquement l'intelligence et peuvent faire des erreurs lorsque des informations insuffisantes sont disponibles, cette erreur est appelée hallucination. Par exemple, lors de l'écriture de la biographie d'une personne, de tels modèles ont ajouté des récompenses ou des diplômes universitaires que la personne n'a pas reçus.

Heureusement pour les RH, les outils d'IA générative intégrés à certaines applications HCM peuvent fonctionner dans un environnement plus contrôlé que les modèles publics. Ils peuvent utiliser les données de votre entreprise pour faciliter la recherche de réponses et la synthèse d'informations à l'aide d'un LLM. Ces modèles ont l'avantage d'un contexte plus large et d'une portée limitée par rapport à un chatbot qui tente de répondre à des questions basées sur un nombre illimité de sujets. Un outil d'IA générative peut économiser des heures de travail d'un recruteur en créant un premier brouillon pour un formulaire de demande de recrutement. Le recruteur n'en reste pas moins responsable de la vérification et de la modification du texte généré.

En général, l'IA est un assistant et un conseiller. Associée à la bonne solution HCM, l'IA peut contribuer à accroître l'efficacité au sein des RH et dans l'ensemble de l'entreprise. En outre, l'IA peut offrir une personnalisation et des suggestions dans le flux de travail, ce qui peut améliorer davantage l'expérience collaborateur.

Les cas d'usage de l'IA augmentent rapidement et pourraient sembler très différents dans un an, mais voici trois exemples à fort impact pour les RH aujourd'hui.

1. Créer des parcours d'évolution de carrière personnalisés grâce à l'IA
2. Rechercher et faire évoluer les talents grâce à l'analyse de l'IA
3. Augmenter la productivité en simplifiant les tâches RH courantes avec l'IA



# 1 Créer des parcours d'évolution de carrière personnalisés grâce à l'IA

Aider les collaborateurs à développer de nouvelles compétences est aujourd'hui une exigence non négociable pour les RH et les responsables des ressources humaines. Au-delà d'être un avantage que les collaborateurs attendent, les entreprises doivent combler les lacunes en matière de compétences qui se présenteront si les capacités des collaborateurs ne progressent pas assez rapidement. Selon une enquête du World Economic Forum de 2023, six salariés sur dix auront besoin d'une formation avant 2027.<sup>2</sup> En fin de compte, il incombe à l'équipe RH de favoriser l'évolution des collaborateurs afin de garantir que l'entreprise dispose des compétences dont elle a besoin pour atteindre ses objectifs.

Cependant, les équipes RH ont du mal à créer des programmes de développement des compétences efficaces. La même enquête du World Economic Forum a révélé que seulement la moitié des salariés ont des opportunités de formation adéquates. Même ceux qui ont accès à des programmes de développement ont parfois du mal à comprendre quelles compétences ils devraient acquérir. L'une des raisons est qu'il existe d'innombrables parcours de carrière aujourd'hui. Nous avons l'habitude de supposer que les collaborateurs évolueraient au sein d'une fonction commerciale ou d'un domaine de produits. Désormais, ils évoluent généralement latéralement et changent de service, motivés par l'accomplissement, le salaire ou l'attrait d'un nouveau défi. Les bonnes compétences rendent cette mobilité possible, et ce qui est pertinent pour le parcours d'une personne peut ne pas être pertinent pour celui d'une autre.

77 %

des dirigeants du monde entier sont d'accord pour dire que leur entreprise devrait aider les salariés à développer leur employabilité en les aidant à acquérir des compétences pertinentes, mais seulement 5 % sont fermement d'accord pour dire qu'ils en font assez.<sup>3</sup>

De plus en plus d'équipes RH utilisent des plateformes d'apprentissage soutenues par l'IA qui aident à personnaliser les parcours de carrière de chaque collaborateur, ce qui aide les salariés à jouer un rôle plus actif dans leur développement professionnel. L'IA peut automatiquement adapter les recommandations de formation à l'individu, en tenant compte de plusieurs facteurs. L'IA peut suggérer des supports de formation liés au rôle actuel d'un collaborateur, en fonction des compétences manquantes dans son profil de talent ou des compétences de collègues occupant des rôles similaires.

De plus, étant donné que les plateformes HCM relient souvent de nombreux domaines des RH, l'analyse de l'IA pourrait reconnaître que de nouvelles compétences sont répertoriées plus souvent dans les demandes de recrutement et recommander aux collaborateurs des opportunités de développement des compétences connexes. Dans le cadre de cette analyse, l'IA peut aider les entreprises à détecter et à cataloguer les compétences de leurs collaborateurs au fur et à mesure de leur évolution. Et l'IA offre de nombreuses autres possibilités pour ce type de détection et de catalogage de compétences critiques.

L'analyse de l'IA pourrait reconnaître que de nouvelles compétences sont répertoriées plus souvent dans les demandes de recrutement et recommander des opportunités de développement des compétences connexes aux collaborateurs.

Par exemple, les outils d'IA intégrés aident les DRH à évaluer en permanence les collaborateurs et à repérer et signaler activement les lacunes émergentes en matière de compétences. Étant donné que l'IA détecte et catalogue en permanence les changements dans les compétences collectives d'une entreprise, elle offre aux RH une visibilité supérieure à celle qu'elle avait traditionnellement. Les plateformes d'apprentissage permettent également aux collaborateurs de répertorier les domaines d'intérêt et les compétences spécifiques qu'ils souhaitent développer, en fournissant davantage de données que les algorithmes d'IA peuvent évaluer. Le fait de disposer de ce catalogue de compétences aide les DRH à envisager toute une gamme d'options de développement pour combler les lacunes, notamment la formation, le mentorat et les affectations à court terme.

Bien que les exigences en matière de compétences varient d'une entreprise à l'autre, les compétences non techniques que la technologie ne peut pas remplacer sont globalement en forte demande. L'enquête du World Economic Forum a révélé que les compétences les plus importantes des salariés en 2023 étaient des compétences analytiques et créatives.<sup>4</sup> La flexibilité, la motivation et la curiosité étaient également très appréciées.



Les managers jouent un rôle essentiel pour aider les collaborateurs à se développer dans des domaines tactiques et plus analytiques et créatifs, et l'IA peut les aider. Les modèles d'IA peuvent recommander des conseils de développement, des parcours de formation et des articles que les managers peuvent partager avec leurs collaborateurs.

Les managers peuvent utiliser des outils d'IA pour suggérer des opportunités de développement de compétences pertinentes.

En outre, certaines plateformes d'apprentissage donnent aux managers une visibilité sur les compétences qui existent au sein de leur équipe et les aident à identifier les lacunes émergentes à l'aide de l'IA de la même manière que l'équipe RH trouve des lacunes en matière de compétences dans l'ensemble de l'entreprise. Grâce à ces connaissances, les managers peuvent travailler en s'appuyant sur l'IA dans la plateforme d'apprentissage pour suggérer des opportunités de développement des compétences pertinentes aux collaborateurs qui profitent à l'individu et à l'équipe. Cette visibilité peut aider les managers à avoir des entretiens plus pertinents sur la carrière et à établir de meilleures relations avec leurs collaborateurs directs. L'impact financier peut être énorme.

Lorsque les salariés sont satisfaits du soutien de leur manager, leur satisfaction au travail augmente considérablement et le risque d'attrition est réduit de 72 %, selon une enquête menée par le Boston Consulting Group en 2023 auprès de 11 000 salariés dans huit pays.<sup>5</sup> Et les salariés heureux sont souvent plus productifs.

## 2 Rechercher et faire évoluer les talents grâce à l'analyse de l'IA

Ce n'est pas une vue de l'esprit : il faut plus de temps qu'auparavant pour pourvoir les postes vacants. Les données de LinkedIn sur 178 000 embauches confirmées aux États-Unis en 2023 montrent qu'il faut en moyenne 46,5 jours, soit près de sept semaines, pour pourvoir des postes d'entrée de gamme et un peu plus longtemps pour occuper des postes de direction.<sup>6</sup> À l'échelle mondiale, en 2022, il fallait 44 jours.<sup>7</sup> Ce retard est dû en partie à des pénuries de compétences des collaborateurs, soulignant davantage l'importance du développement de vos talents existants. Cependant, quel que soit le niveau de développement de vos compétences, les équipes RH doivent parfois se tourner vers l'extérieur de l'entreprise pour trouver des candidats. Les DRH sont contraints d'aider leurs responsables de l'acquisition de talents et leurs recruteurs à trouver rapidement les meilleurs candidats, à les faire entrer et à les conserver sur le long terme.

Une gamme de fonctionnalités d'IA basées sur les talents peut vous aider, à commencer par la création assistée. La création assistée par l'IA générative peut aider à obtenir l'approbation et la publication de nouveaux postes plus rapidement en réduisant le temps nécessaire pour remplir les formulaires et rédiger les descriptions de poste. En outre, l'IA pourrait aider à améliorer l'expérience des candidats. Lorsqu'un candidat crée son profil de talent pour postuler à une offre, l'IA peut suggérer des compétences à répertorier en fonction de son historique de travail et de son expérience et des exigences du rôle. Certaines plateformes HCM peuvent utiliser l'IA générative pour créer un récapitulatif des fonctionnalités et des attributs les plus adaptés à un candidat, qu'il peut affiner et soumettre avec sa candidature. Ces fonctionnalités peuvent les aider à mettre en valeur leur personnalité. De plus, un service RH peut également utiliser l'IA pour suggérer des postes vacants similaires aux candidats, ce qui peut aider l'entreprise à combler les postes vacants plus rapidement.

Les salariés des entreprises à forte mobilité interne restent 60 % plus longtemps.<sup>8</sup>

Certaines plateformes HCM peuvent aider à accélérer la sélection en utilisant l'IA pour analyser les CV afin de créer des résumés des candidats pour les recruteurs et les responsables du recrutement très occupés. Bien que certains recruteurs préfèrent passer en revue les candidatures complètes manuellement, ils pourraient tout de même utiliser un processus similaire soutenu par l'IA pour voir s'ils ont manqué un candidat prometteur. Imaginons qu'ils trouvent un candidat qui corresponde à leur profil idéal. Certaines plateformes leur permettraient d'utiliser l'IA pour rechercher des candidats comparables ayant des compétences et des qualifications similaires qui auraient pu être négligés. Les équipes RH peuvent également utiliser cette fonctionnalité pour rendre la planification de la succession plus équitable en identifiant les collaborateurs que les responsables ne connaissent peut-être pas, par exemple les salariés qualifiés travaillant dans d'autres services.

L'analyse prédictive peut aider à repérer les collaborateurs prêts pour une mobilité interne et ceux qui risquent de partir.

La mobilité interne est essentielle à toute stratégie de rétention, tout comme l'identification des salariés à haut risque de départ. Les outils d'analyse prédictive dans les plateformes HCM peuvent utiliser le machine learning pour aider à repérer les personnes prêtes pour une mobilité interne et les personnes en risque de départ. Lorsqu'il s'agit de limiter l'attrition, les modèles de machine learning peuvent examiner les tendances générales relatives à la perception des collaborateurs, telles que les notes de satisfaction des salariés pour un service ou un manager, la date de dernière augmentation d'une personne et d'autres facteurs, afin de déterminer la probabilité de départ, ce qui permet aux RH d'intervenir de manière proactive. Les responsables RH sont également conscients que l'amélioration de l'expérience quotidienne des collaborateurs augmente les taux de rétention et peut avoir un impact significatif sur la productivité.



### 3 Augmenter la productivité en simplifiant les tâches RH courantes avec l'IA

Les tâches répétitives épuisent l'énergie des collaborateurs et sont une source de stress pour beaucoup, en particulier lorsque les individus assument plus de responsabilités. Avec le ralentissement des taux d'embauche à l'échelle mondiale d'une année sur l'autre, selon un rapport d'octobre 2023 de LinkedIn, les salariés doivent travailler plus.<sup>9</sup> L'IA peut les aider en rendant les charges de travail liées à certaines tâches d'écriture et d'analyse plus faciles à gérer.

L'IA peut aider les équipes RH et les responsables métier en gérant certaines parties les plus fondamentales liées aux tâches d'écriture RH. Pour certains managers qui doivent rédiger des synthèses de l'évaluation de l'entretien annuel pour leurs subordonnés directs, le plus difficile, c'est de savoir par où commencer. Les outils d'IA générative intégrés dans les applications HCM peuvent aider à contrer le syndrome de la page blanche en créant un premier brouillon basé sur les feedbacks fournis tout au long de l'année. Bien entendu, les managers doivent ensuite vérifier le brouillon, le modifier et ajouter des éléments. Le fait qu'ils aient un point de départ pourrait leur faire économiser des heures de travail, leur donner du temps pour se concentrer sur d'autres tâches et aider à réduire le stress.

**38 %** des entreprises du monde entier sont très efficaces pour fournir une technologie fiable qui aide les collaborateurs à accomplir leurs tâches plus facilement.<sup>10</sup>

De même, la rédaction de nouvelles descriptions de poste ou de nouvelles demandes de poste peut prendre du temps et être difficile. L'IA générative peut vous aider en saisissant une invite d'un recruteur ou d'un responsable du recrutement et en analysant la base de données d'emploi existante de votre entreprise pour remplir les pièces manquantes et générer un premier brouillon qu'il peut consulter et modifier. L'IA peut également recommander des compétences qui peuvent être pertinentes à ajouter aux descriptions de travail existantes mises à jour périodiquement par les RH.

L'IA peut aider les responsables RH et les managers à accomplir une autre tâche fastidieuse : analyser de grands ensembles de données, tels que des enquêtes sur les feedbacks des collaborateurs, pour obtenir des informations précieuses. L'IA pourrait analyser les réponses des collaborateurs aux questions ouvertes pour aider les RH à comprendre le sentiment des collaborateurs en un seul instantané, de la même manière que les commerçants utilisent l'IA pour résumer des dizaines ou des centaines d'avis clients dans un aperçu du produit en un seul paragraphe. Les responsables RH et les managers d'un département peuvent ensuite approfondir les réponses individuelles pour une compréhension plus nuancée. En faisant gagner du temps aux collaborateurs, l'IA pourrait contribuer à augmenter la productivité et l'efficacité des managers et des équipes RH tout en réduisant le stress.

En économisant du temps, l'IA pourrait aider à augmenter la productivité et l'efficacité.

Les chatbots RH sont un autre exemple de la façon dont l'IA peut prendre en charge les tâches de routine. Les chatbots peuvent permettre aux collaborateurs d'obtenir immédiatement des réponses aux questions de base et fréquemment posées, 24h/24, ce qui peut améliorer l'expérience collaborateur et leur permettre de retourner au travail plus rapidement. L'accès à un chatbot évite aux collaborateurs de passer du temps à chercher sur le site Web de l'entreprise une réponse à une question simple telle que : « Quelles vacances avons-nous en 2024 ? » Les collaborateurs postés, en horaires de nuit, qui dorment généralement pendant la journée de travail des RH en bénéficient tout particulièrement. Il en va de même pour les équipes RH elles-mêmes, puisque les chatbots leur permettent de se concentrer sur des activités plus stratégiques. Les chatbots s'appuient sur le traitement du langage naturel, un sous-ensemble de l'IA, pour comprendre le texte et répondre.

## Vers l'avenir

Les responsables RH commencent tout juste à exploiter le potentiel de l'IA, en particulier de l'IA générative, et comprennent comment, avec la bonne plateforme HCM, elle peut améliorer le travail des membres de l'équipe RH, des managers et des collaborateurs. L'avenir de l'IA pour les ressources humaines est passionnant et cela vaut la peine que les responsables RH réfléchissent à la façon dont, un jour, elle pourrait aider les RH à faire face au changement d'une façon nouvelle.

Et si l'IA pouvait un jour évaluer une nouvelle législation relative aux collaborateurs et suggérer comment reconfigurer votre demande d'emploi standard, quels logiciels doivent être mis à jour et ce qui doit être communiqué au personnel pour se conformer à la nouvelle loi ? Et si, lors d'une acquisition, elle pouvait recommander des modifications aux processus et communications RH pour aider votre entreprise à intégrer les personnes de l'entreprise acquise, en évaluant les politiques qui sont en phase et celles qui sont différentes ? Quels autres défis RH aimeriez-vous que l'IA vous aide à résoudre ?



# Découvrez ce qu'Oracle peut faire pour vous

Oracle Fusion Cloud HCM connecte les processus des ressources humaines, ce qui permet aux équipes RH de prendre des décisions plus stratégiques. De plus, les outils d'IA intégrés de la suite aident à accélérer le processus de prise de décision et permettent aux équipes RH d'obtenir des analyses plus rapidement en automatisant des tâches complexes et chronophages. Oracle Cloud HCM peut également aider à stimuler la productivité des collaborateurs grâce à des chatbots qui répondent rapidement aux questions et à des outils d'IA générative qui facilitent l'exécution des tâches de rédaction liées aux RH en fournissant un premier brouillon. Oracle Cloud HCM exploite les fonctionnalités d'IA les plus avancées pour permettre aux clients de répondre aux cas d'usage ci-dessus, en fonction des besoins de leur entreprise.

Le monde du travail évolue toujours. Les innovations continues d'Oracle Cloud HCM aident les RH à suivre le rythme du changement. De plus, étant donné qu'Oracle Fusion Applications est exécuté sur Oracle Cloud Infrastructure (OCI), il est facile de partager des données dans toute l'entreprise, ce qui peut améliorer l'alignement de la stratégie de l'entreprise pour vous aider à obtenir un avantage concurrentiel. OCI propose également des services d'IA qui vous permettent de développer des applications adaptées aux cas d'usage uniques de votre entreprise tout en restant unifiés avec votre plateforme Oracle Cloud HCM.

## En savoir plus

1. « Future of Jobs Report 2023 », World Economic Forum
2. « Future of Jobs Report 2023 », World Economic Forum
3. « The skills-based organization: A new operating model for work and the workforce » Deloitte
4. « Future of Jobs Report 2023 », World Economic Forum
5. « More Than a Quarter of Employees Globally Are Ready to Move on From Their Current Jobs », Boston Consulting Group
6. « Who hires fastest? New LinkedIn data ranks 10 key job functions » LinkedIn
7. « New Research Shows That Hiring Is Harder Than Ever: Time to Hire Increasing Significantly for Almost All Roles », Josh Bersin Company
8. « Future of Recruiting 2023 », LinkedIn Talent Solutions
9. « Global Talent Trends », LinkedIn
10. « HR Trends Report for 2024 », McLean & Company

Copyright © 2024, Oracle et/ou ses filiales. Le présent document est fourni à titre informatif uniquement et les informations qu'il contient sont susceptibles de modification sans préavis. Le présent document peut contenir des erreurs ; il ne fait l'objet d'aucune garantie ou condition, qu'elle soit exprimée oralement ou jugée implicite en droit, y compris les garanties et conditions implicites de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Nous déclinons expressément toute responsabilité eu égard au présent document, et aucune obligation contractuelle ne saurait être formée directement ou indirectement par ce document. Le présent document ne peut être reproduit ou transmis sous quelque forme ou par n'importe quel moyen, électronique ou mécanique, quelle qu'en soit la fin, sans notre autorisation écrite préalable. Oracle®, Java et MySQL, et NetSuite sont des marques déposées d'Oracle et/ou de ses sociétés affiliées. Les autres noms mentionnés peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.