



© Adobe Stock / LTBRIUSS

La fonction RH du futur

Le rôle de l'IA dans l'évolution de la formation

Emmanuelle Blons, Vice-présidente associée, Infosys France, Spécialiste de la transformation digitale et des RH

Belkacem Laïmouche, Pilote du groupe « Ressources Humaines » du Hub France IA

Le Hub France IA, association à but non lucratif, favorise la croissance et l'adoption d'une IA responsable, éthique et souveraine au sein du tissu économique. Il rassemble divers groupes de travail pour collaborer sur des outils et méthodes visant à concrétiser des projets et produire des résultats pratiques dans un environnement de confiance. Pour en savoir plus sur le groupe de travail chargé des Ressources Humaines : <https://www.hub-franceia.fr/groupe-ressources-humaines/>

L'intelligence artificielle annonce une nouvelle ère dans la formation professionnelle, à la fois en matière d'apprentissage et d'enseignement.

Dans ce cadre, l'IA peut offrir une belle opportunité de faire progresser les stratégies de formation et les approches pédagogiques.

Dans cet article, nous allons explorer l'impact de l'IA sur la formation professionnelle et proposer quelques pistes pour une intégration réussie au sein des organisations.

Pourquoi l'IA est-elle importante pour l'apprentissage et le développement ?

L'IA peut améliorer et accroître les expériences éducatives des apprenants et des formateurs. Elle permet également aux formateurs de libérer du temps pour se consacrer sur des tâches plus stratégiques (ex : apprenants éprouvant des difficultés). Voici quelques exemples :

Cette tribune s'intègre dans un cycle de quatre épisodes. Elle s'intéresse en particulier aux premiers instants de la vie du collaborateur en entreprise et questionne de manière plus globale les pratiques RH à l'ère de l'intelligence artificielle (IA).

- **Apprentissage personnalisé :** L'IA permet des expériences d'apprentissage personnalisées pour chaque apprenant. Cela peut se faire en analysant les performances de l'apprenant et en adaptant le programme

Il est possible d'utiliser des chatbots basés sur l'IA pour aider les apprenants à obtenir des réponses aux questions les plus courantes.

ou le contenu à ses besoins, ses compétences et à ses préférences.

- **Création automatisée de contenu :** L'IA générative peut créer des contenus éducatifs, tels que des vidéos, des quiz et d'autres supports interactifs. Cela permet aux formateurs de gagner du temps et d'économiser des ressources.
- **Tests adaptatifs :** L'IA dans le domaine de l'apprentissage et du développement peut créer des tests adaptatifs qui ajustent la difficulté des questions en fonction des performances de l'apprenant. Cela permet une évaluation plus précise des connaissances et des compétences de l'apprenant.
- **Chatbots et assistants virtuels :** Les chatbots et les assistants virtuels alimentés par l'IA peuvent fournir une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, en répondant aux questions des apprenants et en leur donnant des conseils.
- **Analyse prédictive :** L'IA peut prédire les performances des étudiants, identifier les étudiants à risque et fournir des recommandations personnalisées qui peuvent les aider à s'améliorer.

Les apports possibles de l'IA dans la formation professionnelle

1. Proposer de façon rapide le contenu le plus approprié

Avec l'émergence des IA génératives, il est possible d'identifier les lacunes en matière de connaissances et rechercher automatiquement le contenu le plus approprié pour l'apprenant.

Tout comme Google, l'IA peut analyser l'internet, votre LMS¹, ou d'autres sources pour suggérer automatiquement le contenu le plus pertinent. Cette approche permet aux apprenants de gagner du temps, car ils n'ont pas à parcourir manuellement plusieurs pages de résultats de recherche.

2. Création de contenu numérique

La création d'un contenu éducatif est une tâche longue et parfois fastidieuse. C'est pourquoi la plupart des entreprises externalisent la création de leur contenu à grands frais. L'IA peut aider les organisations à économiser du temps et de l'argent. Nous avons vu comment l'IA peut trouver des bribes d'informations et des ressources numériques sur Internet et d'autres

plateformes connectées. La même technologie d'IA peut également les consolider et les présenter d'une manière pédagogique.

Grâce au traitement du langage naturel, l'IA peut même convertir des vidéos en textes. Vous pouvez convertir des podcasts, des webinaires et des conférences en écrits et vice-versa. Les IA génératives démocratisent encore plus ces usages. Elles peuvent également générer ces contenus en plusieurs langues sur un simple clic.

3. L'IA comme tuteur numérique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Vos collaborateurs peuvent avoir de nombreuses questions lorsqu'ils suivent une formation. Dans les approches traditionnelles, il faut attendre que le formateur soit disponible et réponde aux questions. L'IA peut aider à améliorer ce processus. Il est possible d'utiliser des chatbots basés sur l'IA pour aider les apprenants à



obtenir des réponses aux questions les plus courantes. L'ensemble du processus se déroule sous la forme d'une conversation de type « humaine ». Le retour d'expérience de ce cas d'usage montre toutefois l'importance de bien maîtriser la formulation d'un *prompt*² pour avoir des réponses pertinentes.

4. Évaluations transparentes et feedback instantané

Les outils pilotés par l'IA peuvent recueillir des informations, évaluer les performances, vérifier les fiches de réponses et fournir des résultats précis. Les collaborateurs peuvent ainsi obtenir un retour d'information instantané et savoir comment ils se positionnent. L'IA peut être utilisée pour réaliser n'importe quel type d'évaluation, à condition qu'elle soit numérique : vos collaborateurs peuvent passer des tests en fonction de leurs capacités, de leurs compétences et de leur niveau d'apprentissage. Cela crée un système d'évaluation des performances

beaucoup plus précis et élimine les situations où certains trouvent le test trop difficile et d'autres trop facile. Les bénéficiaires restent toutefois à contrebalancer avec le risque de « triche » aux épreuves dans un contexte numérique.

5. Récolter des données significatives

L'IA peut exploiter les données LMS et les performances des employés, collecter les commentaires et les analyser. Cela permet aux entreprises de découvrir l'efficacité des formations, les domaines à améliorer, ainsi que les tendances fortes. Ces infor-

mations peuvent vous aider à affiner votre contenu, vos cours et votre stratégie de formation et de développement grâce à l'IA, afin d'obtenir de meilleurs résultats.

En conclusion

L'intelligence artificielle dans la for-

mation et le développement est l'une des technologies les plus prometteuses susceptibles de révolutionner l'apprentissage et le développement. De nombreuses entreprises ont déjà pris des mesures pour tirer le meilleur parti de l'IA et y ont consacré les investissements nécessaires. L'IA est idéale pour accélérer l'apprentissage et augmenter le taux de réussite. Elle peut non seulement améliorer l'apprentissage, mais aussi l'efficacité, l'engagement, l'interactivité et la mémorisation.

Soyons clairs : L'intelligence artificielle appliquée à la formation professionnelle ne signifie pas la disparition du formateur. Celui-ci doit faire évoluer son métier, afin de capitaliser sur l'IA pour en renforcer les bénéficiaires. En outre, il apporte ce que l'intelligence artificielle ne pourra jamais apporter : empathie, écoute, soutien humain... Il est à noter également qu'il existe aujourd'hui des outils pour détecter si les évaluations sont réalisées par une IA ! Enfin, parce que certains usages peuvent être classés dans la rubrique des IA à haut risque au sens de l'AI Act (évaluation dans un contexte de sélection professionnelle ou d'embauche), les organisations devront veiller à respecter les nouvelles exigences réglementaires.

Références :

1. LMS : Learning Management System, un logiciel permettant de gérer une plateforme d'apprentissage en ligne
2. Un prompt est un mot anglais qui désigne toute commande écrite envoyée à une « intelligence artificielle » spécialisée dans la génération de contenu

En résumé

Pour l'apprenant, l'IA aide :

- Offrir une expérience d'apprentissage plus personnalisée
- Accélérer la diffusion de l'information en démocratisant le contenu sur des systèmes de gestion de l'apprentissage facilement accessibles dans le monde entier. Cela permet également de renforcer les objectifs d'apprentissage.

Pour votre responsable formation, l'IA peut vous aider :

- Accélérer le processus d'apprentissage et augmenter les taux d'achèvement.
- Fournir des techniques d'évaluation personnalisées, éliminant ainsi le besoin de recourir aux méthodes d'évaluation traditionnelles.

- Traduire les supports de formation en plusieurs langues, ce qui les rend accessibles dans le monde entier et accélère le processus d'apprentissage.
- Libérer le temps consacré à l'élaboration du contenu en devenant des tuteurs numériques.