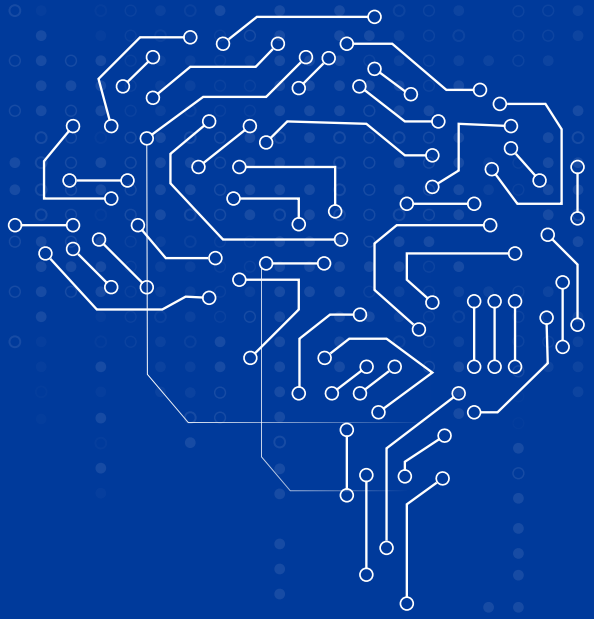
MORNINGS RH

Livre blanc

Les RH à l'ère de l'IA

Comment anticiper les défis
et maximiser les opportunités ?

indeed | BFM BUSINESS



Avant-propos

Le 18 janvier 2024 s'est tenue la quatrième édition des Mornings RH by BFM Business en partenariat avec Indeed. Pour l'occasion, dirigeants, DRH et RRH se sont réunis pour interagir sur une nouvelle problématique :

L'optimisation des opportunités du marché du travail grâce à l'utilisation des outils IA dans les fonctions RH, tout en veillant à anticiper les défis que son émergence peut entraîner.

Un sujet qui suscite autant de curiosité que de défiance mais surtout qui questionne. Alors que 300 millions d'emplois à temps plein sont d'ores et déjà impactés par l'intelligence artificielle[1], intégrer cette innovation dans le mode de travail des ressources humaines n'est plus une option mais une nécessité.

Le mot d'Indeed
par Chris Hyams, PDG d'Indeed

**« Il y a quelques semaines, j'ai participé à une conférence et quelqu'un m'a demandé : « Êtes-vous enthousiaste ou méfiant vis-à-vis de l'IA ? ».
À cela, j'ai répondu « Oui. »
Je suis extrêmement enthousiaste, mais aussi extrêmement méfiant.
Et je pense qu'il est important de tenir compte de ces deux émotions. »**

L'IA, une innovation au service des recruteurs et des candidats

L'intelligence artificielle (IA) constitue désormais un enjeu stratégique pour toutes les entreprises, et plus particulièrement pour les fonctions RH en première ligne pour intégrer et accompagner ces changements. Aujourd'hui, l'IA dite générative est un outil de travail puissant dans l'exécution et la délégation de tâches, au service d'une organisation plus performante

« Nous faisions tous de l'IA sans s'en rendre compte, maintenant on a pris conscience de son existence », plaisante Charles Chantala, directeur commercial d'Indeed France, sur le plateau des Mornings RH. Plutôt bruyante ces dernières années, l'intelligence artificielle est en réalité discrètement utilisée depuis une vingtaine d'années pour des besoins RH, notamment dans les processus de recrutement. À titre d'exemple, chez Indeed le système de « matching » entre recruteurs et candidats, qui s'appuie sur des données compilées et analysées par une IA, n'est plus à présenter. Actuellement, c'est sa version dite « générative » et surtout ses capacités qui font toute la différence. Pour cause, ce type de système est en mesure de générer tout type de contenu : aussi bien du texte, des images et du son. Cette évolution peut devenir un atout pour les fonctions RH.

85 % des recruteurs en France utilisent une ou plusieurs IA pour résumer et analyser les CV ainsi que les demandes d'emploi (30 %), pour diverses missions RH (29 %), pour planifier des rendez-vous (25 %), pour concevoir des questions d'entretien (25 %) et enfin, pour rédiger des mails (25 %). Pourtant, ces capacités peuvent davantage servir les tâches RH.[1]

La valeur ajoutée de l'IA dans les fonctions RH

Si l'intelligence artificielle n'est pas une nouveauté, c'est son champ d'action qui a véritablement évolué et offre désormais de plus en plus de possibilités. Dans les fonctions RH, le potentiel de l'IA est bien réel. Il peut participer à l'optimisation de process, à la gestion des performances ou encore à l'accélération de tâches chronophages et complexes mais non moins essentielles. La rédaction d'offres d'emploi en est le parfait exemple. Dans un marché du travail marqué par une « guerre de talents », la description d'un poste est déterminante pour attirer un candidat. Pour rappel, si le volume d'offres d'emploi sur Indeed France a augmenté de plus 64,4 % en mai 2023, le nombre de talents disponibles ne suit pas cette progression, avec 47 % des candidats estimant que les annonces postées sont incomplètes.

Pour Indeed, si elles veulent se démarquer, les entreprises doivent moderniser leur façon de voir et de procéder au moyen d'outils toujours plus performants comme l'IA. Première plateforme de recrutement et de matching professionnel au monde, sa mission est de fluidifier l'expérience

d'embauche entre candidats et recruteurs grâce à l'IA. Dans le cas de la rédaction de son offre d'emploi, le recruteur renseigne les qualités et les compétences du candidat recherché en fonction du poste et des valeurs de l'entreprise. L'intelligence artificielle est capable de traiter avec précision ce besoin, le croiser à la base de données d'Indeed et ainsi lui générer une dizaine de versions d'annonces, toutes optimisées. Charge au recruteur de choisir et enrichir le document de de son choix. Conjuguer l'approche analytique de la technologie à l'expertise l'humain permet ainsi de créer une offre d'emploi précise, attractive et pertinente.

« Chez Indeed, il n'est pas question de créer des robots recruteurs, mais plutôt de créer une combinaison que le recruteur va enfiler pour être plus efficace, pour mesurer plus efficacement les résultats. Il n'a rien de plus ROIste [une des 5 tendances 2024 données par le LabRH, ndlr] que de comparer une annonce A et B et de savoir à qui donner sa chance », explique Charles Chantala.

L'IA, une aide au recrutement

L'IA doit être considérée comme un outil RH à part entière, avec une plus-value. Dans un processus de recrutement, elle permet de gagner significativement en efficacité, de gérer des volumes de candidatures conséquents pour analyser les données avec précision et neutralité sur la base de consignes strictes. Guillaume Bacle, à la direction RH d'Orange Groupe et administrateur LabRH, soulève d'ailleurs un point : « Cela permet d'objectiver le recrutement et d'avoir un impact en termes d'inclusion et de diversité puisqu'on va avoir une première approche rationnelle sur les compétences, sur l'expérience, etc. Pour, en finalité, élargir le spectre de recrutement. » L'IA valorise les compétences avant le profil, un atout pour les talents. Pourtant, ces derniers ont une réaction plutôt ambivalente face à cette technologie. Deux sentiments s'opposent chez les candidats : l'espoir que l'IA fasse ressortir des compétences qui n'étaient traditionnellement pas prises en compte, ainsi qu'une certaine méfiance des biais pouvant en résulter.

Allier éthique et IA

L'intelligence artificielle générative pose nécessairement la question de l'éthique. Il est de la responsabilité du recruteur, RH et manager, de maintenir une approche humaine au cœur des processus de recrutement. « Le facteur humain reste essentiel. In fine, c'est encore le collaborateur RH qui va prendre une décision sur la base d'une interaction humaine, aidée, le cas échéant, par une IA », précise Isabelle Sonneville, directrice de la transformation des opérations pour le Groupe AXA. Ils sont tout de même 85 % des responsables RH à avoir recours à ce système dans leur processus de recrutement.

44 % des candidats craignent que l'IA remplace le jugement et l'intuition humains dans le processus de recrutement. Ils sont 47 % de responsables RH interrogés à partager cette peur. [2]

Généralement, la nouveauté crée la défiance et les Français sont encore sceptiques face à l'usage de l'IA dans le recrutement et le monde du travail. Ils redoutent que les décisions humaines soient remplacées par un robot et craignent de voir disparaître des professions gérées intégralement par des algorithmes. Des inquiétudes partagées par les chercheurs d'emploi (39 %) et les recruteurs (34 %) en opposition avec d'autres cultures professionnelles qui voient l'IA comme une opportunité. En Inde, 83 % des candidats considèrent qu'elle leur permettra de trouver un meilleur emploi et d'évoluer dans leur poste actuel. Ces différentes perceptions s'expliquent par le niveau d'intégration de l'IA dans les quotidiens. « Alors que l'Inde et les États-Unis semblent prêts à l'embrasser sans grandes réticences, [...] la France, demandeuse d'IA à première vue, se heurte à l'esprit critique de ses utilisateurs », conclut l'étude de CensusWide pour Indeed sur l'avenir du recrutement. Afin de dépasser cette frilosité, une sensibilisation et des formations à ces outils se révèlent indispensables pour l'envisager comme un allié plutôt qu'un concurrent.

Quelle sera la place de l'IA en milieu professionnel ?

« Il a fallu 70-80 ans pour que le moteur à explosion disrupte le cheval et donc le maréchal-ferrant, il a fallu seulement 40 ans pour que l'informatique transforme nos organisations et seulement 20 ans pour qu'Internet le fasse. Est-ce que l'IA mettra 10 ou 5 ans ? Ce sont des échelles de temps humaines, des échelles correspondant à nos carrières, à nos études », indique Charles Chantala. Mesurer la vitesse de l'impact de l'IA générative sur les emplois relève de la boule de cristal. D'après l'étude IA at Work d'Indeed (novembre 2023), 100 % des métiers sont ou seront impactés par l'émergence de l'intelligence artificielle. Mais à quel niveau ? Si cette réalité peut effrayer, elle reste à pondérer. Dans les fonctions RH, comme dans l'ensemble des métiers, l'IA doit être perçue et manipulée comme une aide additionnelle pour faciliter et accélérer certaines tâches, gagner du temps au profit d'autres expertises plus stratégiques et de missions humaines plus valorisantes.

L'intelligence artificielle générative fera nécessairement évoluer les professions, les secteurs et le marché mais il est encore trop tôt pour projeter la place qu'elle occupera. Alors que par le passé, elle était affaire de spécialistes, l'IA s'est totalement démocratisée peut être utilisée par tous. Lever les freins et accompagner les collaborateurs doit passer par un travail de sensibilisation et de pédagogie pour accueillir ce changement, y adhérer tout en maîtrisant le cadre et l'impact. À l'usage, l'IA permettra d'identifier et générer de nouvelles opportunités, de nouvelles activités et lignes économiques nécessitant de recruter les profils compétents. Pour cela, les fonctions RH doivent être actrices de cette évolution pour permettre à leur entreprise d'anticiper ces défis.

1. Institut de recherche CensusWide pour Indeed
2. Institut de recherche CensusWide pour Indeed

Premier site d'emploi au monde[3] qui permet aux talents de rechercher des millions d'offres dans plus de **60 pays et 28 langues. Plus de 3 millions d'employeurs utilisent Indeed** pour trouver et embaucher de nouveaux employés. Plus de **300 millions de visiteurs uniques** utilisent Indeed, chaque mois pour rechercher des emplois, publier des CV, rechercher des entreprises et plus encore.

À partir de milliers de données collectées et traitées, Indeed apporte une compréhension complète du marché du travail dans son ensemble. Cette data est un outil décisionnaire pour fournir une lecture économique et sociale de l'activité, répondre aux nouvelles problématiques RH pour s'adapter, recruter efficacement et devenir acteur de la stratégie business de leur entreprise.

3. ComScore, nombre total de visites, septembre 2022