

L’IA dans les services RH

De la hype à l’impact concret

La portée de l’IA pour le personnel, les cadres et les RH

Ian Sean Brouwer, Head of Digital Transformation HR Services, La Poste Suisse SA
Berne, 9 novembre 2026

Qu’associons-nous à l’IA dans le domaine des RH?

Nuage de mots

Quel mot vous vient spontanément à l’esprit lorsque vous pensez à l’IA dans le domaine des RH?

MENTIMETER



menti.com

1750 4755

Combien d’heures par jour consacrons-nous déjà à l’IA?

Nuage de mots

Combien d’heures par jour utilisez-vous déjà l’IA?

MENTIMETER



menti.com

1750 4755

Toujours plus intelligente.

Les grandes étapes de l’évolution de l’IA



Qu’entendons-nous par IA?

Quatre types d’application typiques

L’IA reconnaît des schémas dans les données et aide les personnes à traiter des informations, à créer du contenu et à déduire des choix d’action.

Analyser

Analyser des données, des documents et des schémas

Générer

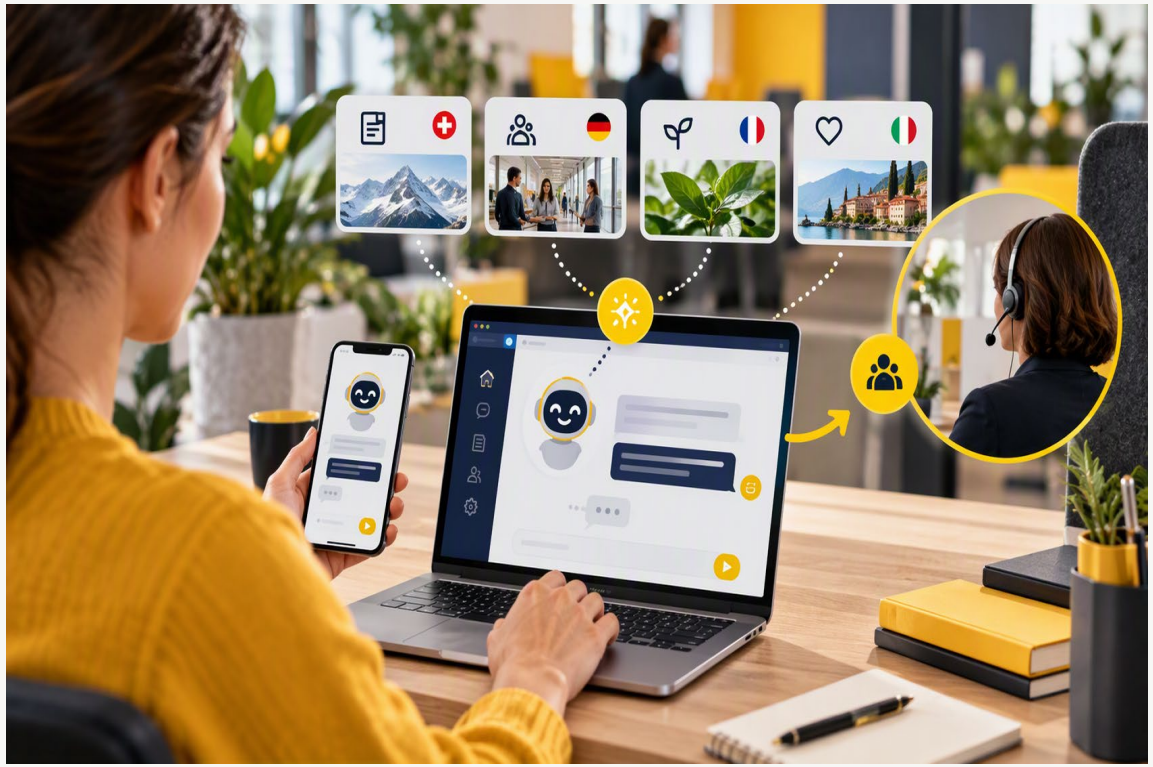
Créer des textes, des résumés et des projets

Conseiller

Indiquer des orientations et des options

Optimiser

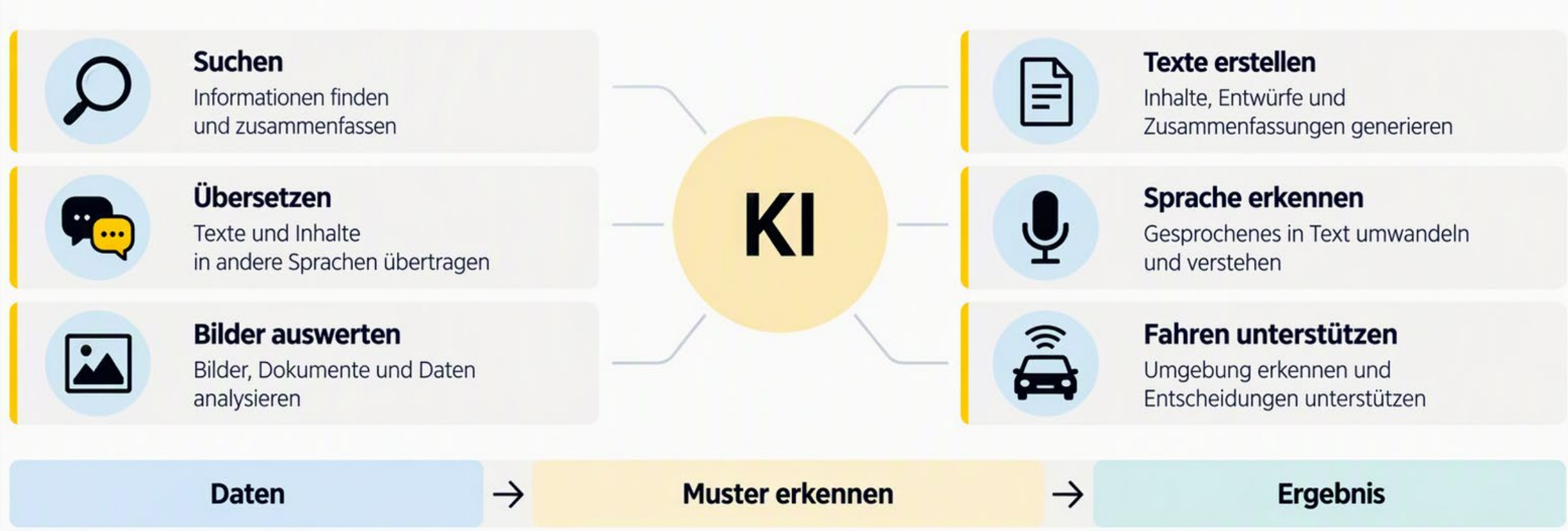
Améliorer des contenus et des processus



Qu’entendons-nous par IA?

Des systèmes spécialisés pour des tâches concrètes

IA faible



Qu’entendons-nous par IA?

Des machines pensent et agissent largement comme des personnes

IA forte

Technisch gestaltet	Menschenähnlich
 **Digitaler Assistent** Unterstützt uns im Alltag.	 **Humanoider Begleiter** Arbeitet mit uns zusammen.
 **Kontrollierender Computer** Überwacht und steuert.	 **Autonomer Gegenspieler** Verfolgt eigene Ziele.

Quels objectifs le service du personnel de la Poste poursuit-il avec l’IA?

La boussole stratégique

01

Acquérir des compétences

Le personnel doit pouvoir utiliser l’IA de manière sûre et efficace.

Expériences IA

02

Décharger

L’automatisation des processus doit décharger le personnel dans son quotidien professionnel.

Transformation de fonctions

03

Intégrer l’IA durablement

L’IA est intégrée de bout en bout dans des processus, des structures et des manières de travailler.

Transformation des activités

L’IA n’est pas seulement un projet technologique. Elle touche les processus, les compétences et l’organisation.

My AI HR: l’IA prend une forme concrète dans le quotidien des RH

Un self-service numérique concret

My AI HR soutient en tout temps les partenaires de services RH sur des sujets liés aux RH.

Question RH

↓

My AI HR

↓

Réponse à partir de connaissances RH

↓

Orientation

↓

Si nécessaire, contact personnel avec les services RH



Complète le soutien en personne, mais ne le remplace pas

Démonstration en direct 1: My AI HR en action

De la demande concrète à l’explication utile

LIVE

Poser une véritable question de RH

Déroulement de la démonstration

1. Question tirée du quotidien RH
2. Voir la réponse et les sources
3. Demander des précisions
4. Montrer les limites

Question d’observation:
qu’est-ce qui instaure de la confiance en la réponse?

Quel effet My AI HR doit-il viser?

Quatre niveaux d’incidence

EFFET

1

Personnel

Clarifier plus rapidement des questions

2

Cadres

Moins de questions standard récurrentes

3

Aide à la direction

Moins de clarifications RH opérationnelles

4

1er niveau des services RH

Transférer les demandes appropriées dans le self-service, réduire le nombre de tickets

D’un projet pilote à un impact mesurable

Piloter, mesurer, améliorer



Paramètres mesurés

- ✓ Nombre et type de demandes
- ✓ Sujets RH traités
- ✓ Retour des utilisateurs
- ✓ Gain de temps perçu
- ✓ Évolution des tickets
- ✓ Qualité et pertinence

L’utilisation seule n’équivaut pas encore à un impact.

Selon vous, quelle est la principale utilisation pertinente?

Classement

- Chercher des informations
- Améliorer des textes
- Répondre à des demandes
- Automatiser des processus
- Analyser des données
- Préparer des décisions
- Soutenir l’apprentissage
- Rendre accessibles des connaissances



menti.com

1750 4755

Que faut-il pour que l’IA fonctionne au quotidien?

Cinq facteurs de réussite pratiques

1

Commencer avec un problème

Non pas l’outil, mais le besoin.

2

Clarifier l’utilité et le groupe cible

Qui est soutenu, et comment?

3

Commencer modestement et apprendre

Effectuer un essai pilote dans un cadre restreint.

4

Acquérir des compétences

Tester et permettre l’échange.

5

Vérifier l’effet

Mesurer la qualité, la décharge et l’acceptation.

La direction oriente, permet l’apprentissage et montre l’exemple d’une utilisation responsable.

Démonstration en direct 2: construire ensemble un agent Copilot

De l’idée au prototype testé



Nous décidons ensemble

1	**Problème**	Pour quelle tâche récurrente l’agent doit-il être un soutien?
2	**Groupe cible**	Qui utilise l’agent et pour quoi?
3	**Instructions**	Comment l’agent doit-il répondre et quelles limites s’appliquent?
4	**Savoir**	De quelles sources validées l’agent a-t-il besoin?
5	**Test**	À l’aide de quelle question examinons-nous le prototype?

Objectif: un agent simple, qui peut être testé. Pas la solution parfaite.

Que devrions-nous en retirer?

Trois messages finaux

UTILITÉ

L’IA n’est pas une fin en soi.

Elle doit aider concrètement le personnel, la direction ou les RH.

CAPACITÉ

La technologie seule ne suffit pas.

Les données, les processus, les compétences et l’organisation déterminent la réussite.

APPRENTISSAGE

Nous n’avons pas à tout savoir.

Commencer avec responsabilité, apprendre et vérifier l’effet.

Quelle est votre prochaine étape?

Nuage de mots

Quel enseignement principal retirez-vous de la séance d’aujourd’hui?

La transformation de l’IA ne commence pas avec la solution parfaite, mais par une étape pertinente.



Danke · Merci · Grazie · Thank you