



**OBSERVATOIRE**  
DES MÉTIERS DE L'ASSISTANCE

2024  
2025

# IMPACTS DE L'IA GENERATIVE POUR LES METIERS DE L'ASSISTANCE

ETUDE D'APPROFONDISSEMENT 1 / 2

# SOMMAIRE

<b>1. INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
1.1. Présentation de l'étude.....	3
1.2. Présentation de la branche assistance et de l'Observatoire.....	4
<b>2. CONSULTATION DES SOCIETES DE L'ASSISTANCE - ETAT DES LIEUX DE LA MATURITE DU SECTEUR VIS-A-VIS DE L'IA GENERATIVE</b> .....	<b>8</b>
2.1. Introduction de la section .....	8
2.2. Détail des résultats et éléments d'analyse .....	11
2.3. Recommandations clés pour l'intégration de l'IA générative .....	21
<b>3. RAPPORT D'EXPOSITION DES METIERS DE L'ASSISTANCE</b> .....	<b>22</b>
3.1. Introduction de la section .....	22
3.2. Evaluation de l'exposition des 58 métiers de l'assistance.....	23
3.3. Constats clés sur l'exposition des compétences .....	36
<b>4. ATELIERS D'APPROFONDISSEMENT ET SCENARIOS DE TRANSFORMATION DES METIERS CŒUR D'ASSISTANCE</b> .....	<b>38</b>
4.1. Introduction de la section .....	38
4.2. Fiches de transformation pour les 10 métiers cœur d'assistance.....	40
4.3. Constats clés sur les cas d'usage métier et principes de d'implémentation .....	79
<b>5. PRECONISATIONS</b> .....	<b>81</b>
Axe 1 : Stratégie globale et gouvernance .....	81
Axe 2 : Infrastructure et données.....	83
Axe 3 : Sensibilisation et accompagnement des collaborateurs .....	85
Axe 4 : Parcours de formation et évolution .....	87
Axe 5 : Responsabilité, transparence et amélioration continue .....	89
Pour aller plus loin .....	90
<b>6. CONCLUSION</b> .....	<b>92</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>94</b>
Bibliographie .....	94
Glossaire.....	96

# REMERCIEMENTS

Nous souhaitons remercier chaleureusement les membres de l'Observatoire des métiers de l'assistance pour leur engagement et leur collaboration dans le pilotage et la conduite de cette étude, fruit d'un travail collectif de plusieurs mois. Leur contribution a été précieuse pour soutenir les travaux de l'étude auprès des acteurs de la branche, revoir les livrables produits, proposer des améliorations et enrichir les résultats ainsi que les analyses clés de l'étude.

Nous tenons également à remercier l'ensemble des fonctions RH des entreprises de l'assistance pour leur soutien dans la diffusion interne du questionnaire de consultation de l'étude ainsi que leur aide quant à l'identification d'experts métier pouvant être mobilisés pour participer aux ateliers d'approfondissement.

Nous adressons à ce titre nos remerciements à l'ensemble des experts métier des sociétés d'assistance ayant accepté de contribuer à cette étude lors des demi-journées d'atelier, afin de partager leur vision métier, challenger les niveaux d'exposition de leurs compétences métier et qualifier les cas d'usage de l'IA générative les plus pertinents pour leurs activités.

Nous remercions enfin l'OPCO Atlas pour son précieux soutien tout au long de cette étude.

# 1. INTRODUCTION

## 1.1. Présentation de l'étude

### 1.1.1. Contexte de l'étude

L'évolution rapide des systèmes d'Intelligence Artificielle (IA), et notamment des technologies d'IA générative, incite l'ensemble des secteurs professionnels à reconsidérer et anticiper les transformations potentielles de leurs métiers.

À la suite d'une étude socle initiale sur l'impact de l'IA pour les métiers de l'OPCO Atlas (ensemble des branches professionnelles couvertes par l'OPCO Atlas, publication en mai 2024)<sup>1</sup>, l'Observatoire des métiers de l'assistance a exprimé le besoin de mener une étude d'approfondissement spécifique au secteur.

Les travaux d'approfondissement pour l'assistance se déclinent sur 2 études distinctes :

- Une première étude, dont les résultats d'analyse sont retranscrits dans ce présent rapport, vise à sonder la maturité du secteur, qualifier l'exposition des métiers, identifier les cas d'usage à forte valeur ajoutée, et poser un cadre de référence sur les premières actions à entreprendre dans un contexte au fort potentiel transformateur pour les sociétés d'assistance.
- Une seconde étude courant 2025, s'attachera quant à elle à préciser les stratégies à adopter pour accompagner les transformations et faciliter la transition des compétences à la maille métier.

### 1.1.2. Périmètre de l'étude

L'étude concerne le périmètre strict de l'assistance (CCN IDCC 1801) et se concentre sur les impacts potentiels de l'IA générative pour le secteur.

Les technologies d'IA générative se distinguent de l'IA, elles en sont un sous-domaine opérationnel. L'IA au sens large est un domaine de l'informatique qui se concentre sur la création de systèmes algorithmiques capables d'exécuter des tâches de manière autonome en simulant l'intelligence humaine. C'est un domaine de recherche vaste et ancien, le concept ayant été initialement introduit lors de la conférence de Dartmouth en 1956. L'IA

---

<sup>1</sup> Lien étude socle IA Atlas : <https://www.opco-atlas.fr/sites/default/files/medias/files/2024/05/Etude%20IA%20Rapport%20Atlas%202024.pdf>

généraliste est quant à elle une technologie récente qui se concentre sur la création et la structuration de contenus, tels que des textes, des images, des sons et des vidéos. Elle simule les processus de création humains pour produire des éléments originaux à partir de données existantes, ce qui facilite son intégration dans des applications quotidiennes. Un aspect clé de l'IA générative est son accessibilité : la possibilité d'interagir avec ces outils en langage naturel rend la technologie plus facile à adopter par des personnes sans expertise technique préalable.

### 1.1.3. Objectifs clés de l'étude

Cette première étude d'approfondissement pour les métiers de l'assistance répond à 3 objectifs principaux :

- Évaluer le niveau de maturité des entreprises du secteur de l'assistance vis-à-vis de l'intégration des technologies d'IA générative ;
- Qualifier l'exposition à l'IA générative des 58 métiers de l'assistance ;
- Identifier des cas d'usage pertinents pour les métiers cœur d'activité.

### 1.1.4. Modalités de conduite de l'étude

L'étude a été conduite sur une durée de 4 mois, déclinée en 3 phases : une première phase de consultation des sociétés d'assistance, une seconde phase d'évaluation de l'exposition des métiers à l'IA générative et une troisième phase d'approfondissement et d'ajustement basée sur la conduite d'ateliers métier avec les fonctions cœur d'assistance.

Le pilotage a été assuré par le comité de représentation paritaire de l'Observatoire des métiers de l'assistance, rassemblant représentants salariés et patronaux du secteur. Au travers de réunions régulières tout au long de l'étude ce comité a contribué à ajuster les orientations, confirmer les parti pris méthodologiques et valider les résultats intermédiaires.

## 1.2. Présentation de la branche assistance et de l'Observatoire

### 1.2.1. Le secteur de l'assistance

L'assistance au sens propre est le fait d'apporter une aide, un secours à quelqu'un qui se trouve confronté à un problème, un obstacle ou un danger. La caractéristique des activités des sociétés d'assistance est d'intervenir au moment même où elles sont alertées par leur bénéficiaire en difficulté, généralement en organisant et en prenant en charge un service

adapté aux besoins et exécuté, soit par des moyens qui leur appartiennent en propre, soit par des moyens fournis à leur demande par leurs réseaux de prestataires.

En cas de sinistre l'assistance, déploie un appui matériel et logistique pour le bénéficiaire en difficulté. Et ce, dans les limites des modalités de son contrat auprès de sa compagnie d'assurance. La forte croissance de ce secteur s'explique par la capacité des sociétés d'assistance à s'adapter aux nouveaux enjeux de la société en s'intéressant aux problèmes du quotidien et en proposant des services tels que : l'assistance automobile, santé, services à la personne, habitat, assurance voyage, services de conciergerie etc.

Quelques chiffres clés \* sur la branche Assistance :

- 12 512 collaborateurs en 2023, dont 71% en CDI ;
- 10 entreprises représentant 96% de la profession : Allianz Partners, Arc Europe, AXA Partners, Europ Assistance, Fidélia, Filassistance, IMA, IMH, Mutuaide, Opteven ;
- 13 familles métier, avec une forte représentation des effectifs au sein de la famille 'Opérations d'assistance', cœur de métier de la branche (68% des effectifs globaux) ;
- 12 572 784 dossiers traités en 2023, dont 62% sur la partie Automobile ;
- 4 500 000 000 de chiffre d'affaires cumulé pour les 10 entreprises de la branche en 2023, en constante hausse depuis 2020.

*\*Chiffres clés issus du rapport de branche 2020-2023 de l'Union des Assisteurs*

### 1.2.2. L'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle des sociétés d'assistance

L'Observatoire des métiers de l'assistance, a été créé en 2006. C'est un organisme paritaire (syndicats de salariés et syndicat patronal) constitué en association de loi 1901.

L'Observatoire s'attache depuis sa création à mener des études prospectives et des travaux destinés à mieux faire connaître les métiers de l'assistance, leurs spécificités et leurs évolutions. Il conçoit et met en œuvre des outils permettant de suivre et d'anticiper les évolutions des métiers et leurs conséquences sur l'emploi, la formation professionnelle et les évolutions économiques et sociales de ce secteur. Il a également pour vocation de fournir un éclairage à la branche professionnelle sur les orientations en matière de formation professionnelle.

L'Observatoire propose en outre un référentiel des métiers de l'assistance, mobilisé comme socle d'analyse dans le cadre de l'étude. 58 métiers de l'assistance sont référencés et classés au sein de 13 familles métier.

Famille métier	Métiers
01 – Opérations d’assistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chargé d’accueil d’assistance</li> <li>• Chargé d’assistance</li> <li>• Manager de proximité d’assistance</li> <li>• Support technique d’assistance</li> <li>• Assistant administratif de plateaux</li> <li>• Chargé de conciergerie</li> <li>• Responsable de pôle d’assistance</li> </ul>
02 – Activités médicales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médecin d’assistance</li> <li>• Spécialiste activités paramédicales</li> <li>• Infirmier d’assistance</li> </ul>
03 – Support et organisation d’assistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificateur-Prévisionniste</li> <li>• Coordinateur opérationnel plateaux</li> <li>• Chargé de méthodes et procédures</li> <li>• Formateur d’assistance</li> </ul>
04 – Gestion d’assistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionnaire de dossiers d’assistance</li> <li>• Gestionnaire des factures prestataires</li> <li>• Chargé de réclamations clients</li> </ul>
05 – Réseaux de prestataires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionnaire de réseau prestataires</li> <li>• animateur de réseau de prestataire</li> </ul>
06 – Commercial, marketing, communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chargé de gestion commerciale</li> <li>• Commercial clients entreprises</li> <li>• Chef de produit marketing</li> <li>• Gestionnaire des médias sociaux</li> <li>• Chargé de communication</li> <li>• Responsable expérience client</li> <li>• UX / UI designer</li> </ul>
07 – SI et transformation digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicien informatique</li> <li>• Administrateur réseaux et système</li> <li>• Administrateur téléphonie</li> <li>• Paramètreur d’applicatifs métiers</li> <li>• Informaticien d’étude et développement</li> <li>• Chef de projet informatique</li> <li>• Responsable de la sécurité du système d’information</li> <li>• Assistant de maitrise d'ouvrage</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spécialiste cybersécurité</li> </ul>
08 – Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionnaire paie et administration du personnel</li> <li>• Chargé de recrutement</li> <li>• Chargé de formation</li> <li>• Chargé des affaires sociales</li> <li>• Chargé d'études RH</li> <li>• Généraliste RH</li> </ul>
09 - Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manager de domaine d'activité</li> <li>• Manager de coordination</li> <li>• Manager de proximité</li> </ul>
10 – Valorisation de la donnée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statisticien / Data analyst</li> <li>• Administrateur de base de données</li> </ul>
11 – Pilotage comptable et financier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chargé de comptabilité</li> <li>• Contrôleur de gestion</li> <li>• Actuaire / Tarificateur</li> <li>• Acheteur</li> </ul>
12 – Support, pilotage et projets	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistant</li> <li>• Chargé d'études</li> <li>• Chargé de services généraux</li> <li>• Chef de projet</li> </ul>
13 – Juridique, conformité, qualité et risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditeur</li> <li>• Analyste conformité, contrôle interne et risques</li> <li>• Chargé de la qualité</li> <li>• Juriste</li> </ul>

Pour plus d'informations sur l'Observatoire des métiers de l'assistance, et notamment retrouver les précédentes publications ainsi que les dernières actualités, consulter le site internet <https://www.observatoire-assistance.org/>.

## 2. CONSULTATION DES SOCIÉTÉS DE L'ASSISTANCE - ETAT DES LIEUX DE LA MATURITE DU SECTEUR VIS- A-VIS DE L'IA GÉNÉRATIVE

### 2.1. Introduction de la section

#### 2.1.1. Intérêt d'une consultation des sociétés d'assistance

L'essor de l'IA générative et son large éventail applicatif suscite un intérêt croissant de l'ensemble des secteurs professionnels. Pour l'assistance l'intérêt se porte notamment sur l'optimisation des processus internes, l'accélération du traitement des dossiers ou la personnalisation de la relation client.

Dans ce cadre, une consultation a été lancée auprès des sociétés d'assistance afin d'évaluer le degré d'intégration actuel des technologies d'IA générative et évaluer la maturité de la branche professionnelle.

#### 2.1.2. Présentation des chiffres clés

Le questionnaire de la consultation a été complété par plus d'une centaine de répondants, représentant 7 entreprises de l'assistance de tailles variées (PME / ETI / Groupe).

4 profils métier principaux ont été ciblés par l'Observatoire pour répondre au questionnaire :

- Expert métier\* des fonctions cœur d'assistance ;
- Expert IA / IT / Data ;
- Fonction de management ;
- Fonction des ressources humaines.

\* **Expert métier** : collaborateur reconnu par ses pairs pour sa maîtrise approfondie d'un domaine ou d'une fonction spécifique au sein d'un secteur d'activité. Cette expertise s'appuie sur plusieurs années d'expérience pratique, ainsi qu'une connaissance fine des processus, des outils, et des pratiques en vigueur dans le métier. Au-delà de ses compétences techniques, l'expert métier se distingue par sa capacité à anticiper les évolutions du secteur, à proposer des solutions pertinentes face à des problématiques complexes, et à partager son savoir avec ses collègues.

Parmi ces 4 profils type, une diversité significative de fonctions est représentée au sein des répondants, avec plus de 68 rôles et fonctions différentes renseignées.

Ce panel a contribué à qualifier le niveau de maturité des entreprises de l'assistance vis-à-vis de l'IA générative, couvrant des dimensions telles que la stratégie, la gouvernance, l'intégration technologique ou la formation.

### 2.1.3. Synthèse des enseignements clés

Les résultats soulignent un développement émergent de l'IA générative au sein des entreprises de l'assistance :

- Une compréhension des impacts potentiels de l'IA générative encore limitée au sein de la majorité des entreprises ;
- Les initiatives IA générative sont pour le moment peu intégrées à la stratégie globale des entreprises ;
- L'identification de cas d'usages concrets est encore largement en phase exploratoire, ainsi que leur mise en œuvre ;
- Un déploiement embryonnaire dans les processus internes ;
- Les règles d'utilisation, lorsqu'elles existent, sont encore peu formalisées ou largement informelles ;
- Peu de dispositifs de formation structurés sont en place pour soutenir la montée en compétences des collaborateurs.

Des efforts significatifs restent nécessaires pour soutenir une intégration structurée, cohérente et permettant de maximiser le potentiel de l'IA générative.

Toutefois c'est également le cas pour la majorité des secteurs professionnels français. Les pratiques identifiées dans les options les plus avancées du questionnaire correspondent aux meilleures pratiques possibles et ne reflètent pas le niveau de maturité standard à l'échelle nationale. À cet égard, les résultats de la consultation indiquent que le secteur de l'assistance se situe au niveau des pratiques observées dans d'autres secteurs français, ni particulièrement avancé ni particulièrement en retard. Il s'inscrit davantage dans une moyenne de maturité à l'échelle nationale, caractérisée par une phase d'exploration active de cas d'usage, le test de premières solutions pilotes ciblées sur des applications à forte valeur ajoutée, la formalisation d'actions initiales de sensibilisation auprès des collaborateurs à travers des communications internes générales, ainsi qu'une première structuration de cadres de gouvernance dédiés au sujet.

Il est à noter que certains secteurs français se distinguent particulièrement vis-à-vis de l'intégration des technologies d'IA générative dans leurs processus et activités cœur de métier, notamment à travers l'expérimentation et l'adoption de cas d'usage complexes. Les services bancaires et financiers, avec des applications telles que l'analyse avancée des données, l'automatisation des processus décisionnels et la détection des fraudes. Le conseil aux entreprises, où l'IA générative est notamment mobilisée pour la gestion des connaissances, les activités de veille et la production de contenu avancé. Les technologies de l'information, où l'IA générative est utilisée pour assister les développeurs et accélérer les phases de test. La dernière étude sur l'IA pour le secteur de l'assurance<sup>2</sup> anticipe le développement auprès des collaborateurs d' « assistant professionnels IA » combinant 4 capacités émergentes dans un outil unique intégré : le traitement automatique des langues pour analyser les données textuelles en multi langue (synthèse, compte-rendu etc.), couplé à des systèmes de vision pour décrypter des images ou vidéos et en extraire des données (dommages, dimensionnement des coûts), la détection des fraudes et anomalies (détections d'écarts par rapport à une norme standardisée) ainsi que la prévision et l'aide à la décision (qualité par la pertinence au regard d'une adaptation à un contexte ou des contraintes spécifiques).

#### 2.1.4. Précautions d'interprétation

Bien que la consultation bénéficie d'une participation satisfaisante avec 101 répondants au sein de 7 entreprises de l'assistance, des précautions d'interprétation sont à considérer quant aux résultats détaillés. Les analyses traduisent la perception des collaborateurs ayant répondu au questionnaire. Celle-ci est fondée sur leur compréhension personnelle des initiatives et de la stratégie IA générative déployée par leur entreprise.

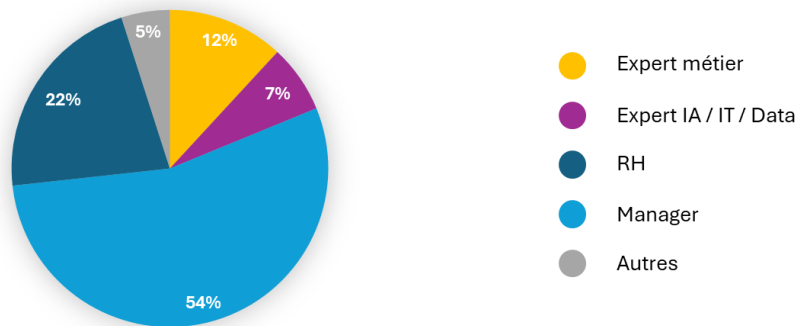
---

<sup>2</sup> Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance. (2024). Les métiers de l'assurance au seuil de l'intelligence artificielle.

## 2.2. Détail des résultats et éléments d'analyse

### 2.2.1. Profil des répondants / Rôle générique

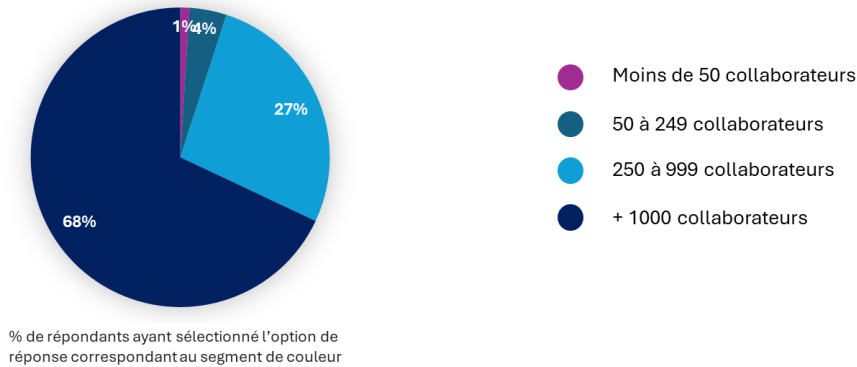
**Question :** *Quel est votre profil de répondant ?*



% de répondants ayant sélectionné l'option de réponse correspondant au segment de couleur

## 2.2.2. Profil des entreprises représentées

**Question :** Si vous le souhaitez, précisez ci-dessous la taille de votre entreprise. Cette indication nous permet de préciser l'analyse des résultats.



### Les PME sont marginalement représentées sur cette consultation

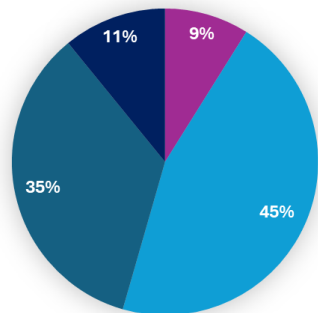
68 % des répondants exercent au sein de grandes entreprises avec plus de 1000 collaborateurs. Les entreprises de taille intermédiaire (250 à 999 collaborateurs) représentent un peu moins d'un tiers des répondants (28 %), et les TPE/PME (moins de 250 collaborateurs) sont marginalement représentées avec 5 % des répondants.

### **Pour aller plus loin**

Au sein d'un secteur professionnel, les grandes entreprises qui peuvent s'appuyer sur leurs ressources humaines et financières, sont souvent les premières à explorer des technologies innovantes. Elles bénéficient en effet de structures internes mieux adaptées à des projets pilotes et disposent de capacités rapidement mobilisables pour la formation. Les PME et TPE pourraient bénéficier d'un accompagnement spécifique pour pallier leur retard, notamment via des initiatives collectives ou des solutions mutualisées pilotées par des fédérations ou l'OPCO Atlas. Elles pourraient également bénéficier d'une approche de partage et d'échange de retour d'expérience à l'échelle du secteur.

### 2.2.3. Stratégie et gouvernance

**Question :** Identifiez-vous une stratégie et une gouvernance claire soutenue par la direction générale autour de l'IA générative ?



% de répondants ayant sélectionné l'option de réponse correspondant au segment de couleur

- Absence de stratégie définie autour de l'IA générative à ce stade. Aucune communication spécifique n'a été mise en place, la direction générale n'a pas encore pris de position sur le sujet, et il n'existe pas encore de responsable, d'outils ou de financements dédiés.
- La direction générale montre un intérêt initial pour l'IA générative, avec quelques communications internes et des rencontres exploratoires. Il n'y a pas encore de gouvernance formalisée ni de budget spécifique.
- Une stratégie formelle est en cours de définition. La direction communique régulièrement sur le sujet, des financements spécifiques sont alloués, et l'IA générative commence à être intégrée dans certains projets clés
- L'IA générative est pleinement intégrée à la stratégie globale de l'entreprise, avec un cadre de gouvernance clair, des adaptations organisationnelles et un financement dédié pour la transformation. La direction générale est fortement impliquée, appuyée par un responsable IA générative qui suit l'ensemble des initiatives. L'IA générative fait partie de la culture d'entreprise avec des communications régulières, des formations adaptées et des événements fréquents

#### **Les initiatives IA générative sont encore peu intégrées à la stratégie globale des entreprises du secteur**

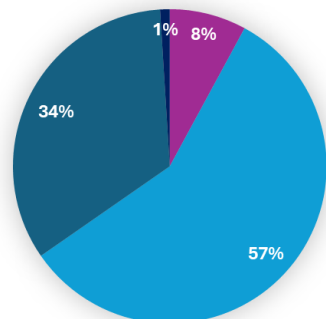
Près de la moitié des répondants (45%) observe un intérêt naissant pour l'IA générative au sein de l'entreprise, matérialisé par des communications et des événements exploratoires, sans toutefois de gouvernance dédiée ou de financements spécifiques pour le sujet. Un tiers des répondants (35%) constate une stratégie formelle en cours de définition pour l'IA générative, avec financement, communications régulières et des premières initiatives d'intégration sur des projets clés. Enfin, 11% des répondants indiquent que le sujet est pleinement intégré à la stratégie et à la culture de leur entreprise.

#### **Pour aller plus loin**

L'équilibre entre innovation technologique et contraintes opérationnelles demeure délicat pour de nombreuses entreprises. Une gouvernance dédiée permet de structurer les initiatives IA en les alignant avec les objectifs métier, d'établir des indicateurs clairs pour suivre les ROI, de gérer les retours terrain dans une optique d'amélioration continue et de développer une adoption horizontale dans l'ensemble de l'organisation.

## 2.2.4. Perception de l'impact de l'IA générative

**Question :** Selon vous, au sein de votre entreprise quel est le niveau de prise de conscience de l'impact potentiel de l'IA générative ?



% de répondants ayant sélectionné l'option de réponse correspondant au segment de couleur

- Absence de réelle compréhension de l'impact potentiel de l'IA générative pour le secteur de l'Assistance et ses activités métier
- Une conscience limitée de l'impact de l'IA générative existe, principalement parmi certaines équipes et/ou commerciales
- Une bonne compréhension à l'échelle de l'organisation de l'impact de l'IA générative, au niveau des unités business (opérations, ventes, relation client etc.) mais aussi des fonctions support (RH, Finance, Légal, Admin etc.)
- Une compréhension exhaustive de l'impact de l'IA générative, au sein de l'ensemble des fonctions de l'entreprise

### Une compréhension de l'impact de l'IA générative encore limitée au sein de la plupart des entreprises sondées

Une majorité des répondants (58%) relève une compréhension encore limitée de l'impact de l'IA générative au sein de leur entreprise, principalement présente au sein des équipes techniques et commerciales. Un tiers des répondants (34%) souligne toutefois une bonne compréhension à l'échelle de l'organisation, à la fois au sein des équipes business et des équipes support.

#### Pour aller plus loin

Un intérêt pour l'IA générative qui serait restreint à certaines équipes uniquement pourrait limiter le potentiel d'innovation, l'identification de cas d'usage transverses et l'expression du plein potentiel de cette technologie. Les applications possibles sont extrêmement variées, et mobilisables dans la majorité des métiers. Il semble à cet égard important de sensibiliser largement afin de susciter l'envie d'explorer les capacités de l'IA générative au sein de l'ensemble des fonctions et ainsi maximiser sa valeur ajoutée pour l'entreprise.

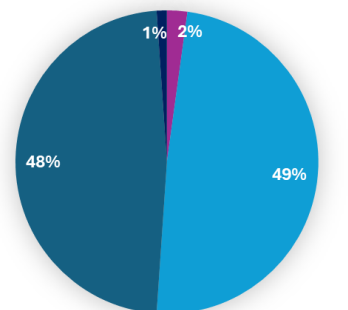
#### Le saviez-vous ?

76% des salariés français se déclarent prêt à s'adapter à de nouvelles méthodes de travail.

Source : Etude PwC Hopes & Fears 2024

## 2.2.5. Opportunités d'application et cas d'usage

**Question :** Des opportunités d'application de l'IA générative au sein de l'entreprise ont-elles été identifiées ?



% de répondants ayant sélectionné l'option de réponse correspondant au segment de couleur

- Aucune opportunité ou cas d'usage de l'IA générative identifiés
- Quelques opportunités d'application IA générative identifiées, sans feuille de route formalisée
- Plusieurs cas d'application de l'IA générative qui couvrent différentes fonctions et domaines d'application (pilotage comptable et financier, juridique et risques, commercial et marketing, ressources humaines etc.) identifiés et intégrés dans une feuille de route, sans toutefois de réelle coordination transverse
- Portefeuille complet de projets IA générative couvrant l'ensemble des fonctions et domaines d'application avec une feuille de route et un planning transverse clairement définis

### L'identification de cas d'usages, encore largement en phase exploratoire

Les réflexions sont en cours au sein des entreprises quant aux opportunités d'application de l'IA générative pour les activités. Des différences existent quant au niveau d'approfondissement et de formalisation de ces opportunités :

- Une première moitié de répondants souligne les efforts d'identification de cas d'usage, sans toutefois qu'une feuille de route d'intégration ne soit formalisée à ce stade.
- L'autre moitié des répondants relève la présence d'une feuille de route d'intégration consolidée, couvrant plusieurs fonctions et domaines d'application, avec cependant peu de transversalité à ce stade.

### **Pour aller plus loin**

Les entreprises peuvent s'inspirer d'autres secteurs où l'IA générative a déjà été utilisée pour des applications complexes (par exemple, l'analyse prédictive dans le secteur de l'assurance). La formalisation de feuilles de route transverses et intégrées à la stratégie, dans le cadre d'une approche centrée sur les cas d'usage prioritaires, est conseillé pour piloter une intégration continue et consistante, tout en favorisant l'adoption.

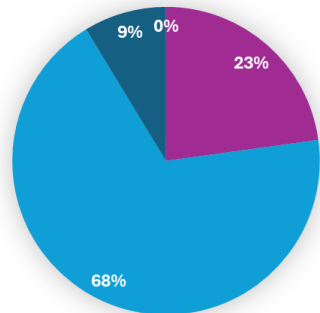
### **Le saviez-vous ?**

Plus de 60% des salariés français estiment que l'IA Générative leur permettra d'être plus créatif, de développer leurs compétences et la qualité de leur travail.

Source : Etude PwC Hopes & Fears 2024

## 2.2.6. Niveau de déploiement interne

**Question :** Quel est le niveau de déploiement de l'IA générative dans les processus internes de votre entreprise ?



% de répondants ayant sélectionné l'option de réponse correspondant au segment de couleur

- IA générative non intégrée dans les processus internes
- Des premières initiatives sont en place pour intégrer l'IA générative dans les processus internes. Quelques pilotes (POC) sont en cours de développement
- L'IA générative est bien intégrée dans les processus internes et accessible à un nombre significatif de collaborateurs. Certains domaines d'application pourraient bénéficier d'une intégration plus poussée de l'IA générative
- L'IA générative est parfaitement déployée sur l'ensemble des processus internes pertinents et accessible à tous les collaborateurs concernés

### Un niveau de déploiement limité dans les processus internes

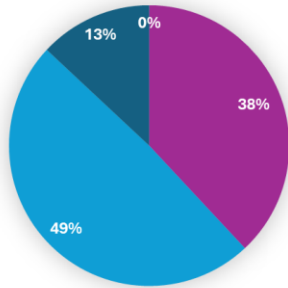
Deux tiers des répondants (68%) soulignent que des premières initiatives et pilotes sont en cours de développement, mais l'intégration dans les processus internes reste embryonnaire. Seuls 9% des répondants mentionnent une bonne intégration dans les processus internes ainsi qu'une accessibilité des outils à un nombre significatif de collaborateurs. Près d'un quart des répondants (23%) souligne l'absence d'intégration de l'IA générative dans les processus internes de l'entreprise.

#### **Pour aller plus loin**

Le niveau de déploiement encore limité au sein du secteur peut être lié à des sujets tels que la préparation de l'infrastructure technologique, le manque de compétences internes ou le coût d'investissement dans les solutions du marché.

## 2.2.7. Niveau de déploiement externe

**Question :** *Quel est le niveau de déploiement de l'IA générative dans les produits et services externes (orientés clients) de votre entreprise ?*



% de répondants ayant sélectionné l'option de réponse correspondant au segment de couleur

- IA générative non intégrée dans les produits et services externes orientés client
- L'IA générative est déployée ou en cours de déploiement sur des cas d'utilisation courant de ces technologies pour des produits et services externes (chatbot, aide aux demandes etc.)
- L'IA générative est déployée sur les produits et services externes courants pour le secteur. Des pilotes (POC) sont également en cours de développement pour accélérer l'usage de l'IA générative sur des applications innovantes pour le secteur
- L'IA générative est déployée dans l'ensemble des produits et services clients pertinents, avec un nombre de cas d'application important et des solutions innovantes pour le secteur

### **Un niveau de déploiement embryonnaire dans les produits et services externes**

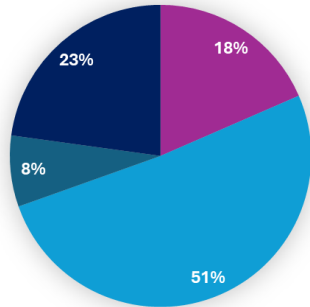
Plus d'un tiers des répondants (38 %) déclarent que l'IA générative n'est pas encore intégrée dans les produits et services client. La moitié des répondants indiquent un déploiement en cours pour des solutions standards. 13% déclarent une intégration plus poussée, incluant des pilotes pour des solutions innovantes spécifiques au secteur.

#### ***Pour aller plus loin***

Dans le secteur de l'assistance, où la relation client est au cœur des activités, l'intégration de l'IA générative dans les services pourrait transformer l'expérience client en termes de rapidité de traitement et de personnalisation des échanges. Bien que des entreprises pionnières développent et testent des premiers outils intégrant des couches d'IA générative (ex : chatbots augmentés), les applications plus sophistiquées (diagnostics automatisés, réponses complexes) restent pour le moment sous-exploitées.

## 2.2.8. Approche d'intégration technologique

**Question :** *Quelle approche votre entreprise adopte-t-elle pour l'intégration de solutions d'IA générative ?*



% de répondants ayant sélectionné l'option de réponse correspondant au segment de couleur

- L'entreprise utilise uniquement des solutions d'IA générative disponibles sur le marché, sans développement interne
- Approche hybride : l'entreprise combine des solutions achetées avec un certain développement interne pour adapter ou améliorer les fonctionnalités
- Développement en interne : l'entreprise développe ses propres solutions d'IA générative sans recourir à des produits externes
- Je ne sais pas

### **Des approches d'intégration diversifiées et majoritairement hybrides au sein du secteur**

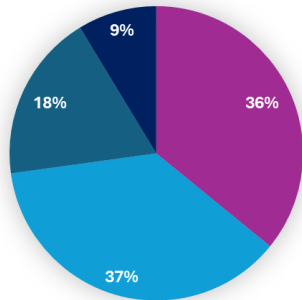
18% des répondants indiquent que leur entreprise mobilise exclusivement des solutions disponibles sur le marché, sans développement interne spécifique. L'approche hybride, qui combine solutions externes et développement interne, est préférée dans les entreprises de la moitié des répondants. Le développement de solutions « in-house », c'est-à-dire spécifiquement développées en interne pour les besoins de l'entreprise est identifié par 8% des répondants.

#### ***Pour aller plus loin***

Les solutions clés en main sont susceptibles d'offrir une valeur immédiate. Les approches hybrides ou internes permettent quant à elle de répondre à des besoins spécifiques (par exemple, gestion des données sensibles ou personnalisation poussée des interactions client). Les partenariats avec les fournisseurs technologiques sont susceptibles d'accélérer les déploiements et la personnalisation de solutions dédiées aux attentes de l'entreprise.

## 2.2.9. Règles d'utilisation

**Question :** Quelles sont les règles d'utilisation associées à l'utilisation de l'IA générative au sein de votre entreprise ?



% de répondants ayant sélectionné l'option de réponse correspondant au segment de couleur

- Aucune règle établie : il n'existe pas de charte ou de formation spécifique à l'utilisation de l'IA générative dans l'entreprise
- Règles informelles : quelques bonnes pratiques sont communiquées, mais elles ne sont pas formalisées ni appliquées de manière systématique
- Règles formalisées : une charte d'utilisation de l'IA générative est en place et accessible à tous les collaborateurs, mais sans vérification ou obligation de formation préalable
- Règles strictes et encadrées : une charte d'utilisation claire est appliquée et une formation obligatoire associée est requise avant tout accès aux outils d'IA générative

### Des règles d'utilisation peu formalisées ou encore largement informelles

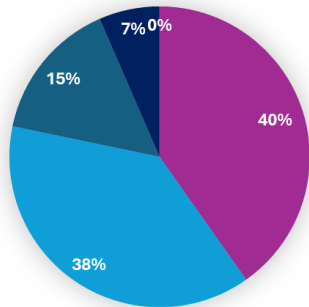
Plus d'un tiers des répondants déclarent n'avoir connaissance d'aucune règles établies quant à l'utilisation de l'IA générative au sein de l'entreprise (36%). Lorsqu'elles existent, les règles d'utilisation et bonnes pratiques sont majoritairement informelles (37%). 18% des répondants déclarent qu'une charte d'utilisation formelle est établie, sans toutefois qu'une vérification ou obligation de formation préalable à l'utilisation des outils ne soit en place. Seul 9% soulignent la disponibilité d'une charte approfondie associée à une formation préalable obligatoire.

#### **Pour aller plus loin**

La formalisation des règles d'utilisation est l'une des toutes premières initiatives observées au sein des entreprises dans le cadre du déploiement d'une solution, et cela pour deux raisons : d'une part ces règles permettent de sécuriser l'usage en partageant à l'ensemble des collaborateurs les points d'attention et les risques potentiels ; d'autre part elles favorisent l'exploration des capacités de l'outil via le partage de bonnes pratiques ou d'idées d'utilisation. En complément le développement de programmes de formation permet d'accompagner les collaborateurs sur la prise en main ou dans le cadre d'approfondissement métier spécifiques.

## 2.2.10. Formation

**Question :** Existe-t-il des dispositifs de formation à l'IA générative au sein de votre entreprise ?



% de répondants ayant sélectionné l'option de réponse correspondant au segment de couleur

- Aucun dispositif de formation n'est proposé par l'entreprise
- Sensibilisation : l'entreprise propose une formation courte ou une session de sensibilisation sur l'IA générative, sans suivi régulier
- Formations basiques disponibles à la demande : des formations en ligne ou des modules d'introduction sont accessibles, mais elles ne sont pas intégrées dans un plan de formation structuré
- Programme de formation structuré : l'entreprise dispose d'un programme de formation formel sur l'IA générative, avec des sessions régulières et des parcours spécifiques pour certains métiers
- Parcours complet et intégré : l'utilisation des outils d'IA générative fait partie intégrante des parcours de développement de carrière, avec des formations approfondies, des certifications internes, et un suivi individualisé pour les collaborateurs

### Peu ou pas de dispositifs de formation pour soutenir la montée en compétences des collaborateurs

Plus d'un tiers des répondants (37%) déclare qu'aucun dispositif de formation à l'IA générative n'est proposé par leur entreprise. Un autre tiers déclare des opportunités de formations courtes portant un objectif de sensibilisation. 14% soulignent la disponibilité de formations basiques disponibles à la demande. Tandis que seul 7% indiquent la disponibilité d'un programme de formation structuré avec des parcours spécifiques pour certains métiers. Aucun répondant ne rend compte de l'existence d'un parcours complet et intégré aux objectifs de développement de carrière.

#### **Pour aller plus loin**

Les entreprises les plus avancées proposent des parcours de formation à l'IA générative qui combinent formations socles obligatoires, formations approfondies adaptées aux spécificités des métiers (intégrées au parcours de développement ou en autonomie), des certifications internes valorisantes qui reconnaissent les compétences acquises, et un suivi individualisé pour ancrer la progression dans un parcours de carrière et de développement plus large. Une telle approche favorise l'appropriation des outils IA, mais aussi l'attractivité des métiers et de l'entreprise en donnant les moyens aux collaborateurs de développer des compétences clés au service de leur employabilité sur le marché.

#### **Le saviez-vous ?**

72% des salariés français estiment qu'avoir des opportunités de développer leurs compétences est déterminant dans leur choix de quitter ou non leur employeur actuel.

Source : Etude PwC Hopes & Fears 2024

## 2.3. Recommandations clés pour l'intégration de l'IA générative

Les résultats de la consultation indiquent que le secteur de l'assistance amorce sa transition. Pour développer et capitaliser pleinement sur le potentiel de l'IA générative, les entreprises peuvent s'appuyer sur les **6 recommandations suivantes** :

- **Sensibiliser** largement pour développer à tous les niveaux une compréhension fine des opportunités de l'IA générative pour le secteur et les métiers.
- Intégrer le sujet de l'**IA générative au cœur de la stratégie globale** de l'entreprise, développer un cadre de gouvernance clair pour structurer les initiatives et assurer leur transversalité, tout en allouant des ressources adéquates pour soutenir les transformations.
- Approfondir la **consolidation d'une feuille de route d'intégration** et lancer des démarches de test pour l'amélioration continue des solutions déployées.
- Formaliser des **règles et bonnes pratiques d'utilisation** dans une charte partagée, garantissant une utilisation efficiente et sécurisée des outils.
- Accélérer le **passage à l'échelle des pilotes** afin de permettre aux collaborateurs de s'approprier les outils.
- Proposer des **programmes de formation** complets, diversifiés et intégrés aux parcours de développement des collaborateurs afin de répondre à leurs enjeux métiers spécifiques et soutenir une dynamique de montée en compétence continue.

## 3. RAPPORT D'EXPOSITION DES METIERS DE L'ASSISTANCE

### 3.1. Introduction de la section

#### 3.1.1. Objectif

Cette section s'intéresse à la qualification du **niveau d'exposition théorique à l'IA générative des 58 métiers de l'assistance**. Il s'agit en premier lieu d'évaluer l'impact de cette technologie sur les compétences métier au regard de ses capacités techniques actuelles et à horizon 3 ans. Il s'agit ensuite d'identifier les principaux métiers impactés afin d'anticiper les transformations et prioriser les efforts d'accompagnement.

Les travaux d'approfondissement menés avec des représentants métier cherchent à préciser les analyses pour les 10 métiers cœur d'assistance, considérés par l'Observatoire comme particulièrement spécifiques et emblématiques pour le secteur.

#### 3.1.2. Synthèse méthodologique

Les évaluations d'exposition mobilisent une **approche par les compétences**. Elles qualifient tout d'abord l'exposition à la maille compétence, sur la base d'une échelle d'impact de 5 niveaux. Les niveaux d'exposition qualifiés pour chaque compétence sont ensuite consolidés et retraités pour obtenir un score d'exposition à la maille métier. Ces scores d'exposition de chaque métier permettent de formaliser un tableau d'exposition des 58 métiers de l'assistance, classés relativement selon leur score. Les métiers sont ensuite répartis au sein de 4 grandes catégories de profils d'impact, au regard de leur niveau d'exposition, et des perspectives de transformation associées.

#### 3.1.3. Pourquoi évaluer l'exposition des métiers ?

Ces travaux proposent une première **classification des métiers** selon l'impact potentiel de l'IA générative sur leurs activités. Le positionnement relatif d'un métier par rapport à un autre traduit une exposition plus ou moins significative à des transformations d'activités ainsi que des évolutions de rôle ou de compétences. Les résultats de ces analyses peuvent être mobilisés par les entreprises du secteur pour **prioriser leurs efforts et investissements**

**d'accompagnement.** Plus modestement, les résultats de ces travaux peuvent être utilisés comme **socle de discussion**, élément comparatif ou point de départ de leurs propres analyses.

## 3.2. Evaluation de l'exposition des 58 métiers de l'assistance

### 3.2.1. Rappels méthodologiques

#### 3.2.1.1. Rappel méthodologique sur le processus d'évaluation de l'exposition des métiers de l'assistance : une approche par les compétences

#### **Méthode suivie par les équipes d'analyse PwC**

Une correspondance a été établie entre les 58 métiers de l'assistance et les codes métier de la base ROME France Travail via le référentiel de l'OPCO Atlas. Les fiches ROME permettent d'identifier l'ensemble des compétences mobilisables pour un métier. Elles sont classées selon 3 catégories : savoir-faire, savoir-être professionnels et savoirs. Sur la base de ces correspondances, les compétences associées aux métiers de l'assistance (25 à 50 compétences par métier) ont été extraites et consolidées dans un fichier d'analyse.

Pour chaque compétence, un **niveau d'exposition** à l'IA générative **compris entre 1 et 5** a été attribué en fonction des critères de qualification suivants :

1. Négligeable : l'IA générative a un impact minime sur la compétence. Elle peut fournir des suggestions ou des informations basiques.
2. Léger : l'IA générative apporte un soutien mineur à la réalisation de la compétence. Elle peut aider pour des tâches simples ou fournir des qualifications et idées d'approfondissement supplémentaires.
3. Modéré : l'IA générative a un impact significatif sur la compétence. Elle peut aider à résoudre des problèmes complexes, générer du contenu avancé et accélérer les processus.
4. Important : Bien qu'elle ne remplace pas la compétence humaine, l'IA générative transforme fortement cette compétence. Elle engendre des évolutions importantes dans la façon de réaliser les tâches, crée de nouvelles opportunités et induit des réallocations de temps significatives.

5. Majeur : l'IA générative révolutionne la manière de délivrer cette compétence. Elle dépasse les capacités humaines, redéfinit les limites de la compétence et ouvre de nouvelles perspectives.

674 compétences uniques ont été qualifiées sur cette base. Le niveau d'impact de chaque compétence a ensuite été affiné en fonction des métiers, au regard de la manière dont elle est mobilisée pour ses activités. Au total 2411 lignes compétences ont été qualifiées.

Pour chaque métier, les niveaux d'impact associés aux compétences ont ensuite été consolidés, pondérés et retranscrits sur une base 1 afin d'obtenir un score d'exposition. Le score métier est compris entre 0 (score d'exposition minimal) et 1 (score d'exposition maximal). Il permet de positionner relativement les métiers les uns par rapport aux autres (tableau consolidé d'exposition) et d'estimer un niveau de transformation à travers 4 grandes catégories de profil d'impact (classification métier).

### **Intérêt de l'approche par les compétences**

L'approche par les compétences offre une méthode précise et nuancée pour évaluer l'impact de l'IA générative sur les métiers. Elle permet d'identifier clairement les compétences pour lesquels des systèmes technologiques ont la capacité technique de prendre en charge l'activité, et les compétences qui nécessitent la permanence d'une expertise métier humaine.

Par ailleurs, une méthode d'analyse par les compétences garantit une approche méthodologique commune qui facilite la comparabilité des études entre différents secteurs ainsi qu'à l'échelle globale. Elle permet par exemple de s'appuyer sur des référentiels de compétences communs (le ROME en France ou le référentiel de l'OCDE dans un cadre international). Cette méthodologie est à ce titre mobilisée dans de nombreuses études de référence visant à qualifier les impacts de l'IA pour les métiers (Frey et Osborne 2013 - World Economic Forum 2018-2023 - OCDE etc.).

#### **3.2.1.2. Rappel méthodologique sur les principes de classification des métiers, par profil d'impact**

Les scores d'exposition consolidés à la maille métier sont mobilisés pour classer les 58 métiers de l'assistance selon **4 catégories d'analyse / profils d'impact métier** (tableau ci-dessous), en fonction du niveau d'exposition de leurs compétences et activités quotidiennes à l'IA générative.

	Emergent	En évolution	En forte transformation	Non impactés ou de manière négligeable
<b>Définition</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Métiers en essor : mobilisent des <b>compétences existantes, utilisables ou valorisables</b> dans le cadre du déploiement des technologies d'IA</li> <li>Métiers nouveaux : mobilisent des <b>nouvelles compétences</b> développées spécifiquement pour accompagner le déploiement des technologies d'IA (création, facilitation)</li> </ul>	Métiers dont les activités sont <b>faiblement / modérément</b> impactées par le développement des technologies d'IA et/ou entraîne un besoin d' <b>adaptation des pratiques</b> de travail pour tirer parti des capacités d'augmentation/simplification offertes par les technologies d'IA	Métiers dont les activités sont <b>fortement</b> impactées par le développement des technologies d'IA et/ou entraîne un besoin de <b>réallocation du temps de travail et/ou de projection vers de nouvelles activités</b>	Métiers dont les activités sont très faiblement ou non impactées
<b>Règle de classification</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forte mobilisation de compétences nouvelles et / ou adaptation d'une partie significative des compétences actuelles au service de nouvelles activités</li> <li>Pénurie des compétences ou talents sur le marché</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La majorité des activités actuelles sont maintenues à moyen terme</li> <li>Besoin évolution compétences faible à modéré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des activités considérées comme cœur de métier sont susceptibles d'être automatisées à moyen terme</li> <li>Fort besoin évolution compétences à moyen terme</li> </ul>	

Les métiers identifiés “**en évolution**” sont faiblement ou modérément impactés par l'IA générative, et une adaptation de certaines de leurs compétences pourra leur permettre de tirer parti des capacités d'augmentation offertes par ces technologies. Bien que pour ces métiers l'impact global supposé reste faible ou modéré et n'implique à priori pas de réallocation du temps de travail, l'intégration de l'IA générative dans les pratiques métier pourrait nécessiter l'acquisition ou la transformation de certaines compétences.

Les métiers identifiés “**en forte transformation**” dans cette classification voient leurs activités cœur de métier fortement impactées par les capacités des systèmes d'IA générative. Cette exposition des compétences métier est susceptible de générer à moyen terme une évolution d'une partie significative des pratiques et la transformation de nombreuses compétences, entraînant un potentiel besoin d'adaptation et de projection vers de nouvelles tâches.

Les métiers identifiés “**émergents**” dans cette classification sont majoritairement associés au champ professionnel de l'informatique et du numérique, avec des compétences mobilisables dans le cadre de l'intégration et du développement de technologies émergentes telles que l'IA générative.

### 3.2.2. Résultats d'exposition des métiers de l'assistance

A noter : La première qualification de l'exposition des métiers a été réalisée par PwC sur la base de l'ensemble des compétences associées à la fiche ROME de correspondance du métier. Cette première qualification est disponible en Annexes (*Annexe 1 – Résultats d'exposition PwC initial, base ROME*). Toutefois certaines compétences de cet ensemble générique ROME ne sont pas applicables dans le cadre spécifique des activités de l'assistance. Ainsi, pour les 10 métiers considérés comme cœur d'assistance et bénéficiant d'une analyse approfondie, un travail de sélection des compétences pertinentes a été réalisé par des représentants métiers (experts métier).

Les deux résultats d'exposition ci-dessous sont basés sur cette sélection affinée des compétences, dans le cadre de l'exercice du métier pour les activités d'assistance.

- Une première analyse socle sur les 58 métiers de l'assistance réalisée par PwC (section 3.2.2.1).
- Une deuxième version de ces résultats, porteuse d'évolution sur les scores d'exposition des 10 métiers cœurs d'assistance qui ont fait l'objet d'une requalification par les représentants métier (section 3.2.2.2).

### 3.2.2.1. Résultats d'exposition **PwC** (revu)

Qualification des impacts par les équipes IA PwC, sur la base des compétences sélectionnées par les experts métier lors des ateliers d'approfondissement

Observations (tableau ci-après)

Selon l'analyse PwC des niveaux d'exposition, sur la base des compétences sélectionnées en atelier :

- **6 métiers « En forte transformation »**, dont 3 cœurs de métier assistance ;
- **33 métiers « En évolution »**, dont 6 cœurs d'assistance ;
- 8 métiers « Emergents » ;
- 11 métiers « Non impactés ou de manière négligeable », dont 1 cœur d'assistance.

Ainsi pour la **majorité des métiers** du secteur (33 métiers, 57% de l'ensemble), le développement de l'IA générative porte essentiellement une **perspective d'augmentation des capacités humaines** avec des bénéfices projetés en termes de gain de temps et de qualité. Les capacités des outils d'IA générative sont mobilisées dans le cadre d'une logique de **complémentarité** et de support de l'expertise humaine, moyennant une **adaptation modérée des compétences** des collaborateurs pour soutenir leur prise en main.

10% des métiers sont considérés « en forte transformation », c'est-à-dire particulièrement exposés à une évolution significative de leurs pratiques métier, induisant un besoin d'adaptation ou de transition important des compétences. En effet, les capacités techniques des systèmes d'IA générative ont le potentiel à court et moyen terme d'être appliquées à un nombre significatif des tâches réalisées dans le cadre des activités métier actuelles.

Figure 1 - Tableau consolidé d'exposition des 58 métiers de l'assistance (PwC)

FAMILLE METIER OBS. ASSIST	METIER OBS. ASSIST	COEUR	SCORE_EXPOSITIO	POSITIONN	Classification Métier
10 - Valorisation de la donnée	Statisticien / Data analyst	Non	1,00	1	Emergent
03 - Support et organisation d'Assistance	Formateur d'assistance	Oui	0,87	2	En forte transformation
01 - Opérations d'Assistance	Chargé d'accueil d'assistance	Non	0,78	3	En forte transformation
06 - Commercial, marketing, communication	Chargé de gestion commerciale	Non	0,71	4	En forte transformation
04 - Gestion d'Assistance	Gestionnaire de dossiers d'assistance	Oui	0,67	5	En forte transformation
01 - Opérations d'Assistance	Assistant administratif de plateaux	Oui	0,60	6	En forte transformation
12 - Support, pilotage et projets	Chargé d'études	Non	0,54	7	En forte transformation
04 - Gestion d'Assistance	Chargé de réclamations clients	Oui	0,49	8	En évolution
11 - Pilotage comptable et financier	Actuaire / Tarificateur	Non	0,48	9	En évolution
01 - Opérations d'Assistance	Support technique d'assistance	Oui	0,46	10	En évolution
12 - Support, pilotage et projets	Assistant	Non	0,45	11	En évolution
06 - Commercial, marketing, communication	Gestionnaire des médias sociaux	Non	0,44	12	En évolution
06 - Commercial, marketing, communication	Chargé de communication	Non	0,44	13	En évolution
06 - Commercial, marketing, communication	Chef de produit marketing	Non	0,39	14	En évolution
13 - Juridique, conformité, qualité et risques	Juriste	Non	0,38	15	En évolution
13 - Juridique, conformité, qualité et risques	Analyste conformité, contrôle interne et risque	Non	0,37	16	En évolution
05 - Réseau de prestataires	Animateur de réseau de prestataire	Non	0,37	17	En évolution
05 - Réseau de prestataires	Gestionnaire de réseau prestataires	Oui	0,37	18	En évolution
04 - Gestion d'Assistance	Gestionnaire des factures prestataires	Non	0,35	19	En évolution
08 - Ressources humaines	Gestionnaire paie et administration du person	Non	0,35	20	En évolution
11 - Pilotage comptable et financier	Chargé de comptabilité	Non	0,35	21	En évolution
06 - Commercial, marketing, communication	UX / UI designer	Non	0,35	22	En évolution
11 - Pilotage comptable et financier	Acheteur	Non	0,34	23	En évolution
07 - SI et transformation digitale	Administrateur réseaux et système	Non	0,32	24	Emergent
10 - Valorisation de la donnée	Administrateur de base de données	Non	0,32	25	Emergent
01 - Opérations d'Assistance	Chargé d'assistance	Oui	0,30	26	En évolution
07 - SI et transformation digitale	Chef de projet informatique	Non	0,30	27	Emergent
06 - Commercial, marketing, communication	Commercial clients entreprises	Non	0,29	28	En évolution
13 - Juridique, conformité, qualité et risques	Auditeur	Non	0,28	29	En évolution
07 - SI et transformation digitale	Spécialiste cybersécurité	Non	0,28	30	Emergent
08 - Ressources humaines	Chargé de recrutement	Non	0,27	31	En évolution
08 - Ressources humaines	Chargé de formation	Non	0,27	32	En évolution
08 - Ressources humaines	Chargé d'études RH	Non	0,27	33	En évolution
08 - Ressources humaines	Généraliste RH	Non	0,27	34	En évolution
08 - Ressources humaines	Chargé des affaires sociales	Non	0,26	35	En évolution
07 - SI et transformation digitale	Informaticien d'étude et développement	Non	0,26	36	Emergent
03 - Support et organisation d'Assistance	Planificateur-Prévisionniste	Non	0,26	37	En évolution
03 - Support et organisation d'Assistance	Chargé de méthodes et procédures	Oui	0,24	38	En évolution
11 - Pilotage comptable et financier	Contrôleur de gestion	Non	0,24	39	En évolution
06 - Commercial, marketing, communication	Responsable expérience client	Non	0,24	40	En évolution
07 - SI et transformation digitale	Technicien informatique	Non	0,23	41	En évolution
02 - Activités médicales	Spécialiste activités paramédicales	Non	0,22	42	En évolution
13 - Juridique, conformité, qualité et risques	Chargé de la qualité	Non	0,21	43	En évolution
12 - Support, pilotage et projets	Chef de projet	Non	0,19	44	En évolution
02 - Activités médicales	Infirmier d'assistance	Oui	0,14	45	Non impacté ou de manière r
07 - SI et transformation digitale	Paramètreur d'applicatifs métiers	Non	0,13	46	Emergent
07 - SI et transformation digitale	Responsable de la sécurité du système d'inform	Non	0,13	47	Emergent
07 - SI et transformation digitale	Assistant de maîtrise d'ouvrage	Non	0,09	48	Non impacté ou de manière r
09 - Management	Manager de domaine d'activité	Non	0,09	49	Non impacté ou de manière r
01 - Opérations d'Assistance	Manager de proximité d'assistance	Non	0,08	50	Non impacté ou de manière r
01 - Opérations d'Assistance	Responsable de pôle d'assistance	Non	0,08	51	Non impacté ou de manière r
03 - Support et organisation d'Assistance	Coordinateur opérationnel plateaux	Non	0,08	52	Non impacté ou de manière r
09 - Management	Manager de coordination	Non	0,08	53	Non impacté ou de manière r
09 - Management	Manager de proximité	Non	0,08	54	Non impacté ou de manière r
02 - Activités médicales	Médecin d'assistance	Oui	0,06	55	En évolution
01 - Opérations d'Assistance	Chargé de conciergerie	Non	0,06	56	Non impacté ou de manière r
07 - SI et transformation digitale	Administrateur téléphonie	Non	0,04	57	Non impacté ou de manière r
12 - Support, pilotage et projets	Chargé de services généraux	Non	0,02	58	Non impacté ou de manière r

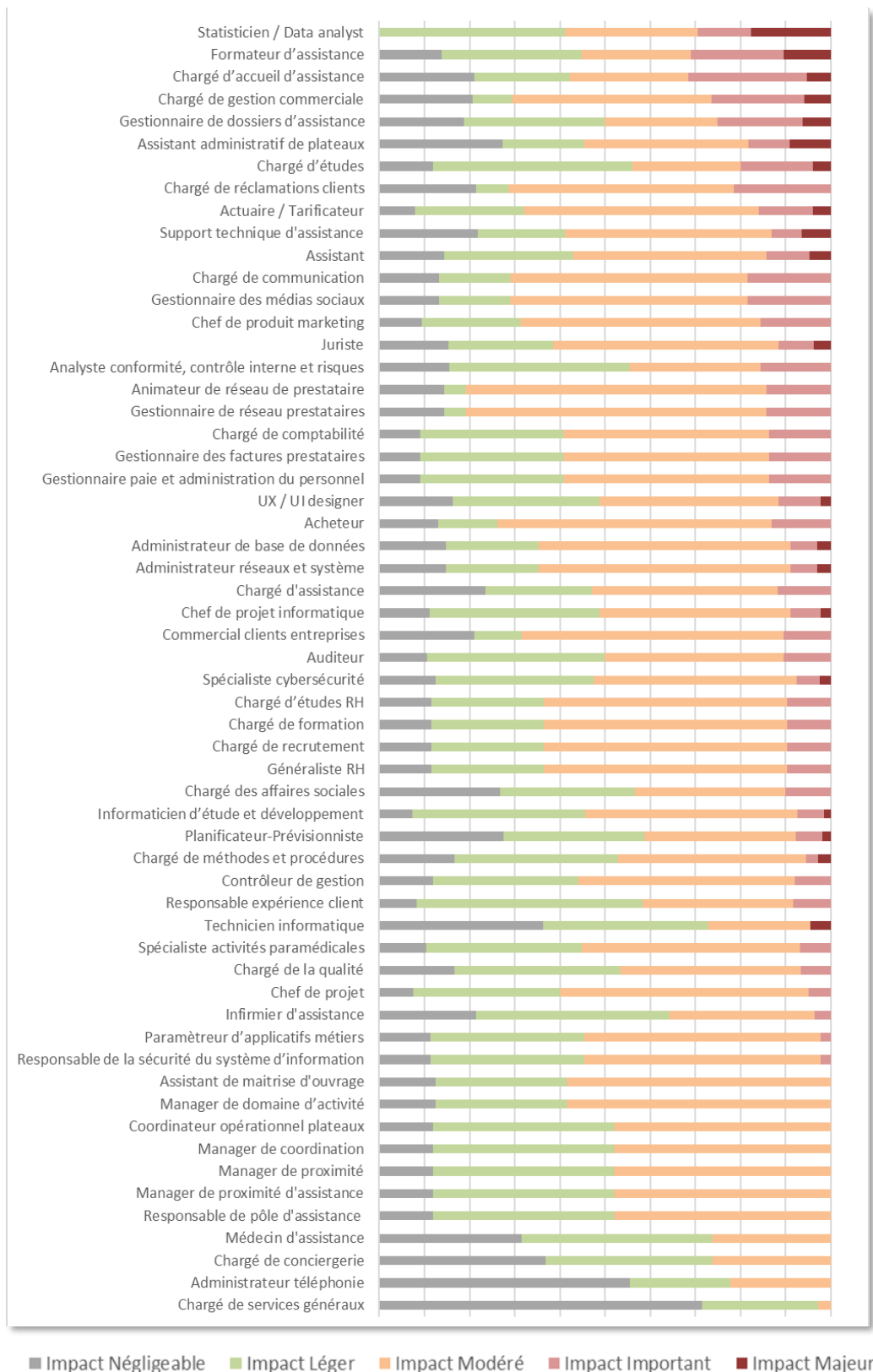
Figure 2 – Tableau de classification des métiers de l'assistance (PwC)

Emergent	En forte transformation	En évolution	Non impactés ou de manière négligeable	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statisticien / Data analyst</li> <li>• Administrateur de base de données</li> <li>• Administrateur réseaux et système</li> <li>• Responsable de la sécurité du système d'information</li> <li>• Spécialiste cybersécurité</li> <li>• Chef de projet informatique</li> <li>• Informaticien d'étude et développement</li> <li>• Paramètreur d'applicatifs métiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ Assistant administratif de plateaux</li> <li>♥ Gestionnaire de dossiers d'assistance</li> <li>♥ Formateur d'assistance</li> <li>• Chargé d'études</li> <li>• Chargé d'accueil d'assistance</li> <li>• Chargé de gestion commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ Support technique d'assistance</li> <li>♥ Chargé d'assistance</li> <li>♥ Gestionnaire de réseau prestataires</li> <li>♥ Chargé de méthodes et procédures</li> <li>♥ Chargé de réclamations clients</li> <li>• Manager de proximité d'assistance</li> <li>• Analyste conformité, contrôle interne et risques</li> <li>• Animateur de réseau de prestataire</li> <li>• Gestionnaire des factures prestataires</li> <li>• Gestionnaire paie et administration du personnel</li> <li>• Chargé de la qualité</li> <li>• Chef de projet</li> <li>• Acheteur</li> <li>• Juriste</li> <li>• Chargé de comptabilité</li> <li>• UX / UI designer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuaire / Tarificateur</li> <li>• Assistant</li> <li>• Gestionnaire des médias sociaux</li> <li>• Chef de produit marketing</li> <li>• Chargé de communication</li> <li>• Commercial clients entreprises</li> <li>• Auditeur</li> <li>• Chargé d'études RH</li> <li>• Généraliste RH</li> <li>• Chargé de recrutement</li> <li>• Chargé de formation</li> <li>• Chargé des affaires sociales</li> <li>• Planificateur-Prévisionniste</li> <li>• Contrôleur de gestion</li> <li>• Responsable expérience client</li> <li>• Spécialiste activités paramédicales</li> <li>• Technicien informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ Infirmier assistance</li> <li>♥ Médecin assistance</li> <li>• Assistant de maîtrise d'ouvrage</li> <li>• Responsable de pôle d'assistance</li> <li>• Coordinateur opérationnel plateaux</li> <li>• Manager de domaine d'activité</li> <li>• Manager de coordination</li> <li>• Manager de proximité</li> <li>• Administrateur téléphonie</li> <li>• Chargé de conciergerie</li> <li>• Chargé de services généraux</li> </ul>

Légende : cœur orange = métier cœur d'assistance

Parmi les métiers considérés comme « en forte transformation » il est à noter que plusieurs « familles métier » sont représentées : 2 métiers 'Opérations d'assistance', 1 métier 'Gestion d'assistance', 1 métier 'Support et organisation d'assistance', 1 métier 'Support pilotage et projets' ainsi qu'1 métier 'Commercial'. Ceci traduit le fait que les **applications et les impacts de l'IA générative sont transverses et concernent l'ensemble des fonctions.**

Figure 3 - Visualisation graphique de l'exposition des compétences par métier (PwC)



### Lecture du graphique

L'étendue des bandes colorées indique pour chaque métier la proportion de compétences associées au niveau d'impact. Code couleur :

- Gris : compétences pour lesquelles l'apport de l'IA générative est négligeable ;
- Vert : compétences pour lesquelles l'apport de l'IA générative est léger ;
- Orange : compétences pour lesquelles l'apport de l'IA générative est modéré ;
- Rose : compétences pour lesquelles l'apport de l'IA générative est important ;
- Rouge : compétences pour lesquelles l'apport de l'IA générative est majeur.

### Observations

Les métiers les plus exposés présentent une forte proportion de compétences associées aux niveaux d'impact « Majeur » (rouge foncé) et « Important » (rose).

A l'inverse les métiers les moins exposés se distinguent par l'absence de tels niveaux d'impacts sur leurs compétences métier et par une forte proportion de compétences non impactées (gris) par les capacités de l'IA générative, ou de manière légère (vert).

#### 3.2.2.2. Résultats d'exposition **Experts métier assistance**

Ajustement de la qualification des impacts pour 10 métiers spécifiques (cœur d'assistance) réalisée par des experts métiers, sur la base des compétences sélectionnées lors des ateliers d'approfondissement.

Les résultats d'exposition ci-après reflètent une **vision métier de l'exposition des compétences**, c'est-à-dire la **perception des représentants métier** sur les niveaux d'impact de l'IA générative pour leurs compétences. Cet **approfondissement** a été **réalisé pour 10 des 58 métiers de l'assistance**, correspondant aux **métiers cœur**, dont les activités sont particulièrement spécifiques et emblématiques pour le secteur. Les scores d'exposition et positionnements relatifs des 48 autres métiers du tableau demeurent identiques par rapport à la qualification précédente.

Pour davantage de précisions sur cette démarche d'approfondissement ciblant les 10 métiers cœur, se référer à la section 4 du document (*Ateliers d'approfondissement et scénarios de transformation des métiers cœur d'assistance*).

Figure 1 - Tableau consolidé d'exposition des 58 métiers de l'assistance  
(Experts métier Assistance)

FAMILLE METIER OBS. ASSIST	METIER OBS. ASSIST	COEUR	SCORE_EXPOSITIO	POSITIONN	Classification Métier
04 - Gestion d'Assistance	Gestionnaire de dossiers d'assistance	Oui	1,00	1	En forte transformation
10 - Valorisation de la donnée	Statisticien / Data analyst	Non	0,97	2	Emergent
05 - Réseau de prestataires	Animateur de réseau de prestataire	Non	0,86	3	En forte transformation
05 - Réseau de prestataires	Gestionnaire de réseau prestataires	Oui	0,86	4	En forte transformation
01 - Opérations d'Assistance	Support technique d'assistance	Oui	0,82	5	En forte transformation
01 - Opérations d'Assistance	Chargé d'accueil d'assistance	Non	0,76	6	En forte transformation
03 - Support et organisation d'Assistance	Formateur d'assistance	Oui	0,72	7	En forte transformation
06 - Commercial, marketing, communication	Chargé de gestion commerciale	Non	0,69	8	En forte transformation
03 - Support et organisation d'Assistance	Chargé de méthodes et procédures	Oui	0,68	9	En forte transformation
01 - Opérations d'Assistance	Assistant administratif de plateaux	Oui	0,58	10	En forte transformation
12 - Support, pilotage et projets	Chargé d'études	Non	0,52	11	En forte transformation
04 - Gestion d'Assistance	Chargé de réclamations clients	Oui	0,47	12	En évolution
11 - Pilotage comptable et financier	Actuaire / Tarificateur	Non	0,47	13	En évolution
12 - Support, pilotage et projets	Assistant	Non	0,44	14	En évolution
06 - Commercial, marketing, communication	Gestionnaire des médias sociaux	Non	0,43	15	En évolution
06 - Commercial, marketing, communication	Chargé de communication	Non	0,43	16	En évolution
02 - Activités médicales	Infirmier d'assistance	Oui	0,41	17	En évolution
06 - Commercial, marketing, communication	Chef de produit marketing	Non	0,38	18	En évolution
13 - Juridique, conformité, qualité et risques	Juriste	Non	0,37	19	En évolution
13 - Juridique, conformité, qualité et risques	Analyste conformité, contrôle interne et risque	Non	0,36	20	En évolution
04 - Gestion d'Assistance	Gestionnaire des factures prestataires	Non	0,34	21	En évolution
08 - Ressources humaines	Gestionnaire paie et administration du personnel	Non	0,34	22	En évolution
11 - Pilotage comptable et financier	Chargé de comptabilité	Non	0,34	23	En évolution
06 - Commercial, marketing, communication	UX / UI designer	Non	0,34	24	En évolution
11 - Pilotage comptable et financier	Acheteur	Non	0,33	25	En évolution
07 - SI et transformation digitale	Administrateur réseaux et système	Non	0,31	26	Emergent
10 - Valorisation de la donnée	Administrateur de base de données	Non	0,31	27	Emergent
07 - SI et transformation digitale	Chef de projet informatique	Non	0,29	28	Emergent
06 - Commercial, marketing, communication	Commercial clients entreprises	Non	0,28	29	En évolution
13 - Juridique, conformité, qualité et risques	Auditeur	Non	0,28	30	En évolution
07 - SI et transformation digitale	Spécialiste cybersécurité	Non	0,27	31	Emergent
08 - Ressources humaines	Chargé de recrutement	Non	0,27	32	En évolution
08 - Ressources humaines	Chargé de formation	Non	0,27	33	En évolution
08 - Ressources humaines	Chargé d'études RH	Non	0,27	34	En évolution
08 - Ressources humaines	Généraliste RH	Non	0,27	35	En évolution
08 - Ressources humaines	Chargé des affaires sociales	Non	0,25	36	En évolution
07 - SI et transformation digitale	Informaticien d'étude et développement	Non	0,25	37	Emergent
03 - Support et organisation d'Assistance	Planificateur-Prévisionniste	Non	0,25	38	En évolution
11 - Pilotage comptable et financier	Contrôleur de gestion	Non	0,23	39	En évolution
06 - Commercial, marketing, communication	Responsable expérience client	Non	0,23	40	En évolution
07 - SI et transformation digitale	Technicien informatique	Non	0,23	41	En évolution
02 - Activités médicales	Spécialiste activités paramédicales	Non	0,21	42	En évolution
13 - Juridique, conformité, qualité et risques	Chargé de la qualité	Non	0,20	43	En évolution
12 - Support, pilotage et projets	Chef de projet	Non	0,18	44	En évolution
01 - Opérations d'Assistance	Chargé d'assistance	Oui	0,17	45	En évolution
02 - Activités médicales	Médecin d'assistance	Oui	0,16	46	En évolution
07 - SI et transformation digitale	Paramètreur d'applicatifs métiers	Non	0,13	47	Emergent
07 - SI et transformation digitale	Responsable de la sécurité du système d'inform	Non	0,13	48	Emergent
07 - SI et transformation digitale	Assistant de maîtrise d'ouvrage	Non	0,09	49	Non impacté ou de manie
09 - Management	Manager de domaine d'activité	Non	0,09	50	Non impacté ou de manie
01 - Opérations d'Assistance	Manager de proximité d'assistance	Non	0,08	51	Non impacté ou de manie
01 - Opérations d'Assistance	Responsable de pôle d'assistance	Non	0,08	52	Non impacté ou de manie
03 - Support et organisation d'Assistance	Coordinateur opérationnel plateaux	Non	0,08	53	Non impacté ou de manie
09 - Management	Manager de coordination	Non	0,08	54	Non impacté ou de manie
09 - Management	Manager de proximité	Non	0,08	55	Non impacté ou de manie
01 - Opérations d'Assistance	Chargé de conciergerie	Non	0,05	56	Non impacté ou de manie
07 - SI et transformation digitale	Administrateur téléphonie	Non	0,04	57	Non impacté ou de manie
12 - Support, pilotage et projets	Chargé de services généraux	Non	0,02	58	Non impacté ou de manie

Figure 2 – Tableau de classification des métiers de l'assistance (Experts métier Assistance)

Emergent (14%)	En forte transformation (17%)	En évolution (52%)	Non impactés ou de manière négligeable (17%)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statisticien / Data analyst</li> <li>• Administrateur de base de données</li> <li>• Administrateur réseaux et système</li> <li>• Responsable de la sécurité du système d'information</li> <li>• Spécialiste cybersécurité</li> <li>• Chef de projet informatique</li> <li>• Informaticien d'étude et développement</li> <li>• Paramètreur d'applicatifs métiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ Gestionnaire de dossiers d'assistance</li> <li>♥ Support technique d'assistance</li> <li>♥ Formateur d'assistance</li> <li>♥ Chargé de méthodes et procédures</li> <li>♥ Assistant administratif de plateaux</li> <li>♥ Gestionnaire de réseau prestataires</li> <li>• Animateur de réseau prestataires</li> <li>• Chargé d'études</li> <li>• Chargé d'accueil d'assistance</li> <li>• Chargé de gestion commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ Chargé de réclamations clients</li> <li>♥ Chargé d'assistance</li> <li>♥ Infirmier assistance</li> <li>♥ Médecin assistance</li> <li>• Manager de proximité d'assistance</li> <li>• Analyste conformité, contrôle interne et risques</li> <li>• Gestionnaire des factures prestataires</li> <li>• Gestionnaire paie et administration du personnel</li> <li>• Chargé de la qualité</li> <li>• Chef de projet</li> <li>• Acheteur</li> <li>• Juriste</li> <li>• Chargé de comptabilité</li> <li>• UX / UI designer</li> <li>• Actuaire / Tarificateur</li> <li>• Assistant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionnaire des médias sociaux</li> <li>• Chef de produit marketing</li> <li>• Chargé de communication</li> <li>• Commercial clients entreprises</li> <li>• Auditeur</li> <li>• Chargé d'études RH</li> <li>• Généraliste RH</li> <li>• Chargé de recrutement</li> <li>• Chargé de formation</li> <li>• Chargé des affaires sociales</li> <li>• Planificateur-Prévisionniste</li> <li>• Contrôleur de gestion</li> <li>• Responsable expérience client</li> <li>• Spécialiste activités paramédicales</li> <li>• Technicien informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistant de maîtrise d'ouvrage</li> <li>• Responsable de pôle d'assistance</li> <li>• Coordinateur opérationnel plateaux</li> <li>• Manager de domaine d'activité</li> <li>• Manager de coordination</li> <li>• Manager de proximité</li> <li>• Administrateur téléphonie</li> <li>• Chargé de conciergerie</li> <li>• Chargé de services généraux</li> </ul>

## Observations

À la suite de la requalification par les experts métier de l'assistance, nous obtenons :

- 10 métiers « En forte transformation, dont 6 cœurs de métier assistance ;
- 30 métiers « En évolution », dont 4 cœurs d'assistance ;
- 8 métiers « Emergents » ;
- 10 métiers « Non impactés ou de manière négligeable.

Pour rappel, la variable réside dans les ajustements de score d'exposition des 10 métiers cœur ciblés par les revues d'impact avec les experts métier.

Comparativement à l'analyse PwC sur la même base de compétences, cette réévaluation a généré :

- Une tendance à la hausse des scores d'exposition pour 6 métiers, dont
  - 3 bascules d'une classification métier « En évolution » vers une classification « En forte transformation » (Chargé de méthodes et procédures – Support technique d'assistance et Gestionnaire de réseau prestataires)
  - 2 bascules d'une classification « Non impacté » vers une classification « En évolution » (Infirmier et Médecin d'assistance)
- Une tendance à la baisse des scores d'exposition pour 4 métiers, qui conservent toutefois une classification métier identique au regard du faible écart sur les différentiels de score.

Un tableau de synthèse est intégré ci-dessous pour visualisation consolidée des évolutions de requalification.

Figure 3 – Tableau d'évolution des scores d'exposition des métiers cœur d'assistance, à la suite de la requalification des niveaux d'exposition par les experts métier

A	B	D	Q	R	T	U	V	W	Y
FAMILLE METIER OBS. ASSIST	METIER OBS. ASSIST	COEL	SCORE	POSIT	CLASSIFICATION_METIER	SCORE	POSIT	EVOLU	CLASSIFICATION_METIER
04 - Gestion d'Assistance	Gestionnaire de dossiers d'assistan	Oui	0,67	5	En forte transformation	1,00	1	+4	En forte transformation
05 - Réseau de prestataires	Gestionnaire de réseau prestataire	Oui	0,37	18	En évolution	0,86	4	+14	En forte transformation
01 - Opérations d'Assistance	Support technique d'assistance	Oui	0,46	10	En évolution	0,82	5	+5	En forte transformation
03 - Support et organisation d'Assistance	Formateur d'assistance	Oui	0,87	2	En forte transformation	0,72	7	-5	En forte transformation
03 - Support et organisation d'Assistance	Chargé de méthodes et procédures	Oui	0,24	38	En évolution	0,68	9	+29	En forte transformation
01 - Opérations d'Assistance	Assistant administratif de plateaux	Oui	0,60	6	En forte transformation	0,58	10	-4	En forte transformation
04 - Gestion d'Assistance	Chargé de réclamations clients	Oui	0,49	8	En évolution	0,47	12	-4	En évolution
02 - Activités médicales	Infirmier d'assistance	Oui	0,14	45	Non impacté ou de maniè	0,41	17	+28	En évolution
01 - Opérations d'Assistance	Chargé d'assistance	Oui	0,30	26	En évolution	0,17	45	-19	En évolution
02 - Activités médicales	Médecin d'assistance	Oui	0,06	55	Non impacté ou de maniè	0,16	46	+9	En évolution

### Données du tableau

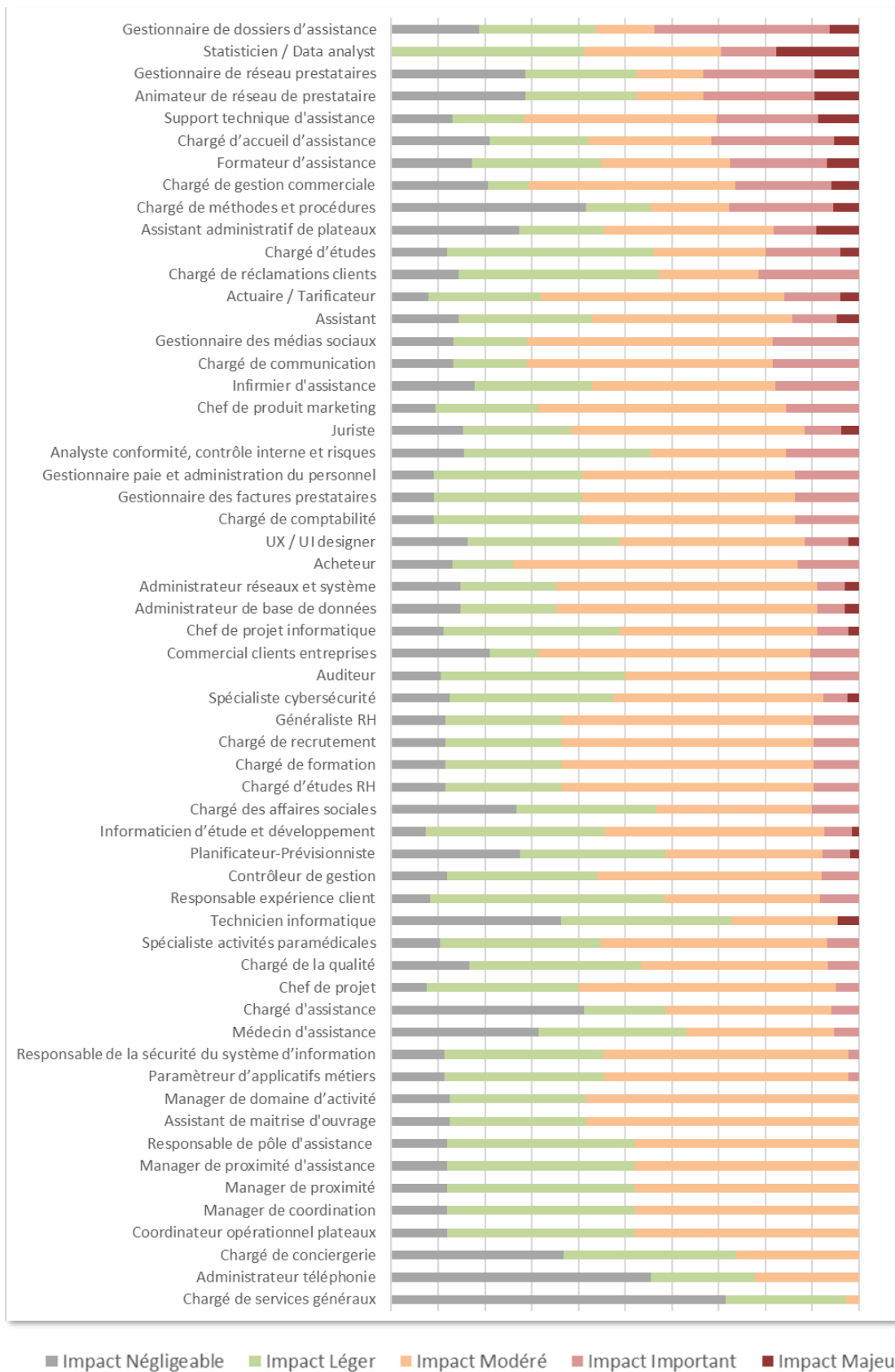
- Les données des colonnes Q, R et T (violet) sont issues de l'analyse PwC.
- Les colonnes U, V et Y (orange) sont issues de l'analyse Experts métier réalisée pendant les ateliers d'approfondissement.
- Les colonnes Q et U indiquent le score d'exposition attribué au métier à la suite de la consolidation des niveaux d'exposition associés à ses compétences.
- Les colonnes R et V indiquent le positionnement relatif du métier dans l'échelle globale des scores d'exposition (échelle /58 correspondant aux 58 métiers de l'assistance).
- La colonne W (jaune) indique le nombre de niveaux de variation entre la position initiale dans le tableau de consolidation (analyse PwC) et la position réévaluée à la suite des ateliers d'approfondissement.

### Analyse du tableau

En colonne W les chiffres de couleur orange signalent une évolution relative vers le haut du tableau, correspondant à une plus grande exposition, tandis que les chiffres de couleur verte signalent une évolution relative vers le bas du tableau, correspondant à une moindre exposition.

Les tendances à la hausse sont plus marquées que les tendances à la baisse. Les plus significatives concernent les métiers Chargé de méthodes et procédures (+29), Infirmier d'assistance (+28) et Gestionnaire de réseaux prestataires (+14).

Figure 4 - Visualisation graphique de l'exposition des compétences par métier (Experts métier)



### 3.3. Constats clés sur l'exposition des compétences

Les métiers les **plus exposés** mobilisent une forte proportion de compétences liées à des activités de **traitement de l'information** :

- Analyser, résumer, retranscrire et rédiger des documents ou rapports d'assistance en langage naturel ;  
*Exemple : dossiers bénéficiaires, bilans d'intervention, guides de dépannage, notes d'information etc.*
- Structurer, classer, catégoriser et synthétiser des informations relatives aux demandes d'assistance ;  
*Exemple : bases de données techniques, garanties contractuelles, historiques d'appels, données d'intervention etc.*

Les métiers les **moins exposés** mobilisent des compétences fondées sur des capacités d'**interprétation** ou d'**analyse basées sur une expérience** sensible non réductible à l'application d'un processus standardisé (également les compétences portant sur la réalisation de tâches physiques) :

- Gestion interactionnelle : capacité d'empathie et capacité à générer de la confiance ;  
*Exemple : rassurer et conseiller une personne en situation de détresse, comprendre et reformuler des besoins dans un contexte émotionnel etc.*
- Analyse de situations complexes et multifactorielles : gestion de situations faisant appel à des capacités d'interprétation contextuelle ou prise de décision en situation urgente ;  
*Exemple : fournir des conseils adaptés à la situation par exemple en cas de panne dans une zone propice à la survenue d'un suraccident, délivrer des autorisations spécifiques en tenant compte d'un contexte géographique et humain à risque etc.*
- Interventions physiques et manuelles ;  
*Exemple : superviser une intervention physique faisant appel à des gestes précis et nécessitant une forte capacité d'écoute en temps réel et d'adaptation, par exemple pour une assistance technique ou médicale urgente.*

*Illustration - top 10 des compétences métier fortement exposées aux capacités de l'IA générative appliquée à l'assistance*

<b>Compétence</b>	<b>Capacité actuelle de l'IA générative pour la compétence</b>
<b>Collecter et analyser des informations</b>	L'IA peut automatiser des processus de collecte et d'analyse répétitifs, permettant d'optimiser les prises de décisions fondées sur les données.
<b>Structurer, synthétiser des informations</b>	L'IA peut structurer et synthétiser des données complexes en résumés clairs.
<b>Rédiger un compte rendu de réunion ou d'appel</b>	L'IA peut structurer des idées clés, résumer des contenus de discussion et rédiger un compte-rendu automatiquement bien que le résultat nécessite une vérification pour confirmer sa qualité et sa pertinence.
<b>Classer des documents</b>	L'IA générative peut automatiser des tâches de classification, notamment de gestion documentaire, pour un gain de temps et une précision accrue.
<b>Respecter des procédures, modes opératoires et instructions</b>	L'IA générative peut automatiser certaines tâches et fournir des suggestions supplémentaires pour respecter les procédures, modes opératoires et instructions.
<b>Gérer des données massives</b>	L'IA générative peut automatiser la collecte, l'analyse et la classification des données, dans le cadre de traitement de grands volumes d'informations au sein de bases de données.
<b>Réaliser une veille documentaire, technique ou technologique</b>	L'IA générative peut automatiser la recherche, l'analyse et la synthèse de contenu en provenance de sources multiples.
<b>Vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur</b>	L'IA générative peut automatiser la vérification d'identités et coordonnées à partir de base et informations existantes
<b>Réaliser l'inventaire d'un portefeuille de contrats</b>	L'IA générative peut automatiser des tâches comme le tri et l'analyse des contrats, augmentant l'efficacité et la précision dans la gestion contractuelle.
<b>Répondre à des demandes simples selon un processus défini</b>	L'IA générative peut automatiser le traitement de demandes courantes en générant des réponses rapides et personnalisées en fonction du dossier.

## 4. ATELIERS D'APPROFONDISSEMENT ET SCENARIOS DE TRANSFORMATION DES METIERS CŒUR D'ASSISTANCE

### 4.1. Introduction de la section

Des **ateliers d'approfondissement** ont permis d'affiner l'analyse prospective pour une sélection de **10 métiers cœur d'assistance**. Les résultats de ces scénarios prospectifs de transformation sont consolidés, métier par métier, dans les fiches de transformation (section 4.2).

#### 4.1.1. Liste des métiers cœur Assistance

10 métiers ont été identifiés par l'Observatoire comme « cœur d'assistance », c'est-à-dire particulièrement emblématiques et dont les activités sont singulières pour le secteur de l'assistance.

1. **Chargé d'assistance** (famille métier Opérations d'assistance)
2. **Support technique d'assistance** (famille métier Opérations d'assistance)
3. **Assistant administratif de plateaux** (famille métier Opérations d'assistance)
4. **Médecin d'assistance** (famille métier Activités médicales)
5. **Infirmier d'assistance** (famille métier Activités médicales)
6. **Chargé de méthodes et procédures** (famille métier Support et organisation d'assistance)
7. **Formateur d'assistance** (famille métier Support et organisation d'assistance)
8. **Gestionnaire de dossiers d'assistance** (famille métier Gestion d'assistance)
9. **Chargé de réclamation clients** (famille métier Gestion d'assistance)
10. **Gestionnaire de réseau prestataires** (famille métier Réseau de prestataires)

### 4.1.2. Rappel sur la démarche des ateliers d'approfondissement

Les ateliers ont rassemblé 25 représentants métier, issus de 7 entreprises de l'assistance, avec deux objectifs principaux en sortie :

- **Approfondir à une granularité fine des scénarios prospectifs de transformation**  
*Voir section suivante : 4.2. Fiches de transformation*
- **Revoir la qualification de l'exposition des compétences et scores d'exposition métier, à travers la perception des experts métier\***  
*Voir section précédente : 3.2.2.2. Résultats d'exposition Experts métier Assistance*

\* **Expert métier** : personne reconnue par ses pairs pour sa maîtrise approfondie d'un domaine ou d'une fonction spécifique au sein d'un secteur d'activité. Cette expertise s'appuie sur plusieurs années d'expérience pratique, ainsi qu'une connaissance fine des processus, des outils, et des pratiques en vigueur dans le métier. Au-delà de ses compétences techniques, l'expert métier se distingue par sa **capacité à anticiper les évolutions du secteur**, à proposer des solutions pertinentes face à des problématiques complexes, et à partager son savoir avec ses collègues.

Les activités réalisées lors des ateliers ont permis de :

- Requalifier 310 niveaux d'exposition associés aux compétences des métiers cœur d'assistance ;
- Partager et confronter les différentes visions métier sur les perspectives de transformation associées ;
- Qualifier les cas d'usage les plus pertinents pour les activités des métiers cœur d'assistance.

Ces résultats d'atelier sont consolidés dans des fiches de transformation propres à chaque métier cœur d'assistance (10 fiches de transformation).

## 4.2. Fiches de transformation pour les 10 métiers cœur d'assistance

Les **fiches de transformation** sont un livrable clé de l'étude. Elles ont pour ambition de fournir une synthèse opérationnelle des travaux réalisés lors des ateliers d'approfondissement avec les représentants 'experts métier' des 10 métiers cœur d'assistance. Les fiches proposent, pour chaque métier cœur d'assistance, une consolidation de l'exposition pressentie ainsi que des **scénarios prospectifs de transformation sous l'effet de l'IA générative**.

Chaque fiche de transformation métier est structurée sur la base de **3 sections** :

- **Scénario d'évolution du métier avec l'IA générative**
  - Description des spécificités du métier
  - Applications opérationnelles de l'IA générative pour le métier : court-terme
  - Scénario d'approfondissement : possibilité d'évolution à moyen-terme (5 ans)
- **Synthèse des évaluations d'exposition du métier à l'IA générative**

Analyse par les compétences

  - Qualification PwC initiale, base compétences ROME
  - Qualification PwC revue / finale, base compétences sélectionnées par les experts métier
  - Qualification experts métier, base compétences sélectionnées par les experts métier
- **Synthèse des cas d'usage de l'IA générative identifiés pour le métier**
  - Indicateur de priorisation
    - Vert : cas d'usage prioritaire
    - Bleu : priorité 2
    - Gris : priorité 3
  - Cas d'usage, dont la pertinence a été confirmée par les experts métier
  - Eléments d'approfondissement du cas d'usage, sur la base des discussions en atelier avec les experts métier

## Rappel : échelle de score mobilisée pour qualifier l'exposition des compétences :

(applicable pour la section 2 – Exposition de chaque fiche)

1. **Impact négligeable** : l'IA générative a un impact minime sur la compétence. Elle peut fournir des suggestions ou des informations basiques.
2. **Impact léger** : l'IA générative apporte un soutien mineur à la réalisation de la compétence. Elle peut aider pour des tâches simples ou fournir des qualifications et idées d'approfondissement supplémentaires.
3. **Impact modéré** : l'IA générative a un impact significatif sur la compétence. Elle peut aider à résoudre des problèmes complexes, générer du contenu avancé et accélérer les processus.
4. **Impact important** : Bien qu'elle ne remplace pas la compétence humaine, l'IA générative transforme fortement cette compétence. Elle engendre des évolutions importantes dans la façon de réaliser les tâches, crée de nouvelles opportunités et induit des réallocations de temps significatives.
5. **Impact majeur** : l'IA générative révolutionne la manière de délivrer cette compétence. Elle dépasse les capacités humaines, redéfinit les limites de la compétence et ouvre de nouvelles perspectives.

## 4.2.1. CHARGE D'ASSISTANCE

### SCENARIO D'EVOLUTION AVEC L'IA GENERATIVE

#### **Spécificité métier :**

Le chargé d'assistance prend en charge les demandes des bénéficiaires confrontés à une urgence ou une situation imprévue, que ce soit en France ou à l'étranger. Il accueille et analyse les besoins exprimés, vérifie les garanties contractuelles, et propose des solutions adaptées. Il met en œuvre et coordonne les moyens à sa disposition pour apporter la solution d'assistance adaptée, tout en respectant le contrat souscrit. Ces activités incluent un rôle central d'accompagnement du bénéficiaire, en fournissant des informations claires et en facilitant la gestion de situations potentiellement stressantes.

#### **Applications opérationnelles de l'IA générative pour le métier :**

Avec l'intégration de l'IA générative, certaines dimensions du métier de chargé d'assistance pourraient évoluer. Des systèmes basés sur l'IA générative pourraient améliorer la gestion des demandes et prioriser les appels critiques grâce à des interfaces conversationnelles permettant de pré-qualifier la situation du bénéficiaire ou de répondre aux demandes courantes. En parallèle, des outils de support à la qualité de réponse et d'aide à la décision pourraient soutenir le chargé dans son échange avec le bénéficiaire et renforcer sa capacité à identifier des solutions optimales : vérification des garanties légales et contractuelles, recherche d'informations complémentaires, analyse de l'environnement de l'appelant, suggestions de questions, modélisation de scénarios etc. De tels outils pourraient également faciliter le suivi et la gestion des dossiers en alimentant automatiquement les dossiers bénéficiaires à partir de l'analyse des échanges (CR d'appel), en rédigeant des courriels de suivi à partir des informations du dossier ou en produisant sur demande des synthèses destinées au partage interne. Ces outils ouvriraient la voie à une gestion plus rapide et efficiente des demandes, laissant davantage de marge pour traiter des situations nécessitant une attention plus spécifique. Par ailleurs, les capacités avancées de l'IA générative dans le champ de la traduction linguistique pourraient permettre de réaliser l'ensemble de ces actions auprès de bénéficiaires de différents pays, surmontant ainsi les problématiques d'adaptation des collaborateurs aux zones géographiques.

#### ***Pour aller plus loin, scénario d'approfondissement :***

À horizon 5 ans, trois cas d'usage pertinents pour le métier de chargé d'assistance se distinguent. Tout d'abord, la préqualification poussée (automatisée et empathique) des demandes avec une analyse en temps réel des émotions et du contexte des appels entrants,

permettant de prioriser les cas critiques et de fournir au chargé une information complète pour une intervention ciblée. Ensuite, les assistants décisionnels prédictifs alimentés par des données historiques pourraient offrir des recommandations en temps réel, optimisant le choix des solutions d'assistance, des prestataires ou encore des ajustements contractuels nécessaires, tout en réduisant les erreurs. Enfin, l'évolution vers un rôle de conseiller d'assistance augmentée permettrait au chargé, libéré des tâches automatisées, de se concentrer sur des missions consultatives à forte valeur ajoutée, telles que l'élaboration de solutions personnalisées.

## EVALUATION EXPOSITION DU METIER – ANALYSE PAR LES COMPETENCES

- **Qualification initiale PwC**, base ROME : 26 compétences analysées

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,38	4	6	12	4	0	En évolution

- **Qualification revue / finale PwC**, base sélection compétences par experts métier : 17 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,38	4	4	7	2	0	En évolution

- **Qualification experts métier**, base sélection compétences par experts métier : 17 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,17	7	3	6	1	0	En évolution

## CAS D'USAGE DE L'IA GENERATIVE POUR LE METIER

**A noter :** Cas d'usage partagés avec les métiers 'Support technique d'assistance' et 'Assistant administratif plateaux'.

	CAS D'USAGE	COMMENTAIRE
1	Synthèse des commentaires sur les dossiers d'assistance	Approfondissement : Résumé de l'historique et commentaires précédents associés au dossier, afin d'éviter que le bénéficiaire soit contraint de répéter sa situation à de multiples reprises
1	Synthèse de support/document	/

1	<b>Lecture des contrats d'assurance pour obtenir les garanties et les plafonds</b>	/
1	<b>Calibrage de l'urgence / du service demandé par l'appelant</b>	<p><u>Approfondissement</u> : Cas d'accident sur la route : outil en mesure d'identifier un degré de priorisation de la situation concernée afin de redistribuer les appels en fonction de l'urgence</p> <p><u>Limite</u> : En fonction de la situation, le degré de priorisation ne peut pas être établie sur la seule base déclarative du type de situation (exemple : crevaison d'un chirurgien se rendant au bloc opératoire pour une opération d'urgence)</p>
1	<b>Suivi des dossiers techniques sur les réparations en cours (automobile)</b>	<p><u>Approfondissement</u> : Consolidation de l'ensemble des informations sur les réparations en cours réalisées par l'atelier et transmission automatique au chargé d'assistance responsable du suivi. Activité chronophage dont l'automatisation permettrait un gain de temps significatif.</p>
2	<b>Support à la qualité de réponse en ligne des chargés d'assistance</b>	<p><u>Approfondissement</u> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informations sur le bénéficiaire afin qu'il n'ait pas à répéter une information déjà transmise précédemment</li> <li>2. Informations bénéficiaires obsolètes fréquemment rencontrées</li> </ol>
2	<b>Support à la complétude des dossiers</b>	<p><u>Approfondissement</u> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qualification de l'appel automatique pour limiter le temps de complétion dans l'outil : par exemple analyse du contenu de l'appel en direct / de l'enregistrement de l'appel par l'IA générative et rédaction de commentaires</li> <li>2. Logiciel permettant de pré-compléter des champs afin de réaliser une préouverture de dossiers</li> <li>3. Améliorations / simplification d'interface pour les outils existants</li> </ol>
2	<b>Réponse autonome aux courriels</b>	<p><u>Approfondissement</u> : Rédaction semi-autonome à partir d'une réponse type en fonction de la situation : humain en dernière instance pour personnalisation / décision d'envoi ou non</p>
2	<b>Prise en charge de certains appels clients</b>	<p><u>Approfondissement</u> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lors d'une forte affluence d'appels : possibilité que l'outil déleste les chargés, par exemple pour informer sur les consignes de sécurité / premières étapes à suivre ou pour une recherche et un envoi automatique de documents à la suite de la transmission de la référence dossier</li> <li>2. Détection des mots clés pour qualification.</li> <li>3. Tri des appels / redistribution des demandes "polluantes" : appels qui ne concernent pas l'assistance / le cœur de métier des chargés d'assistance</li> </ol> <p><u>Prérequis</u> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nécessite que ce soit un choix du client</li> <li>2. Nécessite d'être complété par un appel en direct pour préserver la dimension relation humaine</li> </ol>
2	<b>Synthèse de réunion</b>	<p><u>Approfondissement</u> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pour garder une trace sans prise de notes durant la réunion, permet de se concentrer à 100% sur les interactions.</li> </ol>

		2. Pour obtenir des informations sur une réunion à laquelle le collaborateur n'a pas pu assister.
2	<b>Aide au discours des agents</b>	<u>Approfondissement</u> : Pour soutenir la prise d'appel au décroché, à la suite de la qualification préalable par un voicebot <u>Limites</u> : 1. Plutôt le rôle des formateurs pour garantir qualité des discours nouveaux entrants 2. Cas d'usage possible techniquement mais pas forcément souhaitable : santé mentale des salariés / sens du métier, besoin de pouvoir s'exprimer librement
2	<b>Aide à la gestion des demandes</b>	<u>Approfondissement</u> : Informations complémentaires apportées par l'outil par analyse des mots clés de la demande des bénéficiaires
2	<b>Recherche en langage naturel dans documentation / base de connaissance</b>	/
2	<b>Aide à la rédaction de CR d'appels ou d'entretiens</b>	/
2	<b>Voicebot d'entrainement</b>	<u>Limite</u> : Responsabilité du formateur d'entraîner les novices sur des situations en condition réelle
2	<b>Help desk</b>	<u>Approfondissement</u> : Outil existant mais potentiel d'amélioration sur la pertinence des recherches par mot clés à travers l'exploration et le croisement des informations contenues dans l'ensemble des bases de connaissance internes
2	<b>Externe - Callbot</b>	<u>Approfondissement</u> : Amélioration des callbot existants - D'un point de vue bénéficiaire : potentiel d'amélioration pour la qualité et la fluidité des réponses ainsi que pour la mémoire de l'historique des échanges sur le dossier - D'un point de vue chargé d'assistance : potentiel d'amélioration sur le filtrage des demandes et potentiel pour la capacité à qualifier l'urgence d'une situation, notamment en fonction de la localisation de l'accident / panne

## CAS D'USAGE SPECIFIQUES CHARGE D'ASSISTANCE AU MEDICAL

	CAS D'USAGE	COMMENTAIRE
1	<b>Synthèse de conversation / appel</b>	<u>Approfondissement</u> : Analyse de la conversation et transcript afin de générer automatiquement un compte-rendu, pour envoi au bénéficiaire ou pour archive directement dans l'outil afin de tracer l'échange

1	<b>Extraction de données dans les bases de connaissance</b>	<p><u>Approfondissement</u> : Liaison entre l'ensemble des logiciels et bases de données de l'entreprise pour recherche d'informations optimisée.</p> <p>Management : extraction de données quantitatives.</p> <p>Opérationnel : extraction d'une information à partir d'un questionnement en langage naturel</p> <p><u>Prérequis</u> : Paramétrage de l'infrastructure</p>
1	<b>Dispositions légales et garanties contractuelles</b>	<p><u>Approfondissement</u> : Recherche de clauses spécifiques dans la documentation des dispositions légales de chaque pays et rapprochement avec les garanties contractuelles du bénéficiaire</p>
2	<b>Synthèse de commentaires dossier médical bénéficiaire</b>	<p><u>Approfondissement</u> : Interventions sur le dossier par les différents services internes. Spécificité de la gestion d'un dossier au médical : gestion sur le long cours avec potentiellement de nombreux éléments à consolider / vérifier en provenance de multiples sources et structures.</p>
2	<b>Ouverture d'un dossier</b>	<p><u>Approfondissement</u> : Informations relatives au patient et justificatifs associés</p>
2	<b>Aide sur la gestion d'un dossier</b>	<p><u>Approfondissement</u> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapidité de la réponse à une demande, sur base de l'analyse de l'ensemble du dossier (ex : interroger l'outil pour lui demander quel est le dernier lieu de résidence renseigné / si les justificatifs sont complets et à jour dans le cas d'un rapatriement).</li> <li>2. Support à la collecte et la formalisation d'un envoi d'informations à un bénéficiaire.</li> </ol>
2	<b>Analyse en temps réel des conversation et détection de mots clés / verbatims</b>	<p><u>Approfondissement</u> : Analyse des mots clés / verbatims pour:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suggestion d'actions à mener</li> <li>2. Affichage d'informations complémentaires utiles dans le cadre d'une trame d'échange correspondant au process standard</li> <li>3 - Précisions à notifier au bénéficiaire au regard des dispositions contractuelles (ex : proche non pris en compte dans le rapatriement)</li> </ol>
3	<b>Priorisation des appels / actions de traitement</b>	<p><u>Approfondissement</u> : Qualification de la situation et indicateur de priorisation.</p> <p><u>Limite</u> : Capacité à déterminer le niveau de risque dans des situations complexes et multifactorielles / compréhension situationnelle.</p>
3	<b>Support au nouveaux entrants</b>	<p><u>Approfondissement</u> : Aide directe aux nouveaux entrants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recherche d'un document spécifique / standard (DAFM)</li> <li>2. Réponse instantanée à des questions sur la procédure à suivre, personnalisés en fonction de la compagnie de transport ciblée / situation : process et documents spécifiques.</li> </ol>

## Cas d'usage complémentaire identifié par les représentants de l'Observatoire

### Traduction

L'IA générative pourrait être mobilisée dans le cadre de plusieurs cas d'usage innovants pour la traduction de texte et de conversation dans le secteur de l'assistance :

- Facilitation de la communication en temps réel : les outils de traduction instantanée permettraient aux équipes d'assistance de communiquer efficacement avec des bénéficiaires ou des prestataires à l'étranger, sans barrières linguistiques. Par exemple, lors d'une intervention d'urgence les chargés d'assistance pourraient utiliser ces outils pour dialoguer avec un tiers local et préciser les caractéristiques de la situation.
- Traduction de documents administratifs et de rapports médicaux : l'IA générative pourrait automatiser la traduction de documents complexes, tels que des formulaires d'assurance, des rapports médicaux ou des contrats afin de réduire significativement les délais de traitement. Par exemple, un rapport médical traduit automatiquement peut être rapidement partagé avec des médecins ou des assureurs dans différents pays et ainsi accélérer les processus de coordination des soins et des remboursements.
- Personnalisation du style de traduction : l'IA générative pourrait ajuster le style de traduction en fonction des interlocuteurs ou de la zone géographique considérée, assurant des échanges fluides et adaptés aux spécificités locales de communication. Par exemple, pour la dimension interlocuteurs, mobiliser un langage plus formel pour des communications officielles avec des partenaires ou des clients importants, et un langage plus convivial pour des interactions quotidiennes avec les clients.

## 4.2.2. SUPPORT TECHNIQUE D'ASSISTANCE

### SCENARIO D'EVOLUTION AVEC L'IA GENERATIVE

#### **Spécificité métier :**

Le technicien support technique d'assistance analyse et traite les demandes techniques des bénéficiaires dans des domaines variés, comme la mécanique, l'habitat ou l'électroménager. En lien avec les chargés d'assistance, il apporte une expertise technique pour diagnostiquer les pannes ou incidents, évaluer les solutions possibles, et coordonner les interventions d'assistance avec les prestataires.

#### **Applications opérationnelles de l'IA générative pour le métier :**

Le métier de Support technique d'assistance est centré sur une expertise technique approfondie dans des domaines spécifiques, l'IA générative pourrait être déployée en soutien de cette spécialisation. Les systèmes d'analyse assistée pourraient proposer des diagnostics préliminaires en s'appuyant sur les descriptions des incidents fournies par les bénéficiaires, accélérant ainsi le traitement des demandes et optimisant l'identification de solutions adaptées. L'expertise du professionnel pourrait également se nourrir de la capacité des systèmes d'IA à agréger et synthétiser des informations complexes issues de multiples sources prestataires et bénéficiaires. Ces outils pourraient par ailleurs automatiser le suivi et les reporting de statut sur les interventions et réparations en cours afin de permettre au professionnel de concentrer son temps sur les activités de conseil technique plutôt que de suivi administratif.

#### ***Pour aller plus loin, scénario d'approfondissement :***

À horizon 5 ans, des outils d'IA générative intégrés à des technologies de réalité augmentée pourraient accompagner en temps réel les bénéficiaires dans la résolution de problématiques simples. En cas de panne mineure, le support technique pourrait partager un lien vers un outil interactif : l'IA guiderait en temps réel les étapes de réparation basiques via un assistant vocal et des projections en réalité augmentée (ex : remplacement d'une pièce d'électroménager). Les systèmes d'IA pourraient par ailleurs automatiser l'activité de veille technique en collectant, analysant et synthétisant les dernières évolutions technologiques, cas de pannes complexes et réglementations. Cette base de connaissances dynamique, constamment mise à jour et enrichie par les retours d'expérience terrain et solutions

apportées dans des cas similaires, permettrait au support technique de répondre rapidement à des situations inédites tout en renforçant son rôle de référent expert.

## EVALUATION EXPOSITION DU METIER – ANALYSE PAR LES COMPETENCES

- **Qualification initiale PwC**, base ROME : 49 compétences analysées

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,47	11	9	22	4	3	En évolution

- **Qualification revue / finale PwC**, base sélection compétences par experts métier : 46 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,46	10	9	21	3	3	En évolution

- **Qualification experts métier**, base sélection compétences par experts métier : 46 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,82	6	7	19	10	4	En forte transformation

## CAS D'USAGE DE L'IA GENERATIVE POUR LE METIER

**A noter :** Cas d'usage partagés avec les métiers 'Chargé d'assistance' et 'Assistant administratif plateaux'

	CAS D'USAGE	COMMENTAIRE
1	<b>Synthèse des commentaires sur les dossiers d'assistance</b>	<u>Approfondissement</u> : Résumé de l'historique et commentaires précédents associés au dossier, afin d'éviter que le bénéficiaire soit contraint de répéter sa situation à de multiples reprises
1	<b>Synthèse de support/document</b>	/
1	<b>Lecture des contrats d'assurance pour obtenir les garanties et les plafonds</b>	/
1	<b>Suivi des dossiers techniques sur les réparations en cours (automobile)</b>	<u>Approfondissement</u> : Consolidation de l'ensemble des informations sur les réparations en cours réalisées par l'atelier et transmission automatique au collaborateur responsable du suivi. Activité chronophage dont l'automatisation permettrait un gain de temps significatif.

2	<b>Support à la complétude des dossiers</b>	<u>Approfondissement</u> : Logiciel permettant de pré-compléter des champs afin de réaliser une préouverture de dossiers
2	<b>Réponse autonome aux courriels</b>	<u>Approfondissement</u> : Rédaction semi-autonome à partir d'une réponse type en fonction de la situation : humain en dernière instance pour personnalisation / décision d'envoi ou non
2	<b>Synthèse de réunion</b>	<u>Approfondissement</u> : 1. Pour garder une trace sans prise de notes durant la réunion, permet de se concentrer à 100% sur les interactions. 2. Pour obtenir des informations sur une réunion à laquelle le collaborateur n'a pas pu assister.
2	<b>Aide à la gestion des demandes</b>	<u>Approfondissement</u> : Informations complémentaires apportées par l'outil par analyse des mots clés de la demande des bénéficiaires
2	<b>Recherche en langage naturel dans documentation / base de connaissance</b>	/
2	<b>Aide à la rédaction de CR d'appels ou d'entretiens</b>	/
2	<b>Help desk</b>	<u>Approfondissement</u> : Outil existant mais potentiel d'amélioration sur la pertinence des recherches par mot clés à travers l'exploration et le croisement des informations contenues dans l'ensemble des bases de connaissance internes

## 4.2.3. ASSISTANT ADMINISTRATIF PLATEAUX

### SCENARIO D'EVOLUTION AVEC L'IA GENERATIVE

#### **Spécificité métier :**

L'assistant administratif de plateaux coordonne les flux documentaires et le soutien logistique des équipes opérationnelles. En traitant et classant les documents entrants, en gérant les demandes administratives et en contribuant à la gestion quotidienne des plateaux, il garantit une organisation fluide et une transmission rapide des informations nécessaires aux chargés d'assistance.

#### **Applications opérationnelles de l'IA générative pour le métier :**

L'IA générative offre des opportunités concrètes pour le métier d'Assistant administratif de plateaux à court terme. Tout d'abord, elle pourrait automatiser la synthèse et la qualification des documents entrants (courriers, courriels, SMS) en analysant leur contenu pour identifier les dossiers concernés, accélérant ainsi leur affectation aux interlocuteurs adéquats. Ensuite, des outils d'IA générative pourraient produire automatiquement des modèles d'attestations ou de documents administratifs à partir de demandes standardisées, en préremplissant les champs nécessaires tout en laissant un contrôle final à l'assistant. Enfin, l'IA pourrait simplifier la rédaction de comptes-rendus de réunion ou de résumés de garanties, en transformant des notes brutes ou des enregistrements audios en documents formalisés et structurés, ce qui permettrait de gagner un temps précieux dans les tâches administratives récurrentes.

Ces supports de l'outil pourraient permettre aux assistants de consacrer davantage de temps à des tâches à dimension humaine, comme l'organisation ou le soutien aux équipes, renforçant ainsi son rôle pivot dans le bon fonctionnement des plateaux d'assistance.

#### ***Pour aller plus loin, scénario d'approfondissement :***

À horizon 5 ans, des assistants virtuels pourraient faciliter la gestion des interactions multicanales en répondant automatiquement aux demandes simples des équipes internes ou des bénéficiaires, comme l'envoi d'attestations ou la localisation d'un document, tout en réduisant les délais de traitement. L'IA générative pourrait créer des rapports et tableaux de bord dynamiques, consolidant les données administratives pour produire des synthèses d'activité en temps réel avec des visualisations interactives.

## EVALUATION EXPOSITION DU METIER – ANALYSE PAR LES COMPETENCES

- **Qualification initiale PwC**, base ROME : 25 compétences analysées

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3.Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,62	4	5	10	5	1	En forte transformation

- **Qualification revue / finale PwC**, base sélection compétences par experts métier :  
11 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3.Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,60	3	2	4	1	1	En forte transformation

- **Qualification experts métier**, base sélection compétences par experts métier :  
11 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3.Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,60	3	2	4	1	1	En forte transformation

## CAS D'USAGE DE L'IA GENERATIVE POUR LE METIER

**A noter :** Cas d'usage partagés avec les métiers 'Chargé d'assistance' et 'Support technique d'assistance'.

	CAS D'USAGE	COMMENTAIRE
1	<b>Synthèse des commentaires sur les dossiers d'assistance</b>	<u>Approfondissement</u> : Résumé de l'historique et commentaires précédents associés au dossier
1	<b>Synthèse de support/document</b>	/
1	<b>Lecture des contrats d'assurance pour obtenir les garanties et les plafonds</b>	/
1	<b>Suivi des dossiers techniques sur les réparations en cours (automobile)</b>	<u>Approfondissement</u> : Consolidation de l'ensemble des informations sur les réparations en cours réalisées par l'atelier et transmission automatique au responsable du suivi. Activité chronophage dont l'automatisation permettrait un gain de temps significatif.
2	<b>Support à la complétude des dossiers</b>	<u>Approfondissement</u> : 1. Logiciel permettant de pré-compléter des champs afin de réaliser une préouverture de dossiers 2. Améliorations / simplification d'interface pour les outils existants
2	<b>Réponse autonome aux courriels</b>	<u>Approfondissement</u> : Rédaction semi-autonome à partir d'une réponse type en fonction de la situation : humain en

		dernière instance pour personnalisation / décision d'envoi ou non
2	<b>Synthèse de réunion</b>	<u>Approfondissement</u> : 1. Pour garder une trace sans prise de notes durant la réunion, permet de se concentrer à 100% sur les interactions. 2. Pour obtenir des informations sur une réunion à laquelle le collaborateur n'a pas pu assister.
2	<b>Aide à la gestion des demandes</b>	<u>Approfondissement</u> : Informations complémentaires apportées par l'outil par analyse des mots clés de la demande des bénéficiaires
2	<b>Recherche en langage naturel dans documentation / base de connaissance</b>	/
2	<b>Aide à la rédaction de CR d'appels ou d'entretiens</b>	/
2	<b>Help desk</b>	<u>Approfondissement</u> : Outil existant mais potentiel d'amélioration sur la pertinence des recherches par mot clés à travers l'exploration et le croisement des informations contenues dans l'ensemble des bases de connaissance internes

## 4.2.4. MEDECIN D'ASSISTANCE

### SCENARIO D'EVOLUTION AVEC L'IA GENERATIVE

#### **Spécificité métier :**

Le médecin d'assistance intervient dans l'organisation et la gestion des demandes d'assistance médicale. Il évalue les situations, décide des actions à engager, et coordonne les interventions, notamment lors de transports médicalisés ou dans le cadre de téléconsultations. Il s'assure également de la qualité des prestations fournies par les partenaires médicaux et participe à des comités pour l'amélioration continue des services.

#### **Applications opérationnelles de l'IA générative pour le métier :**

L'IA générative pourrait faciliter l'analyse et le traitement des rapports médicaux entrants, en générant des synthèses structurées des dossiers médicaux, permettant une prise de décision rapide et éclairée lors des situations critiques. Elle contribuerait également au suivi qualité des procédures en cours, en analysant les points clés des dossiers d'assistance pour garantir le respect des normes médicales et organisationnelles. Par ailleurs, l'IA pourrait automatiser l'analyse et le traitement des factures, ainsi que l'évaluation des coûts médicaux en temps réel, afin d'optimiser les opérations financières liées aux transports et soins médicaux. Enfin, des notices d'information personnalisées pour les patients pourraient être générées automatiquement pour expliquer de manière claire les procédures médicales et les étapes d'accompagnement.

Ces applications permettraient au médecin d'assistance de se concentrer sur l'analyse clinique et la relation patient, tout en améliorant l'efficacité opérationnelle et la qualité du service.

#### ***Pour aller plus loin, scénario d'approfondissement :***

Ces évolutions pourraient également inclure des outils de suivi des indicateurs de qualité des partenaires médicaux en consolidant les évaluations et les retours d'expérience, offrant une vue consolidée des performances et aidant à prioriser les ajustements nécessaires pour optimiser la gestion du réseau de prestataires. A horizon 5 ans, les outils d'IA générative pourraient en outre être utilisés pour analyser en temps réel les données transmises par des dispositifs connectés, comme les paramètres vitaux, et aider à la prise de décision. Ces systèmes pourraient également générer des plans de soins personnalisés ou des recommandations spécifiques basées sur des bases de données médicales enrichies.

## EVALUATION EXPOSITION DU METIER – ANALYSE PAR LES COMPETENCES

- **Qualification initiale PwC**, base ROME : 27 compétences analysées

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,05	11	9	7	0	0	Non impacté / négligeable

- **Qualification revue / finale PwC**, base sélection compétences par experts métier : 19 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,06	6	8	5	0	0	Non impacté / négligeable

- **Qualification experts métier**, base sélection compétences par experts métier : 19 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,16	7	3	6	1	0	En évolution

## CAS D'USAGE DE L'IA GENERATIVE POUR LE METIER

**A noter** : Cas d'usage partagés avec le métier 'Infirmier d'assistance' dont les activités sont similaires dans le cadre de l'assistance : le différentiel réside dans le niveau de risque estimé de la situation prise en charge ainsi que le niveau de responsabilité associé aux décisions.

### Cas d'usage identifiés lors des ateliers d'approfondissement

	CAS D'USAGE	COMMENTAIRE
1	<b>Analyse et traitement des factures</b>	<u>Approfondissement</u> : 1. Détection des fraudes. Analyse comparative des factures par rapport à l'historique des factures traitées : type de pathologie, établissement, zone géographique. Historique des interventions facturées avec moyenne / borne haute / borne basse. 2. Avis pour les dossiers de réclamation portant sur un remboursement à posteriori, notamment dans le cas d'exception d'un rapatriement du bénéficiaire par ses propres moyens : analyse au regard des dispositions contractuelles du bénéficiaire.
1	<b>Analyse et traitement des rapports médicaux entrants</b>	<u>Approfondissement</u> : Extraction des informations, pré-formalisation d'un dossier, identification des justificatifs
1	<b>Suivi qualité d'une procédure en cours par l'analyse des points clés du dossier d'assistance</b>	<u>Approfondissement</u> : Contrôle de qualité d'une procédure en cours, sur la base de critères de qualité prédéfinis ( <i>exemple</i> : respect du processus et temps du rapatriement, vérification contractuelle, évaluation de la structure etc.)

1	<b>Audit qualité interne à posteriori</b>	<u>Approfondissement</u> : Audit à posteriori automatisé, sur la base de critères de qualité prédéfinis : mobilise des ressources qualifiées actuellement pour une faible VA
1	<b>Synthèses dossiers médicaux</b>	<u>Approfondissement</u> : Synthèse transmise aux escortes médicales / avionneurs
2	<b>Analyse des coûts médicaux en temps réel</b>	<u>Approfondissement</u> : Détection d'un dépassement probable des plafonds et alerte
2	<b>Notices d'information au patient</b>	<u>Approfondissement</u> : Objectif de répondre en amont à la demande d'information des patients : 1. Conseils / fiches de surveillance personnalisées en fonction de la pathologie 2. Explication sur le processus de rapatriement. <u>Limite</u> : Question de la responsabilité en cas d'imprévu / ajustements par rapport à la procédure transmise, au regard des conditions terrain du rapatriement.
3	<b>Evaluation de l'environnement du patient</b>	<u>Approfondissement</u> : Identification de points d'attention / scoring à partir d'informations issues de multiples bases de données (zone géographique, type de structure et équipements, contacts locaux, risque actualisé, législation locale etc.)
3	<b>Détection des pièces manquantes au dossier</b>	<u>Approfondissement</u> : Analyse automatique du dossier permettant de mettre en évidence instantanément l'absence d'une pièce indispensable (pièce d'identité, titre de séjour etc.)

## Cas d'usage complémentaires identifiés par les représentants de l'Observatoire (Activités de régulation médicale : médecins et infirmiers d'assistance)

### Analyse de données médicales

L'IA peut analyser rapidement les dossiers médicaux du patient, y compris les antécédents médicaux, les résultats des tests, et les traitements reçus, afin de déterminer le niveau de soin nécessaire pour un rapatriement sanitaire. Cela permet de s'assurer que le patient est stabilisé avant le transport et qu'il recevra les soins appropriés pendant le voyage.

### Prédiction des risques médicaux

En utilisant des algorithmes de machine learning, l'IA peut prédire les risques médicaux potentiels durant le rapatriement, en fonction de l'état de santé actuel du patient et des conditions de transport. Cela permet de planifier en conséquence, en prenant des précautions supplémentaires ou en organisant des équipes médicales spécialisées.

### Optimisation de la logistique de transport

L'IA peut optimiser les itinéraires de transport (avion, ambulance, etc.) en prenant en compte plusieurs facteurs comme la distance, la durée du transport, la disponibilité des moyens de transport et les conditions météorologiques. Cela permet de minimiser les risques pendant le trajet et d'assurer la sécurité du patient.

### **Communication de coordination**

Traduction en temps réel en cas de patients à l'étranger l'IA peut faciliter la communication entre les équipes médicales et le proches grâce à des outils de traduction instantanée.

Centralisation des informations : les systèmes d'IA peuvent regrouper et partager en temps réel les informations essentielles entre les différents acteurs : médecins, assistants, équipe logistiques.

### **Gestion automatisée des documents**

Le processus de rapatriement implique souvent une quantité importante de documents administratifs (autorisations, rapports médicaux, assurances, etc.). L'IA peut automatiser la gestion et l'archivage de ces documents, en utilisant la reconnaissance optique de caractères (OCR) pour extraire et organiser les informations essentielles de manière rapide et précise.

### **Coordination entre les parties prenantes**

Le rapatriement sanitaire implique souvent plusieurs parties (hôpitaux, compagnies aériennes, assureurs, autorités sanitaires, etc.). L'IA peut faciliter la communication et la coordination entre ces différentes entités en centralisant les informations et en fournissant des alertes automatiques en cas de besoin d'interventions ou de mises à jour urgentes.

### **Suivi en temps réel**

Des systèmes basés sur l'IA peuvent suivre le patient en temps réel, en collectant des données via des dispositifs médicaux portables (comme des moniteurs cardiaques, des oxymètres, etc.) pendant le rapatriement. Ces informations peuvent être transmises aux équipes médicales qui assurent le transport pour qu'elles puissent ajuster les soins si nécessaire.

### **Amélioration de la prise de décision**

L'IA peut analyser les données en temps réel pour recommander les meilleures actions à prendre selon les critères médicaux et logistiques. Par exemple, en cas de complications médicales pendant le transport, un système d'IA pourrait suggérer l'hôpital le plus proche avec les spécialités nécessaires pour stabiliser le patient.

### **Prévision des besoins en soins post-rapatriement**

Une fois le patient rapatrié, l'IA peut aider à prévoir les soins post-rapatriement nécessaires, en analysant l'évolution de l'état de santé du patient et en coordonnant les services médicaux appropriés dans le pays d'accueil (rééducation, suivi médical, soins à domicile, etc.).

### **Respect des normes et réglementations**

L'IA peut aider à s'assurer que toutes les étapes du processus de rapatriement respectent les réglementations locales et internationales en matière de soins de santé, de sécurité du patient et de logistique. Les systèmes d'IA peuvent être programmés pour vérifier que toutes les procédures légales et sanitaires sont suivies.

### **Assistance à la prise en charge des coûts**

L'IA peut être utilisée pour optimiser la gestion des coûts liés au rapatriement sanitaire, en identifiant les options les plus économiques tout en garantissant la qualité des soins et la sécurité du patient. Elle peut également anticiper les frais à engager, analyser les polices d'assurance et aider à la gestion des remboursements.

### **Conclusion**

L'IA générative dispose d'un fort potentiel pour améliorer l'efficacité, la sécurité et la coordination des opérations de rapatriement sanitaire, tout en réduisant les erreurs humaines et en facilitant la gestion des ressources.

## 4.2.5. INFIRMIER D'ASSISTANCE

### SCENARIO D'EVOLUTION AVEC L'IA GENERATIVE

#### **Spécificité métier :**

L'infirmier d'assistance intervient pour organiser et coordonner les demandes d'assistance médicale, en assurant la continuité des soins et le suivi des bénéficiaires. Il évalue les situations, priorise les actions à engager, et apporte un soutien aux bénéficiaires et à leurs familles en fournissant conseils et informations. Dans certains cas, il participe aux transports médicalisés ou paramédicalisés, tout en maintenant une traçabilité rigoureuse des interventions et des dossiers.

#### **Applications opérationnelles de l'IA générative pour le métier :**

L'IA générative pourrait apporter des améliorations significatives aux activités de l'Infirmier d'assistance à court terme. Tout d'abord, elle pourrait automatiser la synthèse des dossiers médicaux, en extrayant les informations essentielles des rapports de mission et des échanges avec les équipes soignantes, facilitant ainsi la transmission rapide des données clés aux médecins et intervenants. Ensuite, l'IA permettrait une analyse en temps réel des coûts médicaux, en consolidant les informations sur les soins, transports et prestations pour anticiper les dépassements budgétaires et optimiser la gestion des ressources. Enfin, elle pourrait générer des notices d'information personnalisées pour les patients et leurs familles, expliquant les soins à suivre, les étapes de récupération ou les consignes post-hospitalisation, garantissant une meilleure appropriation des traitements.

#### ***Pour aller plus loin, scénario d'approfondissement :***

A horizon 5 ans, les outils d'IA générative pourraient être utilisés pour analyser en temps réel les données transmises par des dispositifs connectés, comme les paramètres vitaux, et aider à la prise de décision. Ces systèmes pourraient également générer des plans de soins personnalisés ou des recommandations spécifiques basées sur des bases de données médicales enrichies.

## EVALUATION EXPOSITION DU METIER – ANALYSE PAR LES COMPETENCES

- **Qualification initiale PwC**, base ROME : 30 compétences analysées

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3.Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,13	6	13	10	1	0	Non impacté / négligeable

- **Qualification revue / finale PwC**, base sélection compétences par experts métier : 28 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3.Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,14	6	12	9	1	0	Non impacté / négligeable

- **Qualification experts métier**, base sélection compétences par experts métier : 28 compétences retenues

**A noter** : La qualification a été réalisé par des médecins, en l’absence d’infirmiers lors des ateliers d’approfondissement

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3.Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,41	5	7	11	5	0	En évolution

## CAS D’USAGE DE L’IA GENERATIVE POUR LE METIER

**A noter** : Cas d’usage partagés avec le métier ‘Médecin d’assistance’ dont les activités sont similaires dans le cadre de l’assistance : le différentiel réside dans le niveau de risque estimé de la situation prise en charge ainsi que le niveau de responsabilité associé aux décisions (possible supervision par un médecin porteur de la responsabilité).

### Cas d’usage identifiés lors des ateliers d’approfondissement

	CAS D’USAGE	COMMENTAIRE
1	<b>Analyse et traitement des factures</b>	<p><u>Approfondissement</u> :</p> <p>1. Détection des fraudes. Analyse comparative des factures par rapport à l'historique des factures traitées : type de pathologie, établissement, zone géographique. Historique des interventions facturées avec moyenne / borne haute / borne basse.</p> <p>2. Avis pour les dossiers de réclamation portant sur un remboursement à posteriori, notamment dans le cas d'exception d'un rapatriement du bénéficiaire par ses propres moyens : analyse au regard des dispositions contractuelles du bénéficiaire.</p>

1	<b>Analyse et traitement des rapports médicaux entrants</b>	<u>Approfondissement</u> : Extraction des informations, pré-formalisation d'un dossier, identification des justificatifs
1	<b>Suivi qualité d'une procédure en cours par l'analyse des points clés du dossier d'assistance</b>	<u>Approfondissement</u> : Contrôle de qualité d'une procédure en cours, sur la base de critères de qualité prédéfinis ( <i>exemple</i> : respect du processus et temps du rapatriement, vérification contractuelle, évaluation de la structure etc.)
1	<b>Audit qualité interne à posteriori</b>	<u>Approfondissement</u> : Audit à posteriori automatisé, sur la base de critères de qualité prédéfinis : mobilise des ressources qualifiées actuellement pour une faible VA
1	<b>Synthèses dossiers médicaux</b>	<u>Approfondissement</u> : Synthèse transmise aux escortes médicales / avionneurs
2	<b>Analyse des coûts médicaux en temps réel</b>	<u>Approfondissement</u> : Détection d'un dépassement probable des plafonds et alerte
2	<b>Notices d'information au patient</b>	<u>Approfondissement</u> : Objectif de répondre en amont à la demande d'information des patients : 1. Conseils / fiches de surveillance personnalisées en fonction de la pathologie 2. Explication sur le processus de rapatriement. <u>Limite</u> : Question de la responsabilité en cas d'imprévu / ajustements par rapport à la procédure transmise, au regard des conditions terrain du rapatriement.
3	<b>Evaluation de l'environnement du patient</b>	<u>Approfondissement</u> : Identification de points d'attention / scoring à partir d'informations issues de multiples bases de données (zone géographique, type de structure et équipements, contacts locaux, risque actualisé, législation locale etc.)
3	<b>Détection des pièces manquantes au dossier</b>	<u>Approfondissement</u> : Analyse automatique du dossier permettant de mettre en évidence instantanément l'absence d'une pièce indispensable (pièce d'identité, titre de séjour etc.)

## Cas d'usage complémentaires identifiés par les représentants de l'Observatoire (Activités de régulation médicale : infirmiers et médecins d'assistance)

### Analyse de données médicales

L'IA peut analyser rapidement les dossiers médicaux du patient, y compris les antécédents médicaux, les résultats des tests, et les traitements reçus, afin de déterminer le niveau de soin nécessaire pour un rapatriement sanitaire. Cela permet de s'assurer que le patient est stabilisé avant le transport et qu'il recevra les soins appropriés pendant le voyage.

### Prédiction des risques médicaux

En utilisant des algorithmes de machine learning, l'IA peut prédire les risques médicaux potentiels durant le rapatriement, en fonction de l'état de santé actuel du patient et des conditions de transport. Cela permet de planifier en conséquence, en prenant des précautions supplémentaires ou en organisant des équipes médicales spécialisées.

### **Optimisation de la logistique de transport**

L'IA peut optimiser les itinéraires de transport (avion, ambulance, etc.) en prenant en compte plusieurs facteurs comme la distance, la durée du transport, la disponibilité des moyens de transport et les conditions météorologiques. Cela permet de minimiser les risques pendant le trajet et d'assurer la sécurité du patient.

### **Communication de coordination**

Traduction en temps réel en cas de patients à l'étranger l'IA peut faciliter la communication entre les équipes médicales et le proches grâce à des outils de traduction instantanée.

Centralisation des informations : les systèmes d'IA peuvent regrouper et partager en temps réel les informations essentielles entre les différents acteurs : médecins, assistants, équipe logistiques.

### **Gestion automatisée des documents**

Le processus de rapatriement implique souvent une quantité importante de documents administratifs (autorisations, rapports médicaux, assurances, etc.). L'IA peut automatiser la gestion et l'archivage de ces documents, en utilisant la reconnaissance optique de caractères (OCR) pour extraire et organiser les informations essentielles de manière rapide et précise.

### **Coordination entre les parties prenantes**

Le rapatriement sanitaire implique souvent plusieurs parties (hôpitaux, compagnies aériennes, assureurs, autorités sanitaires, etc.). L'IA peut faciliter la communication et la coordination entre ces différentes entités en centralisant les informations et en fournissant des alertes automatiques en cas de besoin d'interventions ou de mises à jour urgentes.

### **Suivi en temps réel**

Des systèmes basés sur l'IA peuvent suivre le patient en temps réel, en collectant des données via des dispositifs médicaux portables (comme des moniteurs cardiaques, des oxymètres, etc.) pendant le rapatriement. Ces informations peuvent être transmises aux équipes médicales qui assurent le transport pour qu'elles puissent ajuster les soins si nécessaire.

### **Amélioration de la prise de décision**

L'IA peut analyser les données en temps réel pour recommander les meilleures actions à prendre selon les critères médicaux et logistiques. Par exemple, en cas de complications médicales pendant le transport, un système d'IA pourrait suggérer l'hôpital le plus proche avec les spécialités nécessaires pour stabiliser le patient.

### **Prévision des besoins en soins post-rapatriement**

Une fois le patient rapatrié, l'IA peut aider à prévoir les soins post-rapatriement nécessaires, en analysant l'évolution de l'état de santé du patient et en coordonnant les services médicaux appropriés dans le pays d'accueil (rééducation, suivi médical, soins à domicile, etc.).

### **Respect des normes et réglementations**

L'IA peut aider à s'assurer que toutes les étapes du processus de rapatriement respectent les réglementations locales et internationales en matière de soins de santé, de sécurité du patient et de logistique. Les systèmes d'IA peuvent être programmés pour vérifier que toutes les procédures légales et sanitaires sont suivies.

### **Assistance à la prise en charge des coûts**

L'IA peut être utilisée pour optimiser la gestion des coûts liés au rapatriement sanitaire, en identifiant les options les plus économiques tout en garantissant la qualité des soins et la sécurité du patient. Elle peut également anticiper les frais à engager, analyser les polices d'assurance et aider à la gestion des remboursements.

### **Conclusion**

L'IA générative dispose d'un fort potentiel pour améliorer l'efficacité, la sécurité et la coordination des opérations de rapatriement sanitaire, tout en réduisant les erreurs humaines et en facilitant la gestion des ressources.

## 4.2.6. CHARGE DE METHODES ET PROCEDURES

### SCENARIO D'EVOLUTION DES ACTIVITES ET COMPETENCES METIER

#### **Spécificité métier :**

Le chargé de méthodes et procédures développe et optimise les processus, outils, et procédures utilisées dans la gestion des appels et des dossiers d'assistance. Il analyse les besoins des utilisateurs, propose des améliorations adaptées, et participe à la mise en œuvre de nouveaux contrats ou produits, en tenant compte des contraintes opérationnelles et des objectifs de qualité.

#### **Applications opérationnelles de l'IA générative pour le métier :**

L'IA générative pourrait faciliter l'analyse des processus existants et l'identification d'axes d'amélioration. Dans le cadre des activités courantes elle pourrait extraire et analyser les données d'activité afin de proposer des recommandations permettant d'optimiser l'organisation des plateaux d'assistance. Dans le cadre du contrôle qualité des interactions avec les bénéficiaires, les outils d'IA générative pourraient identifier les écarts par rapport aux critères standards de qualité et proposer des axes d'amélioration. Par ailleurs l'IA générative pourrait renforcer le support en temps réel des équipes grâce à des assistants virtuels interactifs capables de fournir des réponses instantanées et contextuelles sur les procédures, consignes ou bonnes pratiques, réduisant ainsi les erreurs et les délais d'exécution. L'IA générative pourrait également être utilisée pour faciliter la création ou la mise à jour du contenu disponible sur l'intranet ainsi que pour fournir des recommandations permettant d'optimiser la navigation et de soutenir l'amélioration de l'expérience utilisateur. La vérification de la conformité des bases de données à intégrer pourrait être automatisée pour identifier automatiquement les écarts et suggérer des actions correctives. La création et mise à jour de contrats, sur la base des documents existants, pourrait être significativement accélérée. Enfin, dans le cadre de groupes internationaux la traduction automatisée des processus internes favoriserait une harmonisation cohérente à l'échelle internationale, tout en ajustant les procédures en fonction des législations locales et des différences culturelles.

### **Pour aller plus loin, scénario d'approfondissement :**

À horizon 5 ans, l'IA générative pourrait révolutionner la conception et l'évolution des procédures en analysant en temps réel les données issues des interactions terrain pour proposer des ajustements automatisés. Elle pourrait identifier les points de blocage, générer des arbres décisionnels dynamiques et optimiser en continu les processus pour répondre aux besoins opérationnels. En parallèle, elle pourrait permettre la mise en place de simulations interactives avant le déploiement de nouvelles procédures. Ces simulations, basées sur des scénarios réalistes et les contraintes existantes, faciliteraient l'évaluation des impacts sur les workflows et les équipes, et ainsi l'ajustement avant leur implémentation. Cela pourrait permettre de réduire les délais d'adaptation, limiter les risques liés aux changements organisationnels et garantir une optimisation continue de l'efficacité opérationnelle.

## **EVALUATION EXPOSITION DU METIER – ANALYSE PAR LES COMPETENCES**

- **Qualification initiale PwC**, base ROME : 46 compétences analysées

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,25	8	16	19	2	1	En évolution

- **Qualification revue / finale PwC**, base sélection compétences par experts métier : 36 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,24	6	13	15	1	1	En évolution

- **Qualification experts métier**, base sélection compétences par experts métier : 36 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,68	15	5	6	8	2	En forte transformation

## **CAS D'USAGE DE L'IA GENERATIVE POUR LE METIER**

	CAS D'USAGE	COMMENTAIRE
1	<b>Contrôle qualité sur les interactions des chargés d'assistance</b>	<i>Approfondissement</i> : Analyse des appels / conversations des chargés d'assistance afin d'identifier si les critères de qualité du processus standard sont remplis ( <i>exemple</i> : résultat sous

		la forme d'un score avec un % de critères qualités remplis ainsi que l'identification d'axes d'amélioration)
1	<b>Création de contenu de formation / diffusion interactif</b>	<u>Approfondissement</u> : Accélération de la création de contenu pour formation des chargés d'assistance aux règles et procédures. Particulièrement pertinent pour la création de contenu numérique / interactif ( <i>exemple</i> : vidéo permettant d'engager davantage sur le contenu)
2	<b>Vérification de conformité pour l'intégration de bases de données</b>	<u>Approfondissement</u> : Gain de temps recherché sur la vérification de la conformité des bases de données à intégrer ( <i>exemple</i> : spécifications techniques des modèles de voiture d'un constructeur automobile), par rapport aux standards d'intégration de l'entreprise. Identification des écarts ou champs problématiques et suggestions d'actions correctives pour faciliter l'intégration
2	<b>Aide à la création et structuration du contenu de l'intranet</b>	<u>Approfondissement</u> : Aide à la création et la mise à jour du contenu intégré à l'intranet afin de faciliter les recherches des chargés d'assistance : meilleure fluidité de navigation / UX améliorée. Couplé à l'intégration d'une couche d'IA générative dans l'outil de recherche des chargés d'assistance (chatbot augmenté) afin de permettre des interactions en langage naturel avec l'outil de manière fluide et intuitive avec une meilleure qualité de résultats
2	<b>Traduction des processus</b>	<u>Approfondissement</u> : Dans un contexte de groupe international, faciliter la traduction / mise à jour des processus à déployer au global
2	<b>Standardisation des processus</b>	<u>Approfondissement</u> : Suggestion de standardisation des processus au regard de l'analyse du contexte organisationnel local
3	<b>Génération de procédures et de nouveaux contrats sur la base de documents préalables</b>	<u>Approfondissement</u> : A partir d'une structure organisationnelle / de standards contractuels (modèle), capacité de l'IA générative à générer rapidement de nouveaux contrats ( <i>exemple</i> : renouvellement de contrat avec clients existants, modification de clauses ou de l'objet du contrat, intégration de nouvelles procédures etc.)

## 4.2.7. FORMATEUR D'ASSISTANCE

### SCENARIO D'EVOLUTION AVEC L'IA GENERATIVE

#### **Spécificité métier :**

Le formateur d'assistance conçoit et anime des programmes de formation pour accompagner le développement des compétences des collaborateurs. En adaptant les contenus pédagogiques aux besoins identifiés, il organise des sessions d'apprentissage qui peuvent inclure des mises en situation ou des exercices pratiques, et évalue les acquis.

#### **Applications opérationnelles de l'IA générative pour le métier :**

L'IA générative pourrait faciliter la création de supports pédagogiques dynamiques (études de cas, modules e-learning, jeux de rôle) et la conception rapide de parcours de formation en ajustant les contenus et les méthodes pédagogiques en fonction des compétences, des performances et des objectifs d'évolution de chaque équipe. Dans le cadre de formations en autonomie, un assistant virtuel pourrait permettre aux participants de bénéficier d'un accompagnement en temps réel afin de poser des questions, clarifier des points de la formation ou accéder rapidement à des ressources complémentaires. L'IA générative dispose également d'un fort potentiel pour l'évaluation des compétences acquises en analysant les résultats des formations et en proposant des bilans synthétiques incluant des recommandations d'actions correctives ou de perfectionnement.

Ces applications permettraient au formateur d'optimiser la préparation et l'animation des formations tout en élargissant ses approches pédagogiques, afin de renforcer l'attractivité des modules et leur efficacité pour l'accompagnement des collaborateurs sur leurs enjeux professionnels.

#### ***Pour aller plus loin, scénario d'approfondissement :***

À plus long terme, grâce à des plateformes immersives et interactives, intégrant réalité virtuelle et augmentée, les formateurs pourraient concevoir des simulations réalistes de situations complexes telles que des appels critiques ou des interventions d'urgence. Ces environnements adaptatifs ajusteraient les scénarios en temps réel en fonction des réponses des participants, facilitant un apprentissage pratique et engageant. Par ailleurs, l'IA générative pourrait permettre la création de parcours de formation individualisés en analysant les performances, les besoins et les objectifs de chaque apprenant pour adapter dynamiquement les contenus et les exercices proposés. Enfin, un assistant IA de coaching et d'évaluation en temps réel agirait comme un outil de suivi continu, évaluant les

compétences des participants lors des simulations ou exercices, générant des rapports détaillés et proposant des recommandations spécifiques.

## EVALUATION EXPOSITION DU METIER – ANALYSE PAR LES COMPETENCES

- **Qualification initiale PwC**, base ROME : 42 compétences analysées

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,63	5	13	15	6	3	En forte transformation

- **Qualification revue / finale PwC**, base sélection compétences par experts métier : 29 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,87	4	9	7	6	3	En forte transformation

- **Qualification experts métier**, base sélection compétences par experts métier : 29 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,72	5	8	8	6	2	En forte transformation

## CAS D'USAGE DE L'IA GENERATIVE POUR LE METIER

	CAS D'USAGE	COMMENTAIRE
1	<b>Création de contenu</b>	<u>Approfondissement</u> : Créativité et nouvelles idées. Intégration de contenu interactif et dynamique : image / vidéo. Personnalisation en fonction de la population cible.
1	<b>Structuration de contenu de formation</b>	<u>Approfondissement</u> : Aide à la conception de la structure globale et/ou du module spécifique. Aide à l'animation : suggestion d'activités. Evaluation des connaissances. Synthèse de parcours formation (journeys). Personnalisation.
1	<b>Assistant virtuel de formation</b>	<u>Approfondissement / Limite</u> : Particulièrement pertinent dans le cadre de formations non accompagnées : éviter l'effet d'isolement / top down et ajouter de l'interactivité afin de rendre l'activité plus ludique.
2	<b>Recherche d'information</b>	<u>Approfondissement</u> : Aide à la recherche dans les ressources pédagogiques. Approfondissement sur des recherches ciblées au sein de grands espaces de données non qualifiées (ex : ressources internet).

## 4.2.8. GESTIONNAIRE DE RESEAUX PRESTATAIRES

### SCENARIO D'EVOLUTION AVEC L'IA GENERATIVE

#### **Spécificité métier :**

Le gestionnaire ou chargé de réseaux prestataires assure le suivi et l'administration des relations avec les prestataires d'assistance, en support des animateurs de réseau de prestataires. Il participe à la recherche et la sélection de prestataires, et participe aux négociations tarifaires de premier niveau. Il évalue la qualité des services fournis et est impliqué dans l'étude de faisabilité pour la mise en place de nouvelles prestations d'assistance. Il traite les appels, courriels et documents émanant des prestataires, et fournit des informations aux services internes de l'entreprise.

#### **Applications opérationnelles de l'IA générative pour le métier :**

L'intégration de l'IA générative pourrait permettre d'automatiser l'analyse des documents et des dossiers de prestataires, en vérifiant leur conformité et en extrayant les informations essentielles pour faciliter leur traitement administratif et la mise à jour des bases de données internes. L'IA générative pourrait également être utilisée pour faciliter la création de tableaux de bord dynamiques afin de suivre les performances des prestataires et identifier des axes d'amélioration. Elle pourrait faciliter la réalisation de benchmarks comparatifs prestataires en analysant automatiquement les offres, les clauses tarifaires et les critères de qualité des prestataires pour aider à la prise de décision lors des appels d'offres ou pour optimiser les négociations. L'IA générative pourrait soutenir la création d'interfaces pour renforcer la collaboration avec les prestataires en automatisant certains échanges d'informations. Enfin ces technologies disposent d'un fort potentiel pour automatiser la détection des fraudes et anomalies en analysant les données et en les comparant à des bases de références ou des données contextuelles open source (météo, plans etc.).

Ces applications permettraient aux gestionnaires de gagner du temps, d'améliorer la qualité des partenariats et ainsi d'optimiser la performance du réseau pour répondre aux besoins des bénéficiaires.

### **Pour aller plus loin, scénario d'approfondissement :**

À plus long terme, une IA générative disposant d'un historique consolidé et qualifié pourrait identifier en temps réel les zones et périodes de sous-performance ou de saturation dans le réseau prestataires, permettant ainsi de recommander des ajustements géographiques et l'intégration de nouveaux prestataires pour garantir une couverture optimale. L'IA générative pourrait également consolider l'ensemble des tableaux de bord de performance prestataire (incluant des indicateurs clés tels que la qualité des interventions, les délais de réponse et les écarts de facturation) pour proposer une évaluation automatisée et continue des performances et des coûts, avec des alertes. Les alertes générées feraient l'objet d'une comparaison automatique avec des données prestataires similaires, croisées à des données open source (données de trafic, distances réelles ou tarifs du marché) afin de détecter les anomalies et suggérer des actions correctives, comme des renégociations tarifaires. Grâce à cette double capacité d'anticipation et d'évaluation, le gestionnaire de réseau disposerait d'une vue précise et proactive pour piloter son réseau et optimiser les coûts avec une grande réactivité.

## **EVALUATION EXPOSITION DU METIER – ANALYSE PAR LES COMPETENCES**

- **Qualification initiale PwC**, base ROME : 21 compétences analysées

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,37	3	1	14	3	0	En évolution

- **Qualification revue / finale PwC**, base sélection compétences par experts métier :  
21 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,37	3	1	14	3	0	En évolution

- **Qualification experts métier**, base sélection compétences par experts métier :  
21 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,86	6	5	3	5	2	En forte transformation

## CAS D'USAGE DE L'IA GENERATIVE POUR LE METIER

	CAS D'USAGE	COMMENTAIRE
1	<b>Détection des fraudes et anomalies</b>	<u>Approfondissement</u> : 1. Quantification du taux de non-conformité par prestataire afin d'identifier des profils de fraude potentielle 2. Détection des prestations fictives, notamment pour les prestataires non référencés 3. Comparaison des frais de facturation ( <i>exemple</i> : facturation des frais kilométriques ; comparaison avec les données open source telles que les données de circulation / météo ; comparaison avec les tarifs pratiqués par les autres prestataires du réseau etc.)
1	<b>Comparaison de contrats prestataires</b>	<u>Approfondissement</u> : Tarifs / obligations réciproques
1	<b>Analyse des performances prestataires</b>	<u>Approfondissement</u> : Génération automatique de rapports
1	<b>Support à la complétude des dossiers administratifs prestataires</b>	<u>Approfondissement</u> : En particulier pour les analyses des dimensions réglementaires
1	<b>Aide à la gestion des demandes</b>	<u>Approfondissement</u> : 1. Redirection des demandes au bon interlocuteur 2. Information sur l'historiques des actions engagées par l'entreprise par rapport à la demande 3. Analyse des candidatures prospects prestataires ( <i>exemple</i> : identification de scores de pertinence à partir des données fournies par les prestataires, pour suggestion des candidatures les plus adaptées)
1	<b>Aide au discours</b>	<u>Approfondissement</u> : 1. Analyse en direct de la conversation : fact-checking sur l'information à partir des données système, suggestion d'arguments complémentaires. Particulièrement pertinent sur les échanges qui revêtent un potentiel de litige 2. Rappel sur l'historique du profil prestataire 3. Rappel sur les dispositions contractuelles <u>Limite</u> : Performance technique de la solution car besoin de confiance dans les résultats proposés
1	<b>Pilotage comptable et financier</b>	<u>Approfondissement</u> : 1. Tableau de bord consolidé présentant l'ensemble des statuts sur les règlements de facture (bénéfices : gain de temps / moindre sollicitation de l'équipe / optimisation des process) 2. Informations sur les délais de règlement : utile pour la dimension planification / prévisionnel
1	<b>Analyse prédictive des besoins en Assistance</b>	/
2	<b>Synthèse des commentaires sur les dossiers d'assistance</b>	<u>Approfondissement</u> : Particulièrement pertinent en cas de litiges. Analyse de l'historique de la situation, notamment lors de situations complexes

		<u>Limite</u> : Pertinence de la synthèse doit être irréprochable, nécessité d'un maximum de précisions
2	<b>Personnalisation des communications prestataires</b>	<u>Approfondissement</u> : A partir de l'historique des échanges : identification des états d'avancement et points ouverts, et intégration dans une proposition de base courriel
2	<b>Help Desk</b>	<u>Approfondissement</u> : <i>Exemples</i> de cas d'utilisation : recueil et analyse des justificatifs prestataire, comparaison avec les données système internes, comparaison avec les données contractuelles et identification des écarts / suggestion pour acceptation ou non du litige
3	<b>Recherche en langage naturel dans documentation / base de connaissance</b>	<u>Limite</u> : Nécessite d'une confiance totale dans le résultat produit par l'outil
3	<b>Synthèse de support/document</b>	<u>Limite</u> : Nécessite d'une confiance totale dans le résultat produit par l'outil
3	<b>Synthèse de réunion</b>	<u>Limite</u> : Nécessite d'une confiance totale dans le résultat produit par l'outil
3	<b>Aide à la rédaction de CR d'appels ou d'entretiens</b>	<u>Limite</u> : Comme base de travail, à compléter avec notes manuscrites
3	<b>Aide à la gestion des factures / SVI</b>	<u>Approfondissement</u> : Analyse de la demande du prestataire à partir du numéro de facture : informations sur l'historique et statut du traitement
3	<b>Aide à la rédaction d'appels d'offres</b>	/
3	<b>Réponse autonome aux courriels</b>	<u>Approfondissement</u> : Proposition d'une trame de mail <u>Limite</u> : Importance du relationnel pour le métier et la relation prestataire mais utilisation potentielle pour les prospects car enjeu moindre
3	<b>Prise en charge de certains appels</b>	<u>Approfondissement</u> : <i>Exemple</i> d'un cas spécifique : un prestataire intervient sur la zone indiquée / localisée mais ne trouve pas le véhicule en panne, l'outil pourrait fournir une solution de 1er niveau qui permettrait de confirmer à nouveau les informations d'intervention et, si besoin d'information plus approfondies, qualifier la demande pour aiguiller l'appel vers le bon interlocuteur interne

## 4.2.9. GESTIONNAIRE DE DOSSIERS D'ASSISTANCE

### SCENARIO D'EVOLUTION DES ACTIVITES ET COMPETENCES METIER

#### **Spécificité métier :**

Le gestionnaire de dossiers d'assistance traite les demandes des bénéficiaires en gérant les aspects administratifs liés aux dossiers d'indemnisation ou de remboursement dans le cadre de la garantie des contrats. Cela inclut la collecte et la vérification des pièces justificatives pour les demandes de remboursement, l'ouverture des dossiers après-coup, la validation des factures des prestataires, et la fourniture d'attestations. Le gestionnaire de dossiers d'assistance analyse les demandes, déclenche les procédures d'indemnisation ou de remboursement, et assure le suivi des rejets liés aux écarts de facturation. Il traite également les flux multimédias (appels, courriers, tchats, courriels) liés aux dossiers en cours et informe les clients ou bénéficiaires de la suite donnée à leurs demandes.

#### **Applications opérationnelles de l'IA générative pour le métier :**

L'IA générative offre des solutions concrètes pour accélérer les processus de traitement. Des systèmes automatisés pourraient assister le gestionnaire dans la vérification et le tri des pièces justificatives, identifiant rapidement les éléments manquants ou non conformes et réduisant ainsi le temps consacré aux contrôles manuels. L'IA pourrait également préremplir les dossiers administratifs, en extrayant automatiquement les informations clés des documents fournis. Ces technologies ont également la capacité de produire instantanément des synthèses des commentaires et documents ajoutés aux dossiers d'assistance, afin de fournir au gestionnaire en bout de chaîne une vue d'ensemble et synthétique sur des dossiers complexes ayant généré de nombreuses interactions et transité au sein de plusieurs services. Ces outils pourraient également aider le gestionnaire à rechercher rapidement des éléments spécifiques au sein des bases de connaissance internes. Enfin la pré-rédaction de courriels sur la base de l'état du dossier et des actions complémentaires identifiées par l'outil, est un cas d'usage courant qui permettrait d'accélérer significativement sur la formalisation des échanges.

Ces applications pourraient permettre d'optimiser la gestion administrative, réduire les délais de traitement et renforcer la qualité globale du service rendu pour les dossiers

standards ; laissant ainsi au gestionnaire plus de temps pour gérer les situations complexes nécessitant une intervention personnalisée.

**Pour aller plus loin, scénario d’approfondissement :**

Des tableaux de bord interactifs, alimentés par les outils d’assistance IA, pourraient offrir une vue consolidée sur l’ensemble des dossiers en cours, facilitant le suivi et l’optimisation des priorités quotidiennes. Par ailleurs en s’appuyant sur les données historiques et les interactions passées, des systèmes IA pourraient analyser les dossiers pour signaler au gestionnaire des suspicions de risques (fraudes, erreurs de facturation, incohérences dans les pièces justificatives, dépassements des plafonds contractuels) et suggérer des actions pour éviter un contentieux. Enfin, l’IA générative intégrée à des interfaces conversationnelles avancées pourrait permettre de proposer un service de suivi client autonome via des assistants virtuels capables de répondre en temps réel aux questions des bénéficiaires concernant l’avancement de leurs dossiers (statut du remboursement, pièces manquantes, délais estimés), mais aussi d’anticiper leurs besoins en fournissant des mises à jour proactives et des explications détaillées sur les démarches en cours.

**EVALUATION EXPOSITION DU METIER – ANALYSE PAR LES COMPETENCES**

- **Qualification initiale PwC**, base ROME : 25 compétences analysées

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3.Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,54	4	9	7	4	1	En forte transformation

- **Qualification revue / finale PwC**, base sélection compétences par experts métier : 16 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3.Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,67	3	5	4	3	1	En forte transformation

- **Qualification experts métier**, base sélection compétences par experts métier : 16 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3.Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
1	3	4	2	6	1	En forte transformation

## CAS D'USAGE DE L'IA GENERATIVE POUR LE METIER

**A noter :** Cas d'usage partagés avec le métier 'Chargé réclamations clients'

	CAS D'USAGE	COMMENTAIRE
1	<b>Synthèse des commentaires sur les dossiers d'assistance</b>	<u>Approfondissement</u> : Synthèse des commentaires couplée à une possibilité de recherche d'informations par mots-clés : le gestionnaire récupère le dossier en bout de chaîne de l'instruction ce qui implique l'analyse d'un nombre très important de commentaires
1	<b>Synthèse de support / document</b>	<u>Approfondissement</u> : Vue d'ensemble et synthèse des documents ajoutés au fil de l'instruction afin d'identifier rapidement le document pertinent.
1	<b>Analyse des conversations et traitement des verbatims</b>	<u>Approfondissement</u> : 1. Retranscription de l'échange 2. Compte-rendu formalisé et archivé automatiquement pour alimenter la base d'information associée au dossier
1	<b>Automatisation de traitement des dossiers</b>	<u>Approfondissement</u> : 1. Vérification complète du dossier et identification des éléments manquants 2. Relances : suggestion de mails pour relance, personnalisés en fonction du dossier (ex : liste de l'ensemble des éléments manquants du dossier)
1	<b>Lecture des contrats d'assurance pour obtenir les garanties et les plafonds</b>	/
2	<b>Prise en charge de certains appels clients (Voicebot)</b>	<u>Approfondissement</u> : Premières indications et assistance de 1er niveau : pour qualification de l'appel ou déclenchement automatique de l'intervention d'un prestataire
3	<b>Recherche en langage naturel dans documentation / base de connaissance</b>	<u>Approfondissement</u> : <i>Exemple</i> de cas d'usage : question sur un dossier, synthèse des informations disponibles sur une garantie
3	<b>Synthèse de réunion</b>	<u>Approfondissement</u> : Points clés abordés, décisions et actions attendues
3	<b>Help desk</b>	<u>Approfondissement</u> : Amélioration des outils existants pour gagner en pertinence dans les résultats / aboutir à davantage de fluidité
3	<b>Voicebot d'entraînement interne</b>	<u>Approfondissement</u> : Version modernisée, en complément ou remplacement des entraînements par 'base test'

## 4.2.10. CHARGE DE RECLAMATIONS CLIENTS

### SCENARIO D'EVOLUTION AVEC L'IA GENERATIVE

#### **Spécificité métier :**

Le chargé de réclamations clients gère les plaintes formulées par les bénéficiaires ou les entreprises clientes, qu'elles concernent des aspects financiers, relationnels, ou liés aux délais. Il analyse la légitimité des réclamations, recherche des solutions adaptées dans le respect des règles contractuelles, et rédige des réponses personnalisées. En cas de risque de contentieux importants, il alerte les services concernés et définit avec eux la solution la plus pertinente. Il met également en œuvre des procédures de recours envers les prestataires responsables des dommages et suit les dossiers jusqu'à leur résolution ou leur mise en précontentieux.

#### **Applications opérationnelles de l'IA générative pour le métier :**

L'IA générative peut apporter des solutions concrètes pour accélérer et fiabiliser les activités liées au traitement des réclamations. En premier lieu elle pourrait faciliter l'analyse des réclamations en détectant des motifs et points d'insatisfaction récurrents à travers une analyse multicanale (courriels, appels, verbatims des questionnaires qualité). L'outil pourrait générer sur cette base des rapports d'analyse des causes des réclamations, identifiant les tendances et les axes d'amélioration pour optimiser la qualité du service. En parallèle, l'IA pourrait faciliter la synthèse des dossiers d'assistance et des supports documentaires, en extrayant les informations essentielles pour orienter plus efficacement le traitement des demandes par les chargés de réclamations. De plus, elle pourrait soutenir l'analyse des contrats d'assurance afin de vérifier rapidement les garanties et les plafonds applicables dans le cadre des réclamations. Enfin, l'IA pourrait contribuer à accélérer le traitement des réclamations, en préremplissant des informations du dossier et en suggérant au chargé des réponses ou relances bénéficiaire adaptées au contexte, aux exigences contractuelles et à l'historique du dossier.

#### ***Pour aller plus loin, scénario d'approfondissement :***

Des outils d'analyse des interactions, enrichis par l'IA, pourraient faciliter la compréhension des attentes et du ressenti des bénéficiaires, en appuyant la prise de décision dans les cas

complexes. Le développement des capacités analytiques avancées de l'IA générative, pourrait permettre au chargé de réclamations de s'appuyer sur des tableaux de bord intelligents pour piloter son activité. Ces outils interactifs consolideraient en temps réel les données clés telles que les motifs récurrents de réclamations, les délais de résolution et les niveaux de satisfaction client. L'IA analyserait ces informations pour générer des recommandations stratégiques, comme des ajustements de procédures, la détection de prestataires défaillants ou des besoins spécifiques de formation pour les équipes. Ce suivi dynamique pourrait contribuer à une prise de décision plus réactive et une amélioration continue des processus internes.

## EVALUATION EXPOSITION DU METIER – ANALYSE PAR LES COMPETENCES

- **Qualification initiale PwC**, base ROME : 19 compétences analysées

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,59	3	3	8	5	0	En forte transformation

- **Qualification revue PwC**, base sélection compétences par experts métier :  
14 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,49	3	1	7	3	0	En évolution

- **Qualification experts métier**, base sélection compétences par experts métier :  
14 compétences retenues

SCORE EXPOSITION	1. Négligeable	2. Léger	3. Modéré	4. Important	5. Majeur	CLASSIFICATION METIER
0,47	2	6	3	3	0	En évolution

## CAS D'USAGE DE L'IA GENERATIVE POUR LE METIER

**A noter :** Cas d'usage partagés avec le métier 'Gestionnaire de dossiers d'assistance'

	CAS D'USAGE	COMMENTAIRE
1	<b>Analyse des verbatim questionnaires qualité</b>	<u>Approfondissement</u> : Analyse rapide des verbatim à la suite des retours questionnaires qualité. Identification de termes clés et analyse textuelle.
1	<b>Synthèse des commentaires sur les dossiers d'assistance</b>	<u>Approfondissement</u> : Synthèse des commentaires couplée à une possibilité de recherche d'informations par mots-clés : le gestionnaire récupère le dossier en bout de chaîne de

		l'instruction ce qui implique l'analyse d'un nombre très important de commentaires
1	<b>Synthèse de support / document</b>	<u>Approfondissement</u> : Vue d'ensemble et synthèse des documents ajoutés au fil de l'instruction afin d'identifier rapidement le document pertinent.
1	<b>Analyse des conversations et traitement des verbatims</b>	<u>Approfondissement</u> : 1. Retranscription de l'échange 2. Compte-rendu formalisé et archivé automatiquement pour alimenter la base d'information associée au dossier
1	<b>Automatisation de traitement des dossiers</b>	<u>Approfondissement</u> : 1. Vérification complétude du dossier et identification des éléments manquants 2. Relances : suggestion de mails pour relance, personnalisés en fonction du dossier (ex : liste de l'ensemble des éléments manquants du dossier)
1	<b>Lecture des contrats d'assurance pour obtenir les garanties et les plafonds</b>	/
2	<b>Prise en charge de certains appels clients (Voicebot)</b>	<u>Approfondissement</u> : Premières indications et assistance de 1er niveau : pour qualification de l'appel ou déclenchement automatique de l'intervention d'un prestataire
3	<b>Recherche en langage naturel dans documentation / base de connaissance</b>	<u>Approfondissement</u> : <i>Exemple</i> de cas d'usage : question sur un dossier, synthèse des informations disponibles sur une garantie
3	<b>Synthèse de réunion</b>	<u>Approfondissement</u> : Points clés abordés, décisions et actions attendues
3	<b>Help desk</b>	<u>Approfondissement</u> : Amélioration des outils existants pour gagner en pertinence dans les résultats / aboutir à davantage de fluidité
3	<b>Voicebot d'entrainement interne</b>	<u>Approfondissement</u> : Version modernisée, en complément ou remplacement des entrainements par 'base test'

## 4.3. Constats clés sur les cas d'usage métier et principes de d'implémentation

### 4.3.1. Cas d'usage transverses

Certains cas d'usage de l'IA générative ont été identifiés par plusieurs métiers comme prioritaires et porteurs d'une forte valeur ajoutée pour les activités :

- Synthèse des éléments clés d'un document / dossier
- Synthèse des commentaires sur les dossiers d'assistance
- Analyse et gestion des pièces d'un dossier (alerte pièces manquantes, analyse des factures, comparaisons réglementaires etc.)
- Extraction ciblée de garanties contractuelles et plafonds au sein des contrats bénéficiaires
- Recherche ciblée dans un vaste ensemble de bases de connaissance / documentation
- Suggestion de texte personnalisé au regard des caractéristiques et du statut d'un dossier (échange, relance)
- Retranscription et compte-rendu automatique d'un échange
- Traduction des documents et des conversations

### 4.3.2. Principes clés d'approfondissement des cas d'usage et scénarios de transformation métier

Bien que des cas d'usage transverses aient été identifiés, il est recommandé de débiter l'exploration et la démonstration des potentialités de l'IA générative par une entrée métier. Les recommandations suivantes peuvent être formulées quant à l'identification et au développement de cas d'usage métier pour l'IA générative :

- Dans un premier temps, cartographier à la maille de chaque métier l'ensemble des usages potentiels de l'IA générative, en organisant des groupes de travail élargis avec les équipes concernés. L'objectif est ici de faire émerger un grand nombre d'idées, sans considération de faisabilité ou de coût.
- Dans un second temps identifier avec les experts métier de vos équipes et des spécialistes techniques les propositions au ROI le plus élevé (rapport coût / bénéfice)

tout en considérant la faisabilité des solutions. L'objectif est ici de prioriser les solutions à développer et les inscrire dans une feuille de route de développement.

- Développer ou acquérir les solutions à tester, en privilégiant des solutions de marché, généralement plus robustes et économiques qu'un développement maison dans le cadre d'une phase de test capacités. Mobiliser les contacts éditeurs pour identifier les solutions directement intégrables aux logiciels existants et utilisés par les équipes, afin de faciliter la prise en main et l'identification de valeur sur des fonctionnalités courantes.
- Tester les solutions au sein d'équipes pilotes et qualifier les apports ainsi que les limites.
- En cas de succès du pilote, déployer à l'échelle et mobiliser les équipes pilotes pour partager largement les retours d'expérience sur la solution. L'objectif est ici de capitaliser sur les bonnes pratiques ainsi que générer un effet d'entraînement et d'émulation par les pairs.
- A la suite des premières acculturations sur des fonctionnalités courantes, mobiliser à nouveau les équipes pour approfondir des cas d'usage ambitieux : très forte valeur ajoutée mais complexes, qui nécessitent des efforts de structuration préalables (transversalité des données, entraînement, mobilisation d'un écosystème etc.).

## 5. PRECONISATIONS

Les préconisations formulées dans cette section ont pour objectif d'aider les entreprises et partenaires sociaux de l'assistance à identifier les thématiques à considérer dans le cadre de l'intégration de technologies d'IA générative au sein des collectifs de travail. Elles soutiennent une approche exhaustive, organisée autour de 5 axes couvrant l'ensemble des dimensions clés à adresser lors de l'implémentation de ces technologies : stratégie globale et gouvernance ; infrastructure technologique et gestion des données ; sensibilisation et accompagnement des collaborateurs ; parcours de formation et évolution des collaborateurs ; responsabilité, transparence et amélioration continue.

Au-delà des recommandations techniques et opérationnelles, les préconisations s'attachent à souligner des leviers d'action permettant d'impulser un véritable débat social technologique au sein des organisations, adapté aux spécificités des systèmes d'IA et associant l'ensemble des parties prenantes. Les considérations éthiques sur l'intégration, l'utilisation et les effets induits de l'IA générative nécessitent à cet égard des espaces de discussion collective permettant de soutenir le déploiement de systèmes dits responsables.

### AXE 1 : STRATEGIE GLOBALE ET GOUVERNANCE

**Objectif :** Comprendre clairement ce qu'est l'IA générative, son impact sur la stratégie de l'entreprise, son organisation, ses collaborateurs et sa culture tout en prenant en compte les implications éthiques. Poser les fondations d'une intégration cohérente de l'IA générative dans la stratégie d'entreprise avec des mécanismes de pilotage dédiés.

**Enjeux :** Une stratégie claire et une gouvernance adaptée permettent de coordonner les efforts, de garantir l'alignement avec la stratégie d'entreprise et les priorités du secteur. Cela inclut un cadre décisionnel transparent, une feuille de route pour les projets IA, la mise en place d'indicateurs pour piloter et mesurer le retour sur investissement des initiatives déployées.

#### Recommandations :

---

1. **Comprendre ce qu'est (n'est pas) l'IA générative et son niveau de maturité :** sensibiliser les équipes de direction, renforcer leur compréhension de ce qu'est l'IA, des acteurs clés du marché, des risques et des opportunités associés.

2. **Définir une vision stratégique** : comprendre comment l'IA impacte l'industrie, le positionnement de la concurrence, considérer comment l'IA peut soutenir la stratégie d'entreprise.
3. **Développer une feuille de route IA globale et transverse** : planifier le déploiement des projets IA à l'échelle de l'organisation, en définissant des étapes claires et des indicateurs de suivi pour mesurer leur impact.
4. **Mettre en place une approche responsable** : mettre en place les garde-fous, la gouvernance et la responsabilité nécessaires pour favoriser l'innovation en toute confiance. Parmi les principaux enjeux à considérer figurent les risques psychosociaux induits par les outils technologiques ainsi que les risques associés à la surveillance et l'évaluation de la productivité par des systèmes automatisés.
5. **Intégrer l'IA générative à la gouvernance** : créer une gouvernance et des processus dédiés pour piloter, prioriser et suivre l'évolution des réglementations, des normes et des pratiques.
6. **Faire évoluer les politiques, les outils, les contrôles et les normes** : comprendre les impératifs réglementaires existants et émergents, évaluer la pertinence et la maturité des processus de gouvernance, de conformité et de gestion des risques pour les faire évoluer.
7. **Piloter la nouvelle gouvernance** : déployer la feuille de route, piloter en toute sécurité les processus de gouvernance, garantir l'efficacité et mesurer le retour sur investissement.

### ***Illustrations métier :***

---

- *Les médecins d'assistance pourraient intervenir au sein d'une session de comité stratégique IA afin de présenter des axes de réflexions sur l'éthique des outils, en s'inspirant des débats concernant la définition de la responsabilité sur les robots chirurgicaux ou la confidentialité des données médicales.*
- *Un comité opérationnel transverse IA, regroupant des managers des plateaux, formateurs d'assistance et équipes IT, pourrait être mis en place pour suivre le déploiement terrain des projets IA et partager des retours d'expérience sur leur mise en œuvre.*

## AXE 2 : INFRASTRUCTURE ET DONNEES

**Objectif :** Tirer parti des volumes croissants de données générées chaque jour de manière sécurisée et optimisée. Maximiser les investissements dans les infrastructures technologiques. Prioriser les besoins et intégrer les outils IA générative de manière fluide dans les processus métiers, tester leur pertinence pour garantir des résultats mesurables et une adoption réussie.

**Enjeux :** L'IA générative, pour apporter de la valeur, doit utiliser des données ayant un certain niveau de maturité, de qualité et de confidentialité, ce qui peut représenter un défi pour les organisations. Débloquer la valeur des données de manière systémique et sécurisée passe par l'utilisation de la bonne infrastructure technologique, les plateformes cloud, leur puissance de calcul et des API ouvertes. Cela nécessite de trouver un équilibre entre enthousiasme des équipes et sécurisation de l'intégration de l'IA générative pour limiter les risques.

### Recommandations :

---

1. **Évaluer la configuration des données d'une organisation :** évaluer l'état actuel des données, en tenant compte de l'architecture, de la gestion, de la performance, de la qualité et de l'utilisation, et, si nécessaire, définir une voie vers une structure de données harmonisée.
2. **Définir les corpus de jeux de données nécessaires pour soutenir les solutions basées sur l'IA générative :** mettre en place l'infrastructure pour soutenir l'agrégation de données en temps réel avec les politiques et les capacités nécessaires pour la curation, la traçabilité, le contrôle d'accès, la qualité et la gestion.
3. **Revoir la confidentialité des données, la gouvernance et la politique de propriété intellectuelle :** revoir les cadres, les normes et les règles, mettre en place la supervision appropriée pour traiter les modèles d'IA à « haut risque », protégeant ainsi l'organisation contre les risques.
4. **Évaluer et préparer aux enjeux de cybersécurité :** évaluer la maturité, construire un cadre basé sur des principes pour gouverner les risques liés au cloud, aux données et à l'IA à grande échelle, et préparer les fonctions de sécurité aux nouveaux défis et opportunités que représente l'IA, améliorant ainsi la résilience opérationnelle pour l'adopter en toute confiance.
5. **Réaliser un diagnostic des besoins et processus métiers clés :** identifier les activités et processus métiers qui peuvent bénéficier le plus de l'IA générative et

prioriser leur transformation, tout en s'assurant de leur alignement avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.

6. **Assurer l'interopérabilité des outils et bases de connaissances** : veiller à ce que les outils déployés puissent requêter et recouper les informations contenues dans l'ensemble des bases de données et infrastructures existantes afin d'éviter les silos d'information et maximiser leur utilisation de manière transversale.
7. **Assurer un déploiement à l'échelle progressif et par métier** : tester les outils IA sur des fonctions et/ou équipes ciblées avant de les étendre à l'ensemble des métiers et/ou des équipes. Définir des indicateurs d'impact métier, comme la réduction des délais de traitement ou l'amélioration de la satisfaction client.
8. **Tester la demande d'intégration sur les produits et services externes** : tester des outils IA générative sur des produits ou services externes, en intégrant des boucles de feedback client et prestataires pour affiner les solutions et valider leur valeur ajoutée.

#### ***Illustrations métier :***

---

- *Les gestionnaires de réseaux prestataires pourraient utiliser une interface IA interconnectée pour analyser les performances et non-conformités des prestataires.*
- *Les médecins et infirmiers d'assistance pourraient utiliser un outil de benchmark des coûts médicaux observés en fonction de la zone considérée et du type d'acte facturé.*

## AXE 3 : SENSIBILISATION ET ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS

**Objectif :** Inspirer et engager tous les collaborateurs autour du potentiel de l'IA générative pour les métiers, en posant les bases d'une adoption encadrée, éthique et progressive en lien avec l'évolution de l'IA générative elle-même. Développer une culture d'expérimentation et démystifier le droit à l'erreur.

**Enjeux :** Comprendre les usages et les limites de l'IA générative pour établir une relation de confiance et maximiser les opportunités applicatives offertes par ces outils. Sensibiliser, former et développer les compétences pour donner un cadre et créer la confiance. Favoriser un environnement d'expérimentation et faire de l'IA générative un levier de transformation positive.

### Recommandations :

---

1. **Evaluer les impacts potentiels de l'IA :** évaluer tous les « impacts humains » potentiels de l'IA (organisation, compétences, maturité, leadership, sentiment des employés, etc.) et mettre en œuvre des parcours de changement personnalisés.
2. **Définir la vision de l'IA de l'entreprise :** repenser l'ambition de l'entreprise en y intégrant l'IA générative, puis créer, communiquer et itérer un récit clair qui montre la valeur ajoutée de l'IA en lien avec la stratégie de l'entreprise. Emmener les employés, les clients et bénéficiaires dans ce voyage en utilisant les meilleures expériences immersives.
3. **Définir les besoins de demain :** identifier et modéliser les besoins en lien avec la vision de l'IA. Définir et développer les compétences et les capacités nécessaires pour adopter et tirer parti de l'IA. Identifier les compétences transversales et émergentes (analyse de données, capacité d'interprétation situationnelle, dialogue en situation complexe, gestion augmentée etc.) répondant aux besoins de l'entreprise.
4. **Evaluer la maturité et l'agilité organisationnelle :** mesurer l'agilité de l'organisation et sa maturité. Créer une feuille de route de transformation culturelle afin de faciliter le changement et tendre vers une culture d'expérimentation et d'idéation.
5. **Promouvoir une culture d'expérimentation :** mettre en place des environnements dédiés (Labs-IA) où les équipes peuvent tester les outils IA générative existants ou pilotes, discuter avec des experts pour partager leurs idées et proposer de nouveaux cas d'usage adaptés à leur réalité terrain.

6. **Soutenir une émulation collective au service de l'innovation dans les pratiques :** proposer des événements ou défis internes pour renforcer l'appropriation des outils, stimuler la créativité dans leur usage et renforcer l'engagement collectif dans la recherche de valeur ajoutée.
7. **Sensibiliser aux applications concrètes pour les métiers :** organiser des ateliers interactifs et des démonstrations pratiques pour montrer comment l'IA peut être utilisée pour améliorer les pratiques métier et simplifier certaines tâches répétitives.
8. **Outiller la Direction des Ressources humaines :** identifier, concevoir et déployer des cas d'utilisation dans les RH, allant des activités de support et proximité (requêtes, agents conversationnels) à la gestion des talents et au recrutement. Promouvoir une organisation basée sur les compétences et répondre aux enjeux de productivité, de diversité et inclusion ou de cohésion.

***Illustration métier :***

---

*Des réunions interdisciplinaires régulières, réunissant des experts métiers (chargés d'assistance, gestionnaires de dossiers) et des équipes technologiques, pourraient être planifiées pour identifier les opportunités d'amélioration (par exemple, un atelier consacré à l'utilisation d'outils de synthèse automatisée des commentaires sur les dossiers clients).*

## AXE 4 : PARCOURS DE FORMATION ET EVOLUTION

**Objectif :** Donner à chaque collaborateur les moyens de maîtriser les outils IA dans son métier, tout en soutenant une montée en compétence continue et alignée avec les besoins du secteur.

**Enjeux :** Une formation adaptée est essentielle pour garantir une utilisation efficace et responsable des outils IA générative. Sécuriser l'accès aux outils, renforcer les compétences opérationnelles, et valoriser les acquis à travers des parcours certifiants pour accompagner la transition des compétences face aux transformations métier, préserver l'employabilité des collaborateurs et répondre aux nouveaux besoins de l'entreprise.

### Recommandations :

---

1. **Formaliser une charte d'utilisation des outils IA :** élaborer un guide pratique encadrant l'utilisation des outils IA, avec des principes éthiques et des règles de responsabilité partagée entre les collaborateurs et l'organisation.
2. **Former les équipes à l'éthique de l'IA :** organiser des formations régulières pour sensibiliser la direction, le management et les collaborateurs aux enjeux éthiques de l'IA afin de leur permettre d'identifier et de signaler les biais potentiels ou les résultats non souhaitables produits par les outils d'IA.
3. **Développer des formations de base obligatoires :** mettre en place des formations courtes et accessibles, dont la validation est un préalable à l'utilisation des outils disponibles.
4. **Créer des parcours de formation sur mesure :** développer des parcours approfondis adaptés aux spécificités métiers et aux niveaux d'exposition à l'IA, intégrant des exercices pratiques sur l'utilisation des outils.
5. **Initier un programme de certifications :** valoriser les compétences acquises à travers des certifications, avec des incitations concrètes (primes, mobilité interne) pour encourager l'adoption et l'apprentissage continu.
6. **Renforcer l'apprentissage par les pairs :**
  - Proposer des mentorats croisés entre collaborateurs expérimentés et nouvelles recrues.
  - Créer des espaces d'échange et de retour d'expérience pour permettre aux collaborateurs de partager leurs apprentissages, leurs réussites et leurs difficultés dans l'utilisation des outils d'IA générative.

7. **Accompagner les managers** : mettre en place des parcours de formation dédiés aux managers pour les accompagner dans leur nouveau rôle et développer les nouvelles postures induites par l'utilisation de l'IA générative.
8. **Accompagner l'identification des souhaits d'évolution** : Organiser des ateliers de projection professionnelle pour identifier les souhaits de développement et les compétences valorisables dans le cadre de parcours d'évolution.
9. **Soutenir les passerelles métiers vers des fonctions émergentes ou faiblement exposées, en lien avec l'expérience métier acquise** :
  - Adapter et développer des plans de mobilité interne spécifiques pour les métiers fortement exposés, vers des métiers identifiés comme pérennes ; en s'appuyant sur les passerelles métier (mobilité proche ou d'évolution).
  - Dans le cadre de ces transitions cibler les parcours d'évolution permettant de revaloriser des compétences ou une expérience métier existante.

#### **Illustrations métier :**

---

- *Les formateurs d'assistance pourraient être formés à l'utilisation des outils innovants de Edtech (technologie pour l'éducation) permettant de créer des supports pédagogiques dynamiques, avec des exemples concrets pour renforcer l'apprentissage ; les chargés de réclamations clients pourraient être formés à l'exploitation des outils de synthèse automatique des verbatims ou de génération de courriers standardisés.*
- *Les gestionnaires de réclamations pourraient évoluer vers des rôles analytiques en s'appuyant sur des outils de visualisation des schémas récurrents ; les formateurs d'assistance pourraient évoluer vers des rôles de concepteurs pédagogiques en s'appuyant sur les outils de génération de contenu ciblé et assistants virtuels de formation.*

## AXE 5 : RESPONSABILITE, TRANSPARENCE ET AMELIORATION CONTINUE

**Objectif :** Instaurer un cadre éthique et transparent pour superviser les décisions assistées par l'IA, tout en soutenant une démarche d'amélioration continue.

**Enjeux :** L'adoption de l'IA générative soulève des questions essentielles de responsabilité et de transparence. Pour les adresser il est nécessaire de définir des règles claires pour partager la responsabilité des décisions assistées, et de garantir que les outils sont régulièrement améliorés grâce aux retours d'expérience.

### Recommandations :

---

1. **Clarifier la responsabilité associée aux décisions assistées :** formaliser une charte définissant les rôles et responsabilités partagés entre les collaborateurs, les managers, et l'organisation pour les décisions prises avec l'appui de l'IA.
2. **Communiquer de manière transparente :** communiquer sur les résultats obtenus avec l'IA en partageant autant les succès que les ajustements nécessaires.
3. **Mettre en place un processus d'alerte et d'audit des outils IA :** créer un protocole d'alerte et d'analyse des erreurs ou dysfonctionnements des outils IA, avec un retour structuré vers les équipes pour renforcer leur fiabilité.
4. **Établir des indicateurs de performance éthique :** définir des indicateurs spécifiques pour mesurer l'impact éthique des décisions assistées par l'IA, tels que l'équité, la non-discrimination et la confidentialité des données.
5. **Créer un comité d'éthique de l'IA :** mettre en place un comité dédié à l'éthique de l'IA, composé de membres de différents départements, pour superviser les pratiques d'IA et garantir qu'elles respectent les normes éthiques et légales.
6. **Encourager la participation des parties prenantes :** impliquer les parties prenantes internes et externes dans le processus de développement et de déploiement de l'IA pour s'assurer que leurs préoccupations et suggestions sont prises en compte.
7. **Adopter une approche de transparence proactive :** publier régulièrement des rapports sur l'utilisation de l'IA, incluant des informations sur les algorithmes utilisés, les données d'entraînement, et les mesures prises pour garantir la transparence et l'équité.

8. **Auditer régulièrement les systèmes d'IA** : effectuer des audits réguliers des systèmes d'IA pour identifier et corriger les biais, les erreurs et les vulnérabilités, et s'assurer qu'ils fonctionnent conformément aux attentes éthiques et de performance.
9. **Mettre en place des mécanismes de feedback continu** : créer des canaux de communication ouverts pour que les employés puissent fournir des retours en temps réel sur les outils d'IA, et utiliser ces retours pour des améliorations continues.
10. **Promouvoir une culture d'amélioration continue** : encourager une culture où l'amélioration continue est valorisée, en mettant en place des récompenses et des reconnaissances pour les équipes et les individus qui contribuent à l'amélioration des systèmes d'IA.

### ***Illustration métier :***

---

*En cas d'erreur sur une vérification de pièces justificatives, la responsabilité ne devrait pas reposer uniquement sur le gestionnaire en charge du dossier, mais générer un processus d'audit de l'outil IA et une recherche d'amélioration incluant toutes les parties prenantes (décisionnaires, développeurs etc.).*

## **POUR ALLER PLUS LOIN**

### **Sélection de 6 actions prioritaires à engager en 2025**

- Assurer l'alignement de l'intégration des systèmes IA avec la stratégie de l'entreprise.
- Poser les fondations d'une approche responsable, éthique et transparente de l'intégration de systèmes d'IA en organisant le débat social technologique interne avec les partenaires sociaux pour définir les trajectoires de transformation.
- Formaliser collectivement une charte d'utilisation de l'IA générative afin d'établir un cadre partagé à l'échelle de l'entreprise.
- Sensibiliser largement et concrètement aux applications de l'IA générative pour les pratiques métier du quotidien, associer les métiers à l'identification des solutions porteuses de valeur ajoutée et développer les parcours de formation nécessaires à l'utilisation des outils disponibles. Même si l'IA générative est basée sur un langage

dit naturel, seule son intégration dans les activités et façons de travailler, via une approche intégrée, garantit l'adoption et l'usage dans la durée.

- Mobiliser au plus tôt les équipes RH pour accompagner de manière spécifique les populations métier les plus exposées aux transformations induites par les capacités techniques de l'IA générative, notamment dans le cadre de programme de soutien à l'évolution des compétences et de plans de transition sur la base de passerelles métier pérennes. L'anticipation est clé pour les enjeux de planification stratégique de la main d'œuvre (SWP) ainsi que la gestion des emplois et parcours professionnels (GEPP).
- S'appuyer sur l'OPCO Atlas pour mutualiser les ressources à l'échelle de la branche Assistance, organiser le partage de retours d'expérience et mobiliser les acteurs de la formation sur la structuration d'une offre IA spécifique au secteur.

## Informer l'action des partenaires sociaux et soutenir le dialogue social sur l'IA

Les partenaires sociaux peuvent s'appuyer sur l'initiative DIAL-IA (Dialoguer sur l'IA) pour structurer les mécanismes et méthodologies du dialogue social relatif à l'introduction de l'IA dans les collectifs de travail.

Le projet DIAL-IA a réuni pendant 18 mois une cinquantaine de participants issus du monde syndical et patronal, d'experts et de chercheurs. L'ensemble de ces participants ont partagé une conviction commune : un dialogue social effectif et nourri est une condition essentielle au service des bons usages de l'IA au sein du monde du travail.

Le projet a débouché sur deux livrables : un manifeste commun en faveur du dialogue social technologique et un livrable sous forme de webdoc destiné d'une part à l'acculturation de toutes les parties prenantes, d'autre part à fournir des outils et leviers à activer pour mettre en œuvre une démarche de dialogue social technologique, à destination principalement des représentants du personnel.

## 6. CONCLUSION

Le secteur de l'assistance amorce sa transition vers l'intégration des technologies d'IA générative au cœur des activités métier. La consultation a permis de souligner les premières initiatives des entreprises de la branche : exploration de cas d'usage, test de premières solutions pilotes, communications internes et actions de sensibilisation, réflexion sur les cadres de gouvernance. Ces initiatives sont observées avec une intensité variable en fonction des entreprises, et majoritairement portées par les grands groupes d'assistance. Elles démontrent cependant un intérêt concret pour le sujet et se multiplient rapidement.

Cet intérêt pour l'IA générative a en outre été confirmé au niveau du terrain, lors des ateliers d'approfondissement menés avec les représentants métiers des fonctions cœur d'assistance. Les participants se sont montrés particulièrement engagés et ont confirmé la dynamique pressentie : des échanges approfondis ont lieu au sein des équipes et les bénéfices potentiels pour les activités métier sont déjà bien identifiés. La possibilité d'interagir en langage naturel avec cette technologie la rend facilement accessible et a suscité de fortes attentes autour de ses applications professionnelles. Parallèlement les technologies évoluent rapidement, les capacités techniques s'affermissent, et de nouvelles applications émergent.

Ces constats soulignent l'opportunité d'une approche collaborative s'appuyant sur l'ensemble des forces vives de l'entreprise. Engager les collaborateurs pour soutenir les propositions d'applications concrètes, favoriser l'expérimentation et soutenir les retours d'expérience au service d'un développement et d'une amélioration continue des outils. Une technologie qui pourrait favoriser, au-delà de la simplification des processus et des gains de temps, un recentrage sur le cœur de métier et un engagement décuplé.

Toutefois, force est de constater que, comme cela a été souvent le cas avec le déploiement de nouvelles technologies, le retour sur investissement mesurable tarde à se matérialiser. Bien que les projets pilotes servent de « terrain d'essai » et soient un prérequis pour démontrer la viabilité de l'IA générative afin de préparer l'adoption plus large par l'ensemble des collaborateurs, leur échelle limitée rend difficile l'évaluation de leur impact global. Ils produisent rarement des retours financiers significatifs, ce qui rend difficile la quantification de la valeur ajoutée à court terme.

Par ailleurs les nouveaux défis qui accompagnent cette technologie sont nombreux : techniques, réglementaires, organisationnels, culturels. Le premier d'entre eux étant la fiabilité des résultats, encore largement imparfaits. L'IA générative fonctionne grâce à des algorithmes et des bases de données. Pour délivrer des résultats fiables et pertinents ces

systèmes ont besoin de s'appuyer sur une infrastructure solide, des bases qualifiées et d'être correctement requêtées par les utilisateurs. La mise en œuvre de cas d'usage à forte valeur ajoutée, en particulier ceux présentant une grande complexité, nécessitera du temps et des efforts significatifs.

Pour percevoir les gains de l'IA générative les entreprises doivent repenser leur façon de les mesurer. Comme pour toute technologie émergente, le véritable potentiel de l'IA générative se concrétisera au fil du temps. A terme, la complémentarité entre capacités de l'outil et expertise humaine devrait permettre de recentrer le travail des collaborateurs sur le cœur de métier de l'assistance : accompagner qualitativement les bénéficiaires, accélérer l'apport de solutions à leurs problématiques et consacrer davantage de temps au traitement des situations complexes.

---

## OUVERTURE

Ce premier volet de l'étude consacré aux impacts de l'intelligence artificielle dans le secteur de l'assistance a permis d'évaluer la maturité des entreprises de la branche vis-à-vis des technologies d'IA générative ; de proposer une première qualification de l'exposition des métiers pour mieux en anticiper les transformations ; et d'identifier des cas d'usage à forte valeur ajoutée pour les activités cœur d'assistance.

Un second volet de l'étude est programmé pour le courant de l'année 2025. Celui-ci aura pour objectif de définir avec davantage de précision les modalités d'accompagnement des **métiers particulièrement exposés aux transformations en cours, en particulier** sur le plan de l'adaptation et la transition des compétences. L'Observatoire des métiers de l'assistance vous donne rendez-vous pour la publication de ce prochain éclairage.

# ANNEXES

## Bibliographie

- OPCO Atlas. (2024). Etude exploratoire sur les tendances de l'IA pour l'évolution des métiers d'Atlas.
- Observatoire des métiers de l'assistance. (2020). Quelles compétences pour quels métiers demain ?
- Observatoire de l'évolution des métiers de l'Assurance. (2024). Les métiers de l'assurance au seuil de l'intelligence artificielle.
- Commission de l'intelligence artificielle. (2024). IA : notre ambition pour la France. Gouvernement français.
- Borel, S. (2024). Étude des impacts de l'IA sur le travail : Rapport d'enquête LaborIA Explorer. LaborIA.
- Obvia. (2024). Un an après l'arrivée de ChatGPT : Réflexions de l'Obvia sur les enjeux et pistes d'action possibles face à l'IA générative. Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique.
- Forrester. (2024). Generative AI: What It Means For Customer Service. Forrester Research.
- OCDE. (2023). IA et travail. Organisation de Coopération et de Développement Économiques.
- World Economic Forum. (2023). The Future of Jobs Report 2023. World Economic Forum.
- PwC. (2024). AI Jobs Barometer 2024. PricewaterhouseCoopers.
- PwC. (2024). Global Workforce Hopes and Fears Survey 2024. PricewaterhouseCoopers.
- Roland Berger. (2024). L'impact de l'IA générative sur l'emploi en France. Roland Berger.
- Fonds Monétaire International (FMI). (2024). Gen-AI: Artificial Intelligence and the Future of Work. Fonds Monétaire International.
- Massachusetts Institute of Technology. (2023). The Work of the Future: Building Better Jobs in an Age of Intelligent Machines. MIT Work of the Future.
- European Union. (2024). Proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council laying down harmonized rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act) and amending certain union legislative acts.

- OCDE. (2019). Perspectives de l'OCDE sur les compétences 2019 : Prospérer dans un monde numérique. Organisation de Coopération et de Développement Économiques.
- Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2013). The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerisation? Oxford Martin School.

## Glossaire

### **OPCO Atlas**

Atlas est l'opérateur de compétences des entreprises et salariés des services financiers et du conseil. Ses missions sont d'accompagner les entreprises dans la définition de leurs besoins de formation, de soutenir le recrutement en alternance et de financer les contrats, d'informer sur la formation professionnelle et sur les dispositifs accessibles aux salariés, entreprises, demandeurs d'emploi et candidats à l'alternance, et de soutenir les branches professionnelles dans leurs projets emploi/formation.

### **Intelligence artificielle (IA)**

Ensemble de technologies et de méthodes permettant à des machines (ordinateurs, logiciels) d'imiter des fonctions cognitives humaines telles que l'apprentissage, le raisonnement, la reconnaissance de patterns et la prise de décision. L'IA se divise en plusieurs sous-domaines comme l'apprentissage automatique (machine learning), le traitement du langage naturel et la vision par ordinateur.

### **Intelligence artificielle générative (IA générative)**

Sous-domaine de l'IA axé sur la création de contenu original (texte, image, son, code, vidéo, etc.) à partir de modèles entraînés sur des données existantes. Elle repose souvent sur des techniques telles que les réseaux neuronaux génératifs adversaires ou les modèles transformateurs (comme GPT).

### **Cas d'usage (Use Case)**

Scénario concret ou contexte spécifique dans lequel l'IA générative est appliquée pour résoudre un problème ou apporter une valeur ajoutée, comme la rédaction automatisée, la conception visuelle, ou la personnalisation des produits.

### **Prompt (Entrée de texte)**

Instruction ou texte initial utilisé pour guider un modèle d'IA générative dans la création de contenu. La qualité du prompt peut grandement influencer les résultats générés.

### **Feedback**

Retour d'information visant à évaluer ou améliorer une action, un produit ou un système. En IA, il sert à affiner les modèles ou corriger les erreurs pour optimiser les performances.

### **Langage naturel**

Langue utilisée par les humains pour communiquer, comme le français ou l'anglais. En IA, il désigne les interactions entre machines et langage humain, capacité à la base de la 'démocratisation' et l'utilisation massive des technologies d'IA générative.

### **Réseaux neuronaux génératifs adversaires (GANs)**

Type d'architecture de réseaux neuronaux dans laquelle deux modèles (générateur et discriminateur) s'affrontent pour produire des données synthétiques (ex. images) qui deviennent de plus en plus réalistes.

**Transformer / Transformateur (modèle)**

Architecture clé utilisée dans de nombreux modèles de traitement du langage naturel (NLP), comme GPT, qui repose sur des mécanismes d'attention pour traiter des données séquentielles de manière plus efficace que les réseaux traditionnels.

## Annexe 1 - Résultats initiaux d'exposition PwC - Analyse PwC sur base des compétences fiches ROME

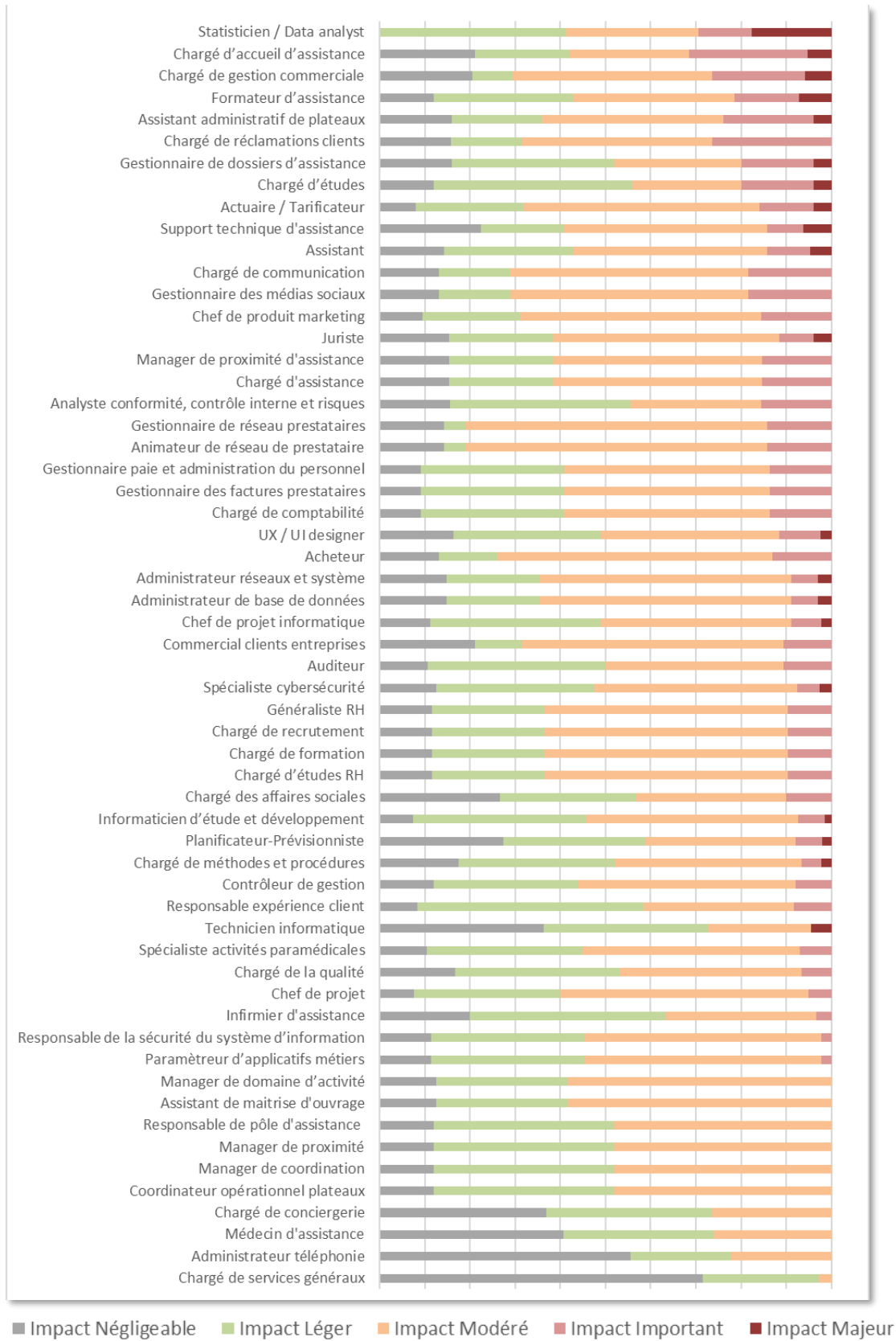
### Annexe 1.1 - Tableau consolidé d'exposition des métiers de l'assistance (PwC initial, base ROME)

FAMILLE METIER OBS. ASSIST	METIER OBS. ASSIST	COEUR	SCORE_EXPOSITIO	POSITION	Classification Métier
10 - Valorisation de la donnée	Statisticien / Data analyst	Non	1,00	1	Emergent
01 - Opérations d'Assistance	Chargé d'accueil d'assistance	Non	0,78	2	En forte transformation
06 - Commercial, marketing, communication	Chargé de gestion commerciale	Non	0,71	3	En forte transformation
03 - Support et organisation d'Assistance	Formateur d'assistance	Oui	0,63	4	En forte transformation
01 - Opérations d'Assistance	Assistant administratif de plateaux	Oui	0,62	5	En forte transformation
04 - Gestion d'Assistance	Chargé de réclamations clients	Oui	0,59	6	En forte transformation
12 - Support, pilotage et projets	Chargé d'études	Non	0,54	7	En forte transformation
04 - Gestion d'Assistance	Gestionnaire de dossiers d'assistance	Oui	0,54	8	En forte transformation
11 - Pilotage comptable et financier	Actuaire / Tarificateur	Non	0,48	9	En evolution
01 - Opérations d'Assistance	Support technique d'assistance	Oui	0,47	10	En evolution
12 - Support, pilotage et projets	Assistant	Non	0,45	11	En evolution
06 - Commercial, marketing, communication	Gestionnaire des médias sociaux	Non	0,44	12	En evolution
06 - Commercial, marketing, communication	Chargé de communication	Non	0,44	13	En evolution
06 - Commercial, marketing, communication	Chef de produit marketing	Non	0,39	14	En evolution
13 - Juridique, conformité, qualité et risques	Juriste	Non	0,38	15	En evolution
01 - Opérations d'Assistance	Chargé d'assistance	Oui	0,38	16	En evolution
01 - Opérations d'Assistance	Manager de proximité d'assistance	Non	0,38	17	En evolution
13 - Juridique, conformité, qualité et risques	Analyste conformité, contrôle interne et risque	Non	0,37	18	En evolution
05 - Réseau de prestataires	Gestionnaire de réseau prestataires	Oui	0,37	19	En evolution
05 - Réseau de prestataires	Animateur de réseau de prestataire	Non	0,37	20	En evolution
04 - Gestion d'Assistance	Gestionnaire des factures prestataires	Non	0,35	21	En evolution
08 - Ressources humaines	Gestionnaire paie et administration du personnel	Non	0,35	22	En evolution
11 - Pilotage comptable et financier	Chargé de comptabilité	Non	0,35	23	En evolution
06 - Commercial, marketing, communication	UX / UI designer	Non	0,35	24	En evolution
11 - Pilotage comptable et financier	Acheteur	Non	0,34	25	En evolution
07 - SI et transformation digitale	Administrateur réseaux et système	Non	0,32	26	Emergent
10 - Valorisation de la donnée	Administrateur de base de données	Non	0,32	27	Emergent
07 - SI et transformation digitale	Chef de projet informatique	Non	0,30	28	Emergent
06 - Commercial, marketing, communication	Commercial clients entreprises	Non	0,29	29	En evolution
13 - Juridique, conformité, qualité et risques	Auditeur	Non	0,28	30	En evolution
07 - SI et transformation digitale	Spécialiste cybersécurité	Non	0,28	31	Emergent
08 - Ressources humaines	Chargé de recrutement	Non	0,27	32	En evolution
08 - Ressources humaines	Chargé de formation	Non	0,27	33	En evolution
08 - Ressources humaines	Chargé d'études RH	Non	0,27	34	En evolution
08 - Ressources humaines	Généraliste RH	Non	0,27	35	En evolution
08 - Ressources humaines	Chargé des affaires sociales	Non	0,26	36	En evolution
07 - SI et transformation digitale	Informaticien d'étude et développement	Non	0,26	37	Emergent
03 - Support et organisation d'Assistance	Planificateur-Prévisionniste	Non	0,26	38	En evolution
03 - Support et organisation d'Assistance	Chargé de méthodes et procédures	Oui	0,25	39	En evolution
11 - Pilotage comptable et financier	Contrôleur de gestion	Non	0,24	40	En evolution
06 - Commercial, marketing, communication	Responsable expérience client	Non	0,24	41	En evolution
07 - SI et transformation digitale	Technicien informatique	Non	0,23	42	En evolution
02 - Activités médicales	Spécialiste activités paramédicales	Non	0,22	43	En evolution
13 - Juridique, conformité, qualité et risques	Chargé de la qualité	Non	0,21	44	En evolution
12 - Support, pilotage et projets	Chef de projet	Non	0,19	45	En evolution
02 - Activités médicales	Infirmier d'assistance	Oui	0,13	46	Non impacté ou de manière
07 - SI et transformation digitale	Paramètreur d'applicatifs métiers	Non	0,13	47	Emergent
07 - SI et transformation digitale	Responsable de la sécurité du système d'inform	Non	0,13	48	Emergent
07 - SI et transformation digitale	Assistant de maîtrise d'ouvrage	Non	0,09	49	Non impacté ou de manière
09 - Management	Manager de domaine d'activité	Non	0,09	50	Non impacté ou de manière
01 - Opérations d'Assistance	Responsable de pôle d'assistance	Non	0,08	51	Non impacté ou de manière
03 - Support et organisation d'Assistance	Coordinateur opérationnel plateaux	Non	0,08	52	Non impacté ou de manière
09 - Management	Manager de coordination	Non	0,08	53	Non impacté ou de manière
09 - Management	Manager de proximité	Non	0,08	54	Non impacté ou de manière
01 - Opérations d'Assistance	Chargé de conciergerie	Non	0,06	55	Non impacté ou de manière
02 - Activités médicales	Médecin d'assistance	Oui	0,05	56	Non impacté ou de manière
07 - SI et transformation digitale	Administrateur téléphonie	Non	0,04	57	Non impacté ou de manière
12 - Support, pilotage et projets	Chargé de services généraux	Non	0,02	58	Non impacté ou de manière

Annexe 1.2 - Tableau de classification des métiers  
(PwC initial, base ROME)

Emergent	En forte transformation	En évolution	Non impactés ou de manière négligeable	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statisticien / Data analyst</li> <li>• Administrateur de base de données</li> <li>• Administrateur réseaux et système</li> <li>• Responsable de la sécurité du système d'information</li> <li>• Spécialiste cybersécurité</li> <li>• Chef de projet informatique</li> <li>• Informaticien d'étude et développement</li> <li>• Paramètreur d'applicatifs métiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ Assistant administratif de plateaux</li> <li>♥ Chargé de réclamations clients</li> <li>♥ Gestionnaire de dossiers d'assistance</li> <li>♥ Formateur d'assistance</li> <li>• Chargé d'études</li> <li>• Chargé d'accueil d'assistance</li> <li>• Chargé de gestion commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ Support technique d'assistance</li> <li>♥ Chargé d'assistance</li> <li>♥ Gestionnaire de réseau prestataires</li> <li>♥ Chargé de méthodes et procédures</li> <li>• Manager de proximité d'assistance</li> <li>• Analyste conformité, contrôle interne et risques</li> <li>• animateur de réseau de prestataire</li> <li>• Gestionnaire des factures prestataires</li> <li>• Gestionnaire paie et administration du personnel</li> <li>• Chargé de la qualité</li> <li>• Chef de projet</li> <li>• Acheteur</li> <li>• Juriste</li> <li>• Chargé de comptabilité</li> <li>• UX / UI designer</li> <li>• Actuaire / Tarificateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistant</li> <li>• Gestionnaire des médias sociaux</li> <li>• Chef de produit marketing</li> <li>• Chargé de communication</li> <li>• Commercial clients entreprises</li> <li>• Auditeur</li> <li>• Chargé d'études RH</li> <li>• Généraliste RH</li> <li>• Chargé de recrutement</li> <li>• Chargé de formation</li> <li>• Chargé des affaires sociales</li> <li>• Planificateur-Prévisionniste</li> <li>• Contrôleur de gestion</li> <li>• Responsable expérience client</li> <li>• Spécialiste activités paramédicales</li> <li>• Technicien informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ Infirmier assistance</li> <li>♥ Médecin assistance</li> <li>• Assistant de maîtrise d'ouvrage</li> <li>• Responsable de pôle d'assistance</li> <li>• Coordinateur opérationnel plateaux</li> <li>• Manager de domaine d'activité</li> <li>• Manager de coordination</li> <li>• Manager de proximité</li> <li>• Administrateur téléphonie</li> <li>• Chargé de conciergerie</li> <li>• Chargé de services généraux</li> </ul>

**Annexe 1.3 - Visualisation graphique de l'exposition des compétences par métier (PwC Initial, base ROME)**



## Annexe 2 – Graphiques complémentaires – Exposition des métiers de l’assistance

### Annexe 2.1 – Visualisation graphique des scores d’exposition métier, qualification PwC



## Annexe 2.2 - Visualisation graphique des scores d'exposition métier, qualification Experts métier Assistance





Etude réalisée par PwC pour l'Observatoire des métiers de l'assistance, avec le soutien de l'OPCO Atlas.



Retrouvez l'ensemble des études et publications de l'Observatoire :  
<https://www.observatoire-assistance.org/>

Contact : [contact@observatoire-assistance.org](mailto:contact@observatoire-assistance.org)