



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

Adaptation des compétences et des formations

Document de synthèse

Image générée par l'IA

SOMMAIRE

Introduction	3
Pourquoi cette étude ? Enjeux et contexte	5
Ce que l'intelligence artificielle générative change pour les métiers de l'assistance	8
Des transformations transverses, au-delà des spécificités métiers.....	9
Une exposition différenciée selon la nature des métiers	10
Des cas d'usage convergents à l'échelle du secteur	11
Une évolution des compétences attendues	11
Accompagner la transformation des métiers de l'assistance	13
Un tronc commun indispensable pour sécuriser et structurer les usages	14
Des leviers spécifiques adaptés aux familles de métiers	15
Une logique d'articulation entre cohérence et différenciation	16
Couverture des besoins par les formations.....	17
Une méthodologie structurée pour objectiver la couverture des besoins.....	18
Une couverture contrastée selon les métiers et les axes de compétences	18
Métiers bien couverts et métiers à renforcer	19
Des enseignements structurants pour orienter les actions de formation.....	19
Les priorités pour réussir la transition	21
Déployer une montée en compétence à grande échelle, mais différenciée	22
Outiller les usages dans un environnement maîtrisé et sécurisant.....	22
S'appuyer sur des relais de proximité et des dynamiques collectives.....	23
Piloter la transition dans la durée et mesurer les effets.....	23
Points de vigilance et conditions de réussite	25
Un environnement de données particulièrement sensible	26
La place centrale du discernement et de la validation humaine	26
Des impacts humains et organisationnels à prendre en compte	27
Des modalités de pilotage encore très variables selon les contextes	27
Une transformation inscrite dans une logique progressive et évolutive.....	28

Conclusion.....29

Annexes.....31

 Annexe A - Cartographie de formations référencées et certifiantes.....32

 Annexe B - Glossaire.....40

Remerciements.....44

Introduction



L'essor de l'intelligence artificielle générative constitue un tournant majeur pour de nombreux secteurs d'activité, et les métiers de l'assistance n'y échappent pas. Ces technologies, en capacité de produire, de synthétiser et de reformuler de l'information à grande échelle, interrogent à la fois les pratiques professionnelles, les compétences mobilisées et l'organisation du travail.

Dans ce contexte, l'Observatoire des Métiers de l'Assistance a conduit une étude approfondie visant à analyser l'exposition des métiers du secteur à l'intelligence artificielle générative, à identifier les transformations à l'œuvre et à éclairer les enjeux d'accompagnement associés. La présente synthèse s'inscrit dans le prolongement de ces travaux.

Elle n'a pas vocation à restituer de manière exhaustive l'ensemble des analyses métier par métier, ni à formuler des recommandations opérationnelles. Son objectif est de proposer une **lecture structurée et transversale** des principaux enseignements de l'étude, afin d'en faciliter l'appropriation par les acteurs de la branche.

La synthèse met ainsi en perspective :

- les transformations observées dans les métiers de l'assistance,
- les leviers d'accompagnement identifiés,
- la couverture des besoins par les formations existantes,
- ainsi que les priorités, points de vigilance et conditions de réussite mis en évidence lors des travaux.

Elle s'inscrit dans une démarche d'éclairage et de mise en débat, fidèle à la vocation de l'Observatoire, en donnant à voir des constats partagés, des dynamiques à l'œuvre et des questionnements encore ouverts autour de l'intégration de l'intelligence artificielle générative dans les métiers de l'assistance.

Pourquoi cette étude ?

Enjeux et contexte



Le développement rapide de l'intelligence artificielle générative modifie en profondeur les pratiques professionnelles, en particulier dans les métiers de l'assistance, où la qualité de la relation humaine, la gestion de situations complexes et le traitement de volumes importants d'informations constituent des enjeux majeurs. Ces technologies ne se limitent plus à de simples outils d'automatisation : elles transforment les modes de travail, les compétences attendues et les équilibres entre expertise humaine et assistance technologique.

Dans ce contexte de transformation accélérée, l'Observatoire des Métiers de l'Assistance a souhaité prolonger et approfondir les travaux initiés en 2025 sur l'exposition des métiers à l'intelligence artificielle générative. Une première étude, publiée en février 2025, avait permis de mesurer la maturité globale du secteur, d'identifier les métiers exposés et de qualifier les cas d'usage à fort potentiel. Toutefois, cette première approche, volontairement macroscopique, appelait un approfondissement opérationnel.

La présente étude répond à ce besoin. Elle s'inscrit dans une logique de continuité tout en élargissant la focale. L'objectif n'est plus seulement de mesurer l'exposition des métiers, mais d'analyser concrètement **comment** l'intelligence artificielle générative transforme les activités, **quelles compétences évoluent**, et **quels leviers d'accompagnement doivent être mobilisés** pour sécuriser la transition, métier par métier.

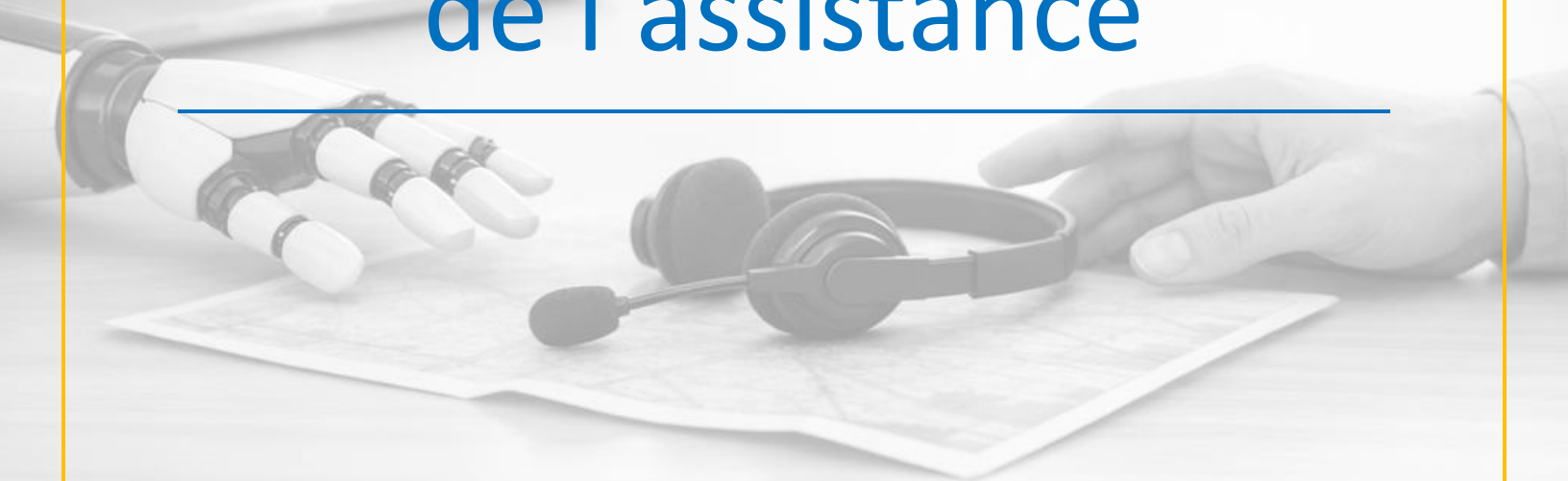
Conduite sur le dernier semestre de l'année 2025, l'étude repose sur une analyse approfondie de vingt-cinq métiers du secteur de l'assistance. Elle couvre à la fois les dix métiers cœur déjà étudiés et mis à jour, ainsi que quinze métiers connexes ou supports identifiés comme fortement exposés aux transformations induites par l'intelligence artificielle générative. Cette approche élargie permet d'apporter une lecture systémique des impacts, en tenant compte des interactions entre activités opérationnelles, fonctions support et dispositifs de pilotage.

L'ambition de cette démarche est double. D'une part, il s'agit d'anticiper les évolutions des métiers et des compétences afin de préserver la qualité de service, la conformité réglementaire et la relation humaine qui sont au cœur de l'assistance. D'autre part, il s'agit de fournir aux acteurs de la branche des repères concrets pour structurer l'accompagnement des transformations : formations, gouvernance des usages, outillage, et dispositifs de conduite du changement.

La posture adoptée dans cette étude repose sur plusieurs principes structurants. L'intelligence artificielle générative est envisagée comme un levier d'augmentation des capacités humaines, et non comme un substitut à l'expertise métier. La validation humaine demeure un principe central, en particulier dans les situations engageant la responsabilité de l'entreprise ou la sécurité des bénéficiaires. Enfin, l'étude privilégie des usages sécurisés, conformes aux exigences réglementaires, notamment en matière de protection des données et de traçabilité.

En combinant analyse prospective, retours d'expérience métier (via la mobilisation de salariés de l'assistance lors d'ateliers qualitatifs) et cartographie de l'offre de formation, cette étude vise ainsi à éclairer les choix stratégiques des acteurs de la branche et à contribuer à une intégration maîtrisée, responsable et durable de l'intelligence artificielle générative dans les métiers de l'assistance.

Ce que l'intelligence artificielle générative change pour les métiers de l'assistance



L'introduction de l'intelligence artificielle générative dans les organisations d'assistance ne constitue pas une rupture uniforme ni immédiate. Les enseignements issus de l'étude montrent au contraire une transformation différenciée, progressive et étroitement liée à la nature des activités exercées, au degré de standardisation des tâches et à l'exposition aux flux informationnels.

Dans ce contexte, l'intelligence artificielle générative agit avant tout comme un **accélérateur de transformation des pratiques professionnelles**, en modifiant la manière dont les informations sont traitées, analysées et restituées, tout en faisant évoluer les équilibres entre automatisation, expertise humaine et relation bénéficiaire.

Des transformations transverses, au-delà des spécificités métiers

Quel que soit le métier considéré, plusieurs évolutions majeures se dégagent de manière transversale.

En premier lieu, l'intelligence artificielle générative transforme en profondeur le **rapport à l'information**. Les métiers de l'assistance reposent historiquement sur la capacité à mobiliser rapidement des volumes importants de données hétérogènes : contrats, procédures, historiques de dossiers, échanges multicanaux, documents administratifs ou médicaux. Les outils d'intelligence artificielle générative permettent désormais d'interroger ces corpus en langage naturel, d'en produire des synthèses structurées et de mettre en évidence les éléments clés utiles à la prise de décision. **« Ce qui nous aide tout de suite, c'est de résumer un dossier ou un échange : on gagne du temps et on évite de repartir de zéro »** (source : ateliers). Cette évolution modifie les gestes professionnels quotidiens et réduit significativement le temps consacré à la recherche et à la reformulation de l'information.

En second lieu, l'essor de ces technologies renforce la **place des activités de synthèse, de reformulation et de priorisation**. De nombreux cas d'usage identifiés convergent autour de la production automatisée de synthèses de dossiers, de comptes rendus d'échanges, de résumés documentaires ou de propositions de réponses contextualisées. L'intelligence artificielle générative intervient alors en appui des professionnels pour structurer l'information, sans se substituer à la validation finale ni à l'appréciation humaine, qui demeurent essentielles dans des situations souvent complexes ou engageantes.

Enfin, ces transformations s'accompagnent d'une **réallocation du temps de travail** vers des activités à plus forte valeur ajoutée. En automatisant certaines tâches répétitives ou chronophages, l'intelligence artificielle générative permet aux professionnels de se concentrer

davantage sur l'analyse, la coordination, la résolution de situations complexes et la relation humaine, qui restent au cœur des métiers de l'assistance.

Une exposition différenciée selon la nature des métiers

L'étude met clairement en évidence que tous les métiers de l'assistance ne sont pas exposés de la même manière aux effets de l'intelligence artificielle générative. Trois grands profils se dégagent.

Un premier ensemble regroupe les métiers **non impactés ou faiblement impactés**, pour lesquels l'intelligence artificielle générative apporte essentiellement des gains marginaux sur des tâches périphériques. Il s'agit notamment de métiers fortement centrés sur la prise de décision humaine, la gestion de situations singulières ou l'encadrement de proximité. Dans ces cas, l'intelligence artificielle générative joue un rôle d'outil de soutien ponctuel (synthèse d'informations, aide au reporting), sans modifier en profondeur les compétences cœur ni les responsabilités associées.

Un deuxième groupe concerne les métiers **en évolution**, pour lesquels l'intelligence artificielle générative modifie sensiblement les pratiques sans remettre en cause la structure globale de l'activité. Ces métiers sont souvent caractérisés par une combinaison de tâches standardisées et de séquences nécessitant un jugement humain. L'intelligence artificielle générative vient alors renforcer l'efficacité opérationnelle, fiabiliser les traitements et améliorer la qualité des productions, tout en exigeant une montée en compétence sur la capacité à formuler des demandes pertinentes, à analyser les résultats générés et à exercer un esprit critique renforcé.

Enfin, un troisième ensemble rassemble les métiers **en forte transformation**, pour lesquels l'exposition à l'intelligence artificielle générative est élevée. Ces métiers se caractérisent généralement par un fort volume de traitement documentaire, une intensité informationnelle importante ou une dimension analytique marquée. Dans ces contextes, l'intelligence artificielle générative transforme durablement les méthodes de travail, redéfinit certaines compétences clés et accentue le besoin de dispositifs d'accompagnement spécifiques, notamment en matière de formation, de gouvernance des usages et de sécurisation des pratiques.

Cette lecture différenciée constitue un point structurant de l'étude : elle permet d'éviter une approche homogène de l'impact de l'intelligence artificielle générative et de mieux cibler les actions d'accompagnement.

Des cas d'usage convergents à l'échelle du secteur

Au-delà des spécificités propres à chaque métier, l'analyse des vingt-cinq fiches de transformation met en évidence des **cas d'usage largement partagés** à l'échelle du secteur de l'assistance.

Plusieurs familles de cas d'usage émergent de manière récurrente.

La première famille concerne la **synthèse et l'analyse des dossiers** : synthèse des historiques, mise en évidence des points clés, détection des incohérences ou des éléments manquants. Ces usages sont présents dans de nombreux métiers et constituent un levier majeur de gain de temps et de fiabilisation des décisions.

Une seconde famille porte sur la **recherche d'information en langage naturel**, qu'il s'agisse de contrats, de procédures, de bases de connaissances ou de référentiels internes. **« Sur les contrats, l'intérêt c'est d'aller vite au bon article : garanties, plafonds, exclusions... mais il faut pouvoir vérifier »** (source : ateliers). Ce type de cas d'usage transforme l'accès à l'information et réduit significativement la dépendance à la maîtrise fine des outils ou à la navigation complexe dans les systèmes existants.

Une troisième famille concerne la **rédaction assistée et la production de contenus**, notamment pour les réponses aux bénéficiaires, les courriers, les comptes rendus ou les supports de formation. L'intelligence artificielle générative permet de proposer des brouillons structurés et contextualisés, tout en laissant la responsabilité finale au professionnel.

Enfin, la **traduction et la reformulation multilingue** apparaissent comme des cas d'usage clés dans un secteur fortement internationalisé, en particulier pour la gestion de dossiers médicaux, administratifs ou techniques impliquant des parties prenantes situées dans différents pays. **« La traduction nous fait gagner un temps énorme, surtout sur des documents médicaux ou des pièces entrantes multilingues »** (source : ateliers).

Ces cas d'usage convergents illustrent le fait que l'intelligence artificielle générative ne se limite pas à des applications isolées, mais s'inscrit dans une transformation plus globale des processus métiers.

Une évolution des compétences attendues

Les transformations observées ne se limitent pas aux outils ou aux processus : elles impliquent également une **évolution des compétences attendues**. L'étude montre que l'intégration de l'intelligence artificielle générative renforce l'importance de compétences transverses telles que

la capacité à formuler des demandes précises, à analyser de manière critique les résultats générés, à comprendre les limites des outils et à garantir la qualité et la conformité des productions.

Parallèlement, la validation humaine, la responsabilité professionnelle et la dimension relationnelle demeurent des piliers incontournables des métiers de l'assistance. L'intelligence artificielle générative agit ainsi comme un levier d'augmentation des compétences, sans remettre en cause le rôle central de l'expertise humaine dans la prise de décision et l'accompagnement des bénéficiaires.

Accompagner la transformation des métiers de l'assistance



L'analyse des impacts de l'intelligence artificielle générative sur les métiers de l'assistance montre que la transformation ne peut être abordée uniquement sous l'angle technologique. Les effets observés touchent simultanément aux pratiques professionnelles, aux compétences, aux organisations et aux repères collectifs. L'étude met ainsi en évidence la nécessité de déployer un **dispositif d'accompagnement structuré**, combinant des leviers communs à l'ensemble des métiers et des actions ciblées, adaptées aux spécificités de certaines fonctions ou familles de métiers.

Cette articulation entre **tronc commun** et **accompagnements spécifiques** constitue un enseignement central des travaux menés : elle permet d'assurer une cohérence globale tout en tenant compte de la diversité des situations professionnelles rencontrées dans le secteur de l'assistance.

Un tronc commun indispensable pour sécuriser et structurer les usages

Quel que soit le niveau d'exposition des métiers, l'étude met en évidence des prérequis partagés, sans lesquels l'intégration de l'intelligence artificielle générative ne peut être ni maîtrisée ni durable.

Le premier de ces leviers concerne la **sensibilisation et l'acculturation**. Les ateliers métiers ont montré que les représentations de l'intelligence artificielle générative restent hétérogènes, oscillant entre fascination, méfiance et incompréhension de ses capacités réelles. Un socle commun de connaissances est donc indispensable pour clarifier ce que ces technologies permettent ou ne permettent pas de faire, expliciter les risques associés et diffuser des réflexes d'usage responsables. Cette acculturation ne peut se limiter à une communication descendante : elle repose sur des formats pédagogiques accessibles, concrets et régulièrement actualisés, afin d'ancrer durablement les bonnes pratiques. **« On a besoin de formations concrètes et humaines, pas uniquement du e-learning : il faut pouvoir pratiquer et échanger »** (source : ateliers).

Le second levier structurant est celui du **cadre de confiance**, qui apparaît comme une condition sine qua non de l'appropriation des outils. La gestion de données sensibles, la responsabilité des décisions prises et les exigences réglementaires propres au secteur de l'assistance imposent de définir des règles claires et partagées. Les représentants métiers insistent sur la nécessité de politiques d'usage explicites, intégrant la protection des données, la traçabilité des actions réalisées avec l'intelligence artificielle générative, et le principe de validation humaine systématique. **« On a besoin de règles très claires sur ce qu'on peut mettre dans une requête :**

confidentialité, données sensibles, et ce qui est interdit » (source : ateliers). Ce cadre offre des repères rassurants pour les salariés et contribue à prévenir les usages non maîtrisés.

Un troisième levier du tronc commun concerne l'**outillage approuvé et sécurisé**. L'étude montre que, en l'absence de solutions officielles clairement identifiées, les salariés de la branche peuvent être tentés de recourir à des outils externes, parfois inadaptés aux exigences de sécurité et de confidentialité du secteur. La mise à disposition d'un environnement outillé, intégré au système d'information et accompagné de consignes d'usage précises, permet de canaliser les pratiques et de sécuriser les flux d'information.

À ces éléments s'ajoute la **formation commune aux outils d'intelligence artificielle**, conçue comme un socle minimal partagé par l'ensemble des salariés concernés. Il ne s'agit pas de former des experts techniques, mais de garantir une compréhension suffisante des principes de fonctionnement des outils, des méthodes de formulation des demandes et des réflexes de contrôle des résultats produits. **« Avant les usages avancés, il faut déjà apprendre à formuler une demande correctement : sinon on obtient des résultats inutiles ou trompeurs »** (source : ateliers). Cette formation commune joue un rôle essentiel dans l'harmonisation des pratiques et la réduction des écarts de maturité entre les équipes.

Enfin, l'étude met en avant l'importance de dispositifs favorisant la **qualité et la sûreté des usages**, notamment à travers des standards de validation humaine, des revues régulières des cas d'usage et des mécanismes de signalement des incidents ou des dérives. Ces dispositifs contribuent à installer une culture de vigilance partagée, indispensable dans un contexte de transformation rapide.

Des leviers spécifiques adaptés aux familles de métiers

Si le tronc commun constitue un socle indispensable, l'étude souligne également que certains métiers ou familles de métiers nécessitent des **accompagnements spécifiques**, en raison de leur niveau d'exposition ou de la nature de leurs activités.

Les métiers fortement exposés aux traitements documentaires, analytiques ou répétitifs requièrent ainsi des **formations spécifiques par métier**, centrées sur l'application concrète de l'intelligence artificielle générative aux tâches cœur. Ces formations doivent permettre de contextualiser les usages, de développer l'esprit critique face aux résultats produits et de renforcer la capacité des salariés à articuler automatisation et expertise humaine. Elles répondent à un besoin exprimé de manière récurrente lors des ateliers : dépasser la simple découverte des outils pour entrer dans une maîtrise opérationnelle et raisonnée.

Pour les métiers exerçant des fonctions d'encadrement, de pilotage ou de coordination, l'accompagnement prend une dimension différente. L'étude met en évidence la nécessité d'un **accompagnement managérial dédié**, afin d'aider les responsables à intégrer l'intelligence artificielle générative dans l'organisation du travail, à adapter les critères de performance et à prévenir les risques humains associés à ces transformations. Ces métiers jouent un rôle clé dans la diffusion des pratiques et dans la régulation des usages au sein des équipes.

Un autre levier spécifique identifié concerne la **structuration de réseaux de référents et de communautés de pratique**. Ces dispositifs répondent à un besoin de proximité, d'entraide et de partage d'expériences, en particulier dans les métiers en forte transformation. Les référents jouent un rôle d'interface entre les équipes, les fonctions support et les instances de gouvernance, facilitant l'appropriation des outils et la remontée des besoins ou des difficultés rencontrées sur le terrain.

Enfin, pour certains métiers exposés à des enjeux réglementaires, éthiques ou de responsabilité élevés, l'accompagnement doit intégrer des dimensions renforcées de **veille, de contrôle et de gouvernance des usages**. Ces dispositifs permettent d'anticiper les évolutions réglementaires, d'assurer la conformité des pratiques et de maintenir un niveau élevé de confiance auprès des bénéficiaires et des partenaires.

Une logique d'articulation entre cohérence et différenciation

L'un des enseignements majeurs de l'étude réside dans la nécessité de penser l'accompagnement des transformations dans une logique d'**articulation** plutôt que d'opposition entre actions communes et actions ciblées. Le tronc commun garantit une base de repères partagés, indispensable à la cohérence globale du dispositif, tandis que les leviers spécifiques permettent d'adapter l'accompagnement aux réalités opérationnelles de chaque métier.

Cette approche graduée et structurée constitue un facteur clé de réussite de l'intégration de l'intelligence artificielle générative dans les métiers de l'assistance. Elle favorise une appropriation progressive, sécurisée et alignée avec les enjeux du secteur, tout en laissant la place à l'expertise humaine et à la diversité des pratiques professionnelles.

Couverture des besoins par les formations



L'analyse des impacts de l'intelligence artificielle générative sur les métiers de l'assistance ne peut être dissociée de la question des compétences et de leur développement. Au-delà de l'identification des transformations à l'œuvre, l'étude vise à apprécier dans quelle mesure l'offre de formation existante permet de répondre aux besoins induits par ces évolutions. La couverture des besoins par les formations constitue ainsi un levier central pour rendre opérationnelles les recommandations formulées et sécuriser la transition des métiers.

Une méthodologie structurée pour objectiver la couverture des besoins

Afin d'évaluer de manière homogène et comparative la capacité des formations à accompagner l'évolution des métiers, l'étude s'appuie sur une cartographie détaillée des formations référencées et certifiantes mobilisables à l'échelle du secteur. Cette cartographie a été rapprochée, métier par métier, des besoins en compétences identifiés à partir des fiches de transformation, des cas d'usage prioritaires et des axes d'accompagnement mis en évidence lors des ateliers.

La méthodologie repose sur un principe simple : confronter les compétences nécessaires à l'appropriation des usages de l'intelligence artificielle générative avec les contenus proposés par l'offre de formation existante. Cette approche permet de produire un **taux de couverture**, exprimant le niveau d'adéquation entre les besoins identifiés et les formations disponibles. Elle ne vise pas à analyser la qualité pédagogique des formations, mais à objectiver leur potentiel de réponse aux enjeux de transformation des métiers.

Cette lecture quantitative est complétée par une analyse qualitative, prenant en compte la nature des compétences couvertes (acculturation, maîtrise des outils, compétences métier, esprit critique, enjeux éthiques et réglementaires), ainsi que leur degré de spécialisation.

Une couverture contrastée selon les métiers et les axes de compétences

Les résultats de l'analyse mettent en évidence une **couverture hétérogène** des besoins par les formations, selon les métiers et les dimensions de compétences considérées.

Sur le plan transversal, les formations d'**acculturation à l'intelligence artificielle générative** apparaissent relativement bien représentées. Elles permettent d'apporter un socle commun de compréhension des principes, des enjeux et des limites de ces technologies. Ce constat rejoint les enseignements des chapitres précédents : l'acculturation constitue un prérequis largement partagé et bénéficie déjà d'une offre relativement structurée.

En revanche, la couverture est plus variable lorsqu'il s'agit de compétences **opérationnelles et contextuelles**, directement liées aux métiers. Pour les métiers en forte transformation, notamment ceux exposés à des volumes importants de traitement documentaire, d'analyse ou de production de contenus, les besoins en formations spécifiques apparaissent plus marqués.

L'offre existante ne couvre que partiellement les usages avancés, tels que l'intégration de l'intelligence artificielle générative dans les processus métier, la validation critique des résultats générés ou la gestion des cas complexes.

Les métiers moins exposés ou en évolution progressive bénéficient, quant à eux, d'une couverture plus satisfaisante, dans la mesure où leurs besoins se concentrent davantage sur des compétences transverses et des usages ponctuels de soutien.

Enfin, les compétences liées à la **qualité, à la sûreté des usages et au cadre réglementaire** présentent elles aussi des niveaux de couverture contrastés. Si les enjeux de sécurité et de conformité sont largement identifiés, ils sont encore insuffisamment traduits dans des formations spécifiquement dédiées à l'intelligence artificielle générative et à ses implications concrètes dans les métiers de l'assistance.

Métiers bien couverts et métiers à renforcer

L'analyse croisée des taux de couverture met en lumière deux tendances principales.

D'une part, certains métiers disposent déjà d'une **offre de formation relativement alignée** avec leurs besoins d'évolution. Ces métiers bénéficient de formations combinant acculturation générale, prise en main des outils et premiers niveaux d'application métier. Cette situation favorise une appropriation progressive de l'intelligence artificielle générative, sans rupture majeure dans les parcours professionnels.

D'autre part, l'étude identifie des **métiers pour lesquels les écarts entre besoins et offre de formation sont plus importants**. Il s'agit principalement de métiers en forte transformation, pour lesquels les compétences attendues évoluent rapidement : capacité à exploiter les outils de manière avancée, à structurer et fiabiliser des productions complexes, à exercer un jugement critique renforcé et à garantir la conformité des usages. Pour ces métiers, l'offre actuelle apparaît insuffisante ou trop généraliste, et nécessite d'être renforcée ou complétée par des parcours de formation ciblés.

Cette distinction ne constitue pas un classement figé, mais un outil d'aide à la décision permettant de prioriser les actions de développement des compétences au regard des enjeux de transformation identifiés.

Des enseignements structurants pour orienter les actions de formation

Au-delà des résultats chiffrés, l'analyse de la couverture des besoins par les formations fait émerger plusieurs enseignements structurants.

Tout d'abord, elle confirme l'importance de **différencier les niveaux de formation**. Un socle commun d'acculturation est indispensable, mais il doit être complété par des formations

spécifiques, adaptées aux réalités opérationnelles des métiers les plus exposés. L'approche uniforme montre rapidement ses limites dans un contexte de transformation différenciée.

Ensuite, l'étude souligne la nécessité de renforcer les formations portant sur la **capacité à analyser et à contrôler les productions de l'intelligence artificielle générative**. La maîtrise des outils ne saurait se substituer à l'esprit critique, à la compréhension des limites et à la responsabilité humaine, qui demeurent des compétences clés dans les métiers de l'assistance.

Enfin, la cartographie des formations met en évidence le rôle central des dispositifs de **formation continue**, conçus comme des parcours évolutifs plutôt que comme des actions ponctuelles. *« Avec la vitesse à laquelle ça évolue, il faut une formation continue, pas une formation "one shot" »* (source : ateliers). Compte tenu de la rapidité des évolutions technologiques, la capacité à actualiser régulièrement les compétences apparaît comme un facteur déterminant de sécurisation des trajectoires professionnelles.

Les priorités pour réussir la transition



À l'issue des analyses menées sur les impacts métiers, les leviers d'accompagnement et la couverture des besoins par les formations, l'étude met en lumière plusieurs **priorités structurantes** pour réussir l'intégration de l'intelligence artificielle générative dans les métiers de l'assistance. Ces priorités ne constituent pas un plan d'action figé, mais des axes de décision permettant d'orienter les choix des acteurs de la branche dans un contexte de transformation rapide et différenciée.

Déployer une montée en compétence à grande échelle, mais différenciée

La première priorité identifiée consiste à organiser une **montée en compétence ambitieuse et progressive** de l'ensemble des salariés, en tenant compte à la fois du besoin d'acculturation généralisée et des spécificités des métiers les plus exposés.

L'étude montre clairement que l'appropriation de l'intelligence artificielle générative ne saurait reposer sur des initiatives isolées ou sur la bonne volonté individuelle des salariés. Elle suppose la mise en place de parcours structurés, combinant un socle commun de connaissances et des formations ciblées, adaptées aux réalités opérationnelles des métiers. Cette logique de différenciation est essentielle pour éviter à la fois une sous-exposition des métiers en forte transformation et une surcharge inutile pour ceux dont l'exposition demeure plus limitée.

La priorité n'est donc pas uniquement de former davantage, mais de **former de manière pertinente**, en lien direct avec les usages identifiés, les compétences attendues et les trajectoires professionnelles envisagées. Dans cette perspective, la formation devient un levier stratégique de sécurisation des parcours et de maintien de la qualité de service.

Outils les usages dans un environnement maîtrisé et sécurisant

La seconde priorité concerne l'**outillage des salariés de la branche**, qui apparaît comme un facteur déterminant de succès ou d'échec de la transition. L'étude montre que, sans environnement outillé clairement identifié, les usages de l'intelligence artificielle générative peuvent se développer de manière hétérogène, voire incontrôlée, au risque de fragiliser la sécurité des données et la confiance des acteurs. « **Tant qu'on n'a pas un outil officiel et sécurisé, les gens testent à titre individuel... et on perd la maîtrise** » (source : ateliers).

Mettre à disposition des outils approuvés, intégrés au système d'information et accompagnés de règles d'usage explicites permet de canaliser les pratiques et de créer un cadre rassurant

pour les salariés. Ce choix d’outillage ne relève pas uniquement d’une décision technique : il traduit une volonté de pilotage, de responsabilité et de cohérence à l’échelle de l’organisation ou de la branche.

L’environnement technologique doit ainsi être pensé comme un **support à la transformation des métiers**, et non comme une simple juxtaposition de solutions. Cette approche favorise une appropriation progressive et sécurisée des outils, tout en limitant les risques liés à des usages non maîtrisés.

S’appuyer sur des relais de proximité et des dynamiques collectives

Une autre priorité forte mise en évidence par l’étude réside dans l’importance des **dispositifs de relais et d’animation de proximité**. Les transformations induites par l’intelligence artificielle générative ne se diffusent pas uniquement par des formations ou des outils ; elles se construisent également dans les échanges entre pairs, le partage d’expériences et l’accompagnement du quotidien.

La mise en place de référents, de réseaux métiers ou de communautés de pratique apparaît comme un levier efficace pour soutenir l’appropriation des nouveaux usages. « **On avance mieux quand il y a un référent IA : quelqu’un qui répond aux questions et aide à sécuriser les bons usages** » (source : ateliers). Ces dispositifs permettent de répondre aux questions opérationnelles, de mutualiser les bonnes pratiques, mais aussi de faire remonter les difficultés et les besoins émergents vers les instances de pilotage.

Cette dynamique collective joue un rôle clé dans la consolidation des apprentissages et dans la réduction des écarts de maturité entre équipes. Elle favorise également un climat de confiance, indispensable pour dépasser les craintes ou les résistances associées aux transformations technologiques.

Piloter la transition dans la durée et mesurer les effets

Enfin, l’étude souligne la nécessité d’inscrire l’intégration de l’intelligence artificielle générative dans une **logique de pilotage continu**, plutôt que dans une succession d’actions ponctuelles. Compte tenu de la rapidité des évolutions technologiques et de la diversité des situations métiers, les priorités identifiées doivent être régulièrement réévaluées à la lumière des retours d’expérience et des usages effectifs.

Mesurer les effets de l'intelligence artificielle générative sur les activités, la qualité du service rendu, la charge de travail ou les trajectoires professionnelles constitue un enjeu central. Cette capacité de mesure permet non seulement d'objectiver les bénéfices attendus, mais aussi d'identifier rapidement les dérives, les surcharges ou les effets non souhaités, afin d'ajuster les dispositifs d'accompagnement.

La réussite de la transition repose ainsi sur une **capacité à apprendre en continu**, à ajuster les priorités et à maintenir un dialogue permanent entre les acteurs métiers, les fonctions support et les instances de gouvernance.

Points de vigilance et conditions de réussite



Les travaux menés dans le cadre de cette étude montrent que si l'intelligence artificielle générative ouvre des perspectives importantes pour les métiers de l'assistance, son intégration soulève également un ensemble de **points d'attention** qui conditionnent la qualité, la soutenabilité et l'acceptabilité des transformations engagées. Ces éléments ne constituent pas des prérequis normatifs, mais des **enseignements transverses issus des ateliers métiers et des échanges avec les acteurs de la branche**.

Un environnement de données particulièrement sensible

Les métiers de l'assistance se caractérisent par la manipulation quotidienne de données sensibles, qu'il s'agisse d'informations personnelles, contractuelles, financières ou médicales. L'introduction de l'intelligence artificielle générative accentue cette sensibilité, dans la mesure où les usages reposent sur l'analyse, la reformulation et la synthèse de volumes importants d'informations hétérogènes.

Les échanges menés dans le cadre de l'étude mettent en évidence une vigilance partagée des acteurs sur les enjeux de confidentialité, de protection des données et de conformité réglementaire. Ces préoccupations sont d'autant plus marquées que les usages de l'intelligence artificielle générative peuvent mobiliser simultanément des sources internes et externes, rendant plus complexe la maîtrise des flux d'information.

À ce stade, les pratiques observées restent hétérogènes selon les organisations. Certaines disposent déjà de repères clairs en matière d'utilisation des outils, tandis que d'autres s'appuient sur des arbitrages au cas par cas. Ce constat souligne l'importance, pour les acteurs du secteur, de disposer de cadres de référence partagés, tout en laissant une marge d'adaptation aux réalités opérationnelles. **« Ce qui manque souvent, c'est un positionnement clair : qu'est-ce qui est autorisé, avec quels outils, et pour quels usages »** (source : ateliers).

La place centrale du discernement et de la validation humaine

Un autre point de vigilance récurrent concerne la **relecture critique et la validation des productions issues de l'intelligence artificielle générative**. **« Pour nous, l'IA peut proposer, mais la validation humaine doit rester systématique, surtout dès que c'est sensible »** (source : ateliers). Les cas d'usage analysés montrent que ces outils peuvent produire des résultats utiles et structurants, mais qu'ils ne sont ni infaillibles ni exempts de biais, en particulier dans des situations complexes ou atypiques.

Les représentants métiers insistent sur le fait que l'intelligence artificielle générative est perçue avant tout comme un outil d'aide, venant renforcer l'efficacité et la capacité d'analyse des salariés, sans se substituer à leur jugement. La responsabilité finale dans la prise de décision demeure clairement portée par les acteurs humains, en lien avec leur expertise, leur expérience et leur compréhension fine des contextes.

Cette vigilance partagée témoigne d'un attachement fort aux dimensions éthiques et professionnelles des métiers de l'assistance, et rappelle que la valeur ajoutée de l'intelligence artificielle générative repose autant sur son usage que sur la capacité des utilisateurs à en connaître les limites.

Des impacts humains et organisationnels à prendre en compte

Les transformations induites par l'intelligence artificielle générative ne se limitent pas aux processus ou aux outils ; elles interrogent également les **repères professionnels, l'organisation du travail et le rapport au sens des activités**. Les ateliers ont fait émerger des perceptions contrastées, mêlant intérêt pour les gains potentiels et interrogations sur les évolutions du rôle métier, la charge cognitive ou la relation au bénéficiaire.

Ces éléments invitent à considérer l'intégration de l'intelligence artificielle générative comme une transformation globale, impliquant des ajustements progressifs des pratiques et des organisations. Les managers sont régulièrement cités comme des acteurs clés de cette phase d'adaptation, tant pour accompagner les équipes que pour réguler les usages au quotidien.

Les échanges soulignent également l'importance des espaces de dialogue et de retour d'expérience, permettant d'identifier les difficultés rencontrées, de partager les apprentissages et de préserver l'équilibre entre performance opérationnelle et qualité de la relation humaine.

Des modalités de pilotage encore très variables selon les contextes

Les travaux mettent en évidence une **diversité marquée des modalités de pilotage des usages de l'intelligence artificielle générative** au sein des organisations du secteur. À ce stade, il n'existe pas de modèle stabilisé ou unanimement partagé : certaines structures ont engagé des démarches de coordination des initiatives, tandis que d'autres privilégient des approches plus distribuées, portées par les métiers ou les équipes locales.

Les échanges avec les représentants patronaux ont mis en lumière des réserves quant à une approche trop prescriptive de la gouvernance des usages, perçue comme susceptible de freiner

l'expérimentation ou l'agilité nécessaire dans une phase encore exploratoire. Cette position a conduit à une attention particulière portée à la formulation des constats dans l'étude, qui se limite à décrire les pratiques observées et les questionnements exprimés.

L'étude souligne ainsi que les modes de pilotage des usages de l'intelligence artificielle générative constituent un **sujet en construction**, appelé à évoluer dans le temps en fonction des usages effectifs, des retours du terrain et du cadre réglementaire.

Une transformation inscrite dans une logique progressive et évolutive

Enfin, l'un des enseignements transverses de l'étude réside dans le caractère **progressif et itératif** de l'intégration de l'intelligence artificielle générative dans les métiers de l'assistance. Les acteurs rencontrés partagent l'idée que la transformation ne saurait être linéaire ou immédiate, mais qu'elle s'opère par ajustements successifs, apprentissages collectifs et expérimentations maîtrisées.

Les points de vigilance identifiés dans ce chapitre ne visent donc pas à freiner l'innovation, mais à éclairer les conditions dans lesquelles celle-ci peut s'inscrire durablement dans les pratiques professionnelles. La réussite de la transition repose sur un équilibre entre ouverture aux opportunités technologiques, respect des spécificités métiers et attention portée aux dimensions humaines, organisationnelles et sociales.

Conclusion



Les travaux présentés dans cette synthèse mettent en évidence que l'intelligence artificielle générative constitue avant tout un **facteur d'évolution des métiers de l'assistance**, dont les effets sont différenciés selon la nature des activités, le niveau de standardisation des tâches et l'exposition aux flux informationnels.

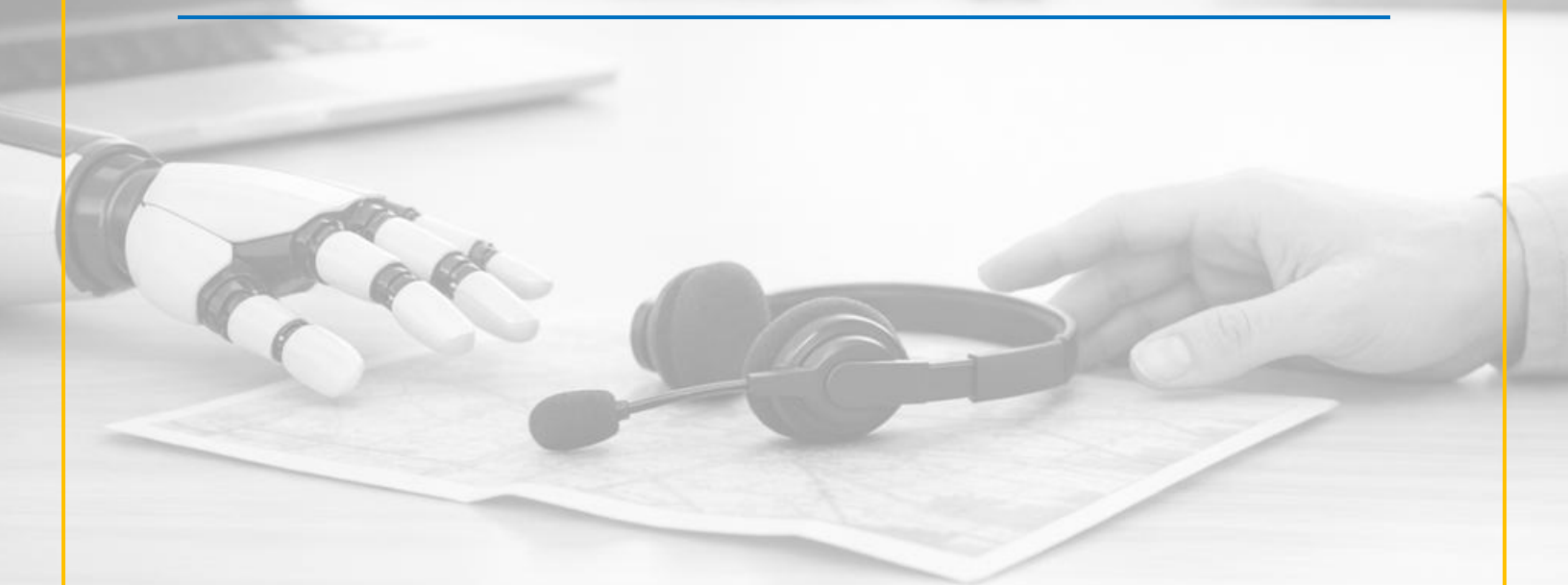
L'étude montre que les transformations engagées ne relèvent ni d'une rupture uniforme ni d'une automatisation généralisée, mais d'une recomposition progressive des pratiques professionnelles. Dans ce contexte, l'intelligence artificielle générative apparaît comme un levier d'augmentation des capacités humaines, venant renforcer les activités d'analyse, de synthèse et de coordination, tout en laissant une place centrale à l'expertise, au discernement et à la responsabilité des salariés.

Les enseignements issus des travaux soulignent également l'importance d'un accompagnement structuré, combinant des leviers transverses et des approches adaptées aux spécificités des métiers les plus exposés. La question des compétences, et plus particulièrement de leur développement dans la durée, constitue à cet égard un enjeu clé pour sécuriser les trajectoires professionnelles et préserver la qualité du service rendu.

Enfin, cette synthèse met en lumière que l'intégration de l'intelligence artificielle générative dans les métiers de l'assistance demeure un **processus en construction**. Les pratiques, les modalités de pilotage et les équilibres organisationnels observés aujourd'hui sont appelés à évoluer au rythme des usages réels, des retours d'expérience et du cadre réglementaire.

À ce titre, les travaux de l'Observatoire offrent un socle de compréhension partagé et invitent à poursuivre les échanges et l'observation des transformations à l'œuvre, dans une logique de dialogue, de progressivité et d'adaptation continue aux réalités du secteur.

Annexes



Annexe A - Cartographie de formations référencées et certifiantes

Cette annexe présente une liste de formations (certifiantes, RS, RNCP, autres) permettant d'accompagner la montée en compétences et la transition professionnelle de 25 métiers du secteur de l'assistance face à l'IA générative. Les formations incluent des MOOC, e-learning, modules rapides santé, et des formations transverses pour les métiers sans offre spécifique.

Métier cible	Nom de la formation	Organisme	Durée	Format	Prix (€ HT)	Lien officiel
Actuaire / Tarificateur	IA générative pour l'actuariat	Caritat	Selon édition	Présentiel / Distanciel	Sur devis	https://www.caritat.fr/maitriser-lia-generative-pour-lactuariat-et-lanalyse-de-donnees/
Animateur de réseau de prestataire	L'intelligence artificielle au service de la relation client	Cegos	14h	Présentiel ou distanciel	1590	https://www.cegos.fr/formations/relation-client/lintelligence-artificielle-au-service-de-la-relation-client
Animateur de réseau de prestataire	Utiliser l'IA pour animer sa communauté	France Clusters	3h30	Distanciel	340 (adh.) / 490 (non-adh.)	https://www.franceclusters.fr/les-formations/utiliser-lia-pour-animer-sa-communaute
Assistant	L'IA au service de l'efficacité de l'assistant-e	Cegos	1j (7h)	Présentiel / Distanciel	990	https://www.cegos.fr/formations/assistante/lia-au-service-de-lefficacite-professionnelle-de-lassistante
Assistant	Utiliser l'IA générative dans les différentes missions des assistant.e.s : ChatGPT, Midjourney, Happy Scribe, Gamma, Asana...	Demos	2j (14h)	Présentiel / Distanciel	1550 (+500 certif.)	https://www.demos.fr/formation/utiliser-lia-generative-dans-les-differentes-missions-des-assistantes-chatgpt-midjourney-happy-scribe-gamma-asana/
Assistant / Support	Admin/Gestion/Assistanat - gagner du temps avec l'IA	CCI Formation (EESC)	1j	Présentiel	Sur devis	https://cciformation-eesc.fr/formations/administration-gestion-assistanat-gagner-du-temps-avec-lia/
Assistant administratif de plateaux	Admin/Gestion/Assistanat - gagner du temps avec l'IA	CCI Formation (EESC)	1j	Présentiel	Sur devis	https://cciformation-eesc.fr/formations/administration-gestion-assistanat-gagner-du-temps-avec-lia/
Assistant administratif de plateaux	Certification RS7287 - Optimiser l'efficacité administrative et le support opérationnel avec l'IA	Classe Digitale	20h	Distanciel	1490	https://classe-digitale.fr/formation/optimiser-lefficacite-administrative-et-le-support-operationnel-grace-a-lia/
Chargé d'assistance	IA au service de la relation client	AFNOR Compétences	2j	Distanciel	Non indiqué	https://competences.afnor.org/formations/lintelligence-artificielle-au-service-de-la-relation-client

Chargé d'assistance	L'intelligence artificielle au service de la relation client	Cegos	2j (14h)	Présentiel / Distanciel	1590	https://www.cegos.fr/formations/relation-client/lintelligence-artificielle-au-service-de-la-relation-client
Chargé de communication	Certification RS7288 - Intégrer l'IA dans les actions marketing & communication	France Compétences (plusieurs OF)	Variable	Distanciel	Non indiqué	https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7288/
Chargé de communication	RS7064 - Intégrer l'IA dans la gestion des réseaux sociaux	La WAB (référentiel RS)	Variable	Présentiel / Distanciel	Non indiqué	https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7064/
Chargé de communication	L'IA générative pour marketing & communication	LBKE	1j	Distanciel	425	https://www.lbke.fr/formations/ia/ia-pour-le-marketing-et-la-communication
Chargé de comptabilité	IA au service de la finance et de la gestion	Cegos	14h (2j)	Présentiel / Distanciel	1590	https://www.cegos.fr/formations/finance-tresorerie/lintelligence-artificielle-au-service-des-metiers-de-la-finance-et-de-la-gestion
Chargé de comptabilité	Maîtriser Microsoft Copilot pour la finance	DFCG	7h (1j)	Présentiel / Distanciel	750 (adh.) / 920 (non-adh.)	https://www.dfcg.fr/formation/lia-au-service-de-la-fonction-finance-un-copilote-pour-la-performance/
Chargé de comptabilité	Formation IA Comptabilité : gagnez en efficacité	GenIA Académie	14h	Distanciel	2100	https://genia-academie.fr/formation-ia-comptabilite/
Chargé de comptabilité	IA pour la comptabilité	Groupe Skillset	14h (2j)	Distanciel	Sur devis	https://groupe-skillset.com/formations/ia-en-comptabilite/
Chargé de comptabilité	L'IA dans la fonction finance (fondamentaux)	KPMG Formation	3h30	Présentiel / Distanciel	550 / pers.	https://formation.kpmg.fr/catalogue/formation/263-intelligence-artificielle-ia-les-enjeux-pour-les-metiers-comptables
Chargé de gestion commerciale	Certification RS7283 - Développer la performance commerciale grâce à l'IA	France Compétences (plusieurs OF)	Variable	Distanciel	Non indiqué	https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7283/
Chargé de gestion commerciale	Einstein IA & Agentforce - fondamentaux	PLB (cours officiel SF)	2j (14h)	Présentiel / Distanciel	1 450	plb.fr [genia-academie.fr]
Chargé de gestion commerciale	Trailhead – Einstein Generative AI	Salesforce	Auto-rythme	Distanciel	Gratuit	trailhead.salesforce.com [cegos.fr]
Chargé de méthodes et procédures	Les fondamentaux de l'IA (MOOC CNFPT)	CNFPT via FUN	~6h	Distanciel	Gratuit	https://www.fun-mooc.fr/fr/cours/acculturation-a-lintelligence-artificielle-pour-les-collectivite/

Chargé de réclamations clients	Intégrer l'IA dans le management des réclamations	AMARC	1j (typique)	Présentiel / Distanciel	Sur devis	https://www.amarc.asso.fr/formation/repondre-aux-reclamations-a-laide-de-lia-generative/
Chargé de réclamations clients	L'intelligence artificielle au service de la relation client	Cegos	14h	Présentiel / Distanciel	1590	https://www.cegos.fr/formations/relation-client/lintelligence-artificielle-au-service-de-la-relation-client
Chargé de réclamations clients	Tirer profit de l'IA pour la gestion des réclamations	Formasuite	14h (2j)	Présentiel / Distanciel	~840 (dist.)	https://www.formasuite.fr/formation/tirer-profit-ia-gestion-reclamations-clients-2915
Chef de produit marketing	Certification RS7288 - Intégrer l'IA dans les actions marketing & communication	France Compétences (plusieurs OF)	Variable	Distanciel	Non indiqué	https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7288/
Chef de produit marketing	L'IA générative pour marketing & communication	LBKE	1j	Distanciel	425	https://www.lbke.fr/formations/ia/ia-pour-le-marketing-et-la-communication
Contrôleur de gestion	IA au service de la finance et de la gestion	Cegos	14h (2j)	Présentiel / Distanciel	1590	https://www.cegos.fr/formations/finance-tresorerie/lintelligence-artificielle-au-service-des-metiers-de-la-finance-et-de-la-gestion
Contrôleur de gestion	Maîtriser Microsoft Copilot pour la finance	DFCG	7h (1j)	Présentiel / Distanciel	750 (adh.) / 920 (non-adh.)	https://www.dfcg.fr/formation/lia-au-service-de-la-fonction-finance-un-copilote-pour-la-performance/
Contrôleur de gestion	Master CGAO (RNCP 35918)	IAE (Bordeaux / Lyon / Paris 1)	24 mois	Présentiel (alternance)	Frais universitaires	https://www.iae-bordeaux.fr/
Contrôleur de gestion	L'IA dans la fonction finance (fondamentaux)	KPMG Formation	3h30	Présentiel / Distanciel	550 / pers.	https://formation.kpmg.fr/catalogue/formation/263-intelligence-artificielle-ia-les-enjeux-pour-les-metiers-comptables
Contrôleur de gestion	Formation IA pour contrôleurs de gestion - Workshop	Lefebvre Dalloz Compétences	3h	Distanciel	450	https://formation.lefebvre-dalloz.fr/formations/ia-pour-contrôleurs-de-gestion-workshop_702943
Dev IA / Data	RNCP37827 - Développeur en intelligence artificielle	ORSYS (ex. opérateur)	~567h	Présentiel / Distanciel	21580	https://www.orsys.fr/formation/titre_rncp_developpeur_en_intelligence_artificielle.html
Formateur d'assistance	Certification RS7177 - Concevoir un parcours pédagogique avec l'IA	France Compétences (plusieurs OF)	Variable	Distanciel	Non indiqué	https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7177/

Formateur d'assistance	Intégrez l'IA dans la conception de formation	OpenClassrooms	~4h	Distanciel	Gratuit	https://openclassrooms.com/fr/courses/8578676-integrez-l-ia-dans-la-conception-de-formation
Gestionnaire de réseau prestataires	L'IA au service de la relation client	Cegos	2j (14h)	Présentiel / Distanciel	1590	https://www.egos.fr/formations/relation-client/lintelligence-artificielle-au-service-de-la-relation-client
Gestionnaire de réseau prestataires	L'intelligence artificielle au service de la relation client	Cegos	14h	Présentiel / Distanciel	1590	https://www.egos.fr/formations/relation-client/lintelligence-artificielle-au-service-de-la-relation-client
Gestionnaire des factures prestataires	OCR et reconnaissance automatique de factures	Apting	2h (module)	Présentiel	Forfaits	https://www.apting.fr/formation/ocr-et-reconnaissance-automatique-de-factures/
Gestionnaire des factures prestataires	IA Finance & Achats : data, risques, performance	Enablers Institute		Distanciel	Sur devis	https://institute.enablers.io/formations/ia-generative/exploiter-lia-en-finance-et-achats-pour-optimiser-vos-processus-et-decisions/
Gestionnaire des médias sociaux	Certification RS7064 - Intégrer l'intelligence artificielle dans la gestion des réseaux sociaux	13 organismes de formation recensés			Non indiqué	https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7064/
Gestionnaire des médias sociaux	IA Générative & Stratégie Réseaux Sociaux	Intuit Lab Pro	10j	Présentiel	3300	https://formation-pro.ecole-intuit-lab.com/program/ia-generative-et-reseaux-sociaux/
Gestionnaire paie et admin. du personnel	L'IA générative pour les missions de paie et RH	CEECA	3,5h	Distanciel	245	https://ceeca.org/cpt-formation/lia-generative-pour-les-missions-de-paie-et-rh/
Gestionnaire paie et admin. du personnel	Gestion de la Paie et IA	Formasuite	14h	Présentiel/ Distanciel	Sur devis	formasuite.fr [formation.cnam.fr]
Infirmier d'assistance	ANS-Formation (plateforme)	ANS	Auto-rythme	Distanciel	Gratuit	https://esante.gouv.fr/actualites/du-nouveau-pour-ans-formation
Infirmier d'assistance	Guide éthique IA en santé	DNS/ANS		Distanciel	Gratuit	https://esante.gouv.fr/actualites/intelligence-artificielle-en-sante-un-guide-ethique-pour-une-innovation-responsable
Infirmier d'assistance	IA en santé : comprendre, choisir et déployer	EHESP	2,5 j	Présentiel (Paris)	1365	ehesp.fr (FC) [forbes.fr]
Infirmier d'assistance	Bon usage des SIA en contexte de soins	HAS		Distanciel	Gratuit	https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2025-04/note_de_cadrage_

							_ia_en_contexte_de_soins_accompagner_les_usages.pdf
Infirmier d'assistance	IA générative & industrie de santé : expérimenter et intégrer des usages concrets dans votre pratique professionnelle	IFIS / Digital Pharma Lab				Non indiqué	https://www.ifis.fr/formations/adiagen
Infirmier d'assistance	Masterclass IA Générative en Santé – INeS	INeS France	2h	Distanciel	350		https://ines-france.fr/nos-formations/
Infirmier d'assistance	DIU IA Générative en Santé (GEN-IAs)	Université Bourgogne / Nantes / Caen / Paris-Cité	~80h	Mixte	1950		https://sefca-umdpcs.u-bourgogne.fr/nos-formations/pole-formation-e-sante-et-intelligence-artificielle/du-ia-generative.html
Infirmier d'assistance	FQ - Initiation à l'IA en santé (FOAD)	Université Paris Cité	50h	Distanciel (live)	Non indiqué		https://odf.u-paris.fr/fr/offre-de-formation/formation-qualifiante-SPCFQ/sciences-technologies-sante-STS/fq-initiation-a-l-intelligence-artificielle-KK6WGGPU.html
Manager d'assistance	L'IA au service du manager	Cegos	7h (1j)	Présentiel / Distanciel	990		https://www.cegos.fr/formations/management-et-leadership/lintelligence-artificielle-au-service-du-manager
Manager d'assistance	Certification RS7424 - Gérer et transformer les processus de travail avec l'IA	Classe Digitale	20h	Distanciel	960		https://classe-digitale.fr/formation/manager-ia/
Manager d'assistance	Managers : gagner en performance avec l'IA	Orsys	14h (2j)	Présentiel / Distanciel	1590		https://www.orsys.fr/formation/formation-intelligence-artificielle-management
Manager d'assistance	L'IA générative au service des dirigeants et managers	Sciences Po Executive Education	1 jour	Présentiel	1580		https://www.sciencespo.fr/executive-education/fr/programmes-pour-les-individus/programmes-courts/l-ia-generative-au-service-des-dirigeants-des-managers-et-des-organisations/
Manager de coordination	L'IA au service du manager	Cegos	7h	Présentiel / Distanciel	990		https://www.cegos.fr/formations/management-et-leadership/lintelligence-artificielle-au-service-du-manager
Manager de coordination	Certification RS7424 - Gérer et transformer les processus de travail avec l'IA	Classe Digitale	20h	Distanciel	960		https://classe-digitale.fr/formation/manager-ia/

Manager de coordination	Managers : gagner en performance avec l'IA	Orsys	14h	Présentiel ou distanciel	1590	https://www.orsys.fr/formation/formation-intelligence-artificielle-management
Manager de coordination	L'IA générative au service des dirigeants et managers	Sciences Po Executive Education	1 jour	Présentiel	1580	https://www.sciencespo.fr/executive-education/fr/programmes-pour-les-individus/programmes-courts/l-ia-generative-au-service-des-dirigeants-des-managers-et-des-organisations/
Managers	Manager à l'ère de l'IA	Collège de Paris Développement		Présentiel / Distanciel	1800	https://www.collegedeparisdeveloppement.fr/formation/manager-a-l-ere-de-l-intelligence-artificielle/
Médecin d'assistance	IA en santé : comprendre, choisir et déployer	EHESP	2,5 j	Présentiel (Paris)	1365	ehesp.fr (FC) [forbes.fr]
Médecin d'assistance	IA générative & industrie de santé : expérimenter et intégrer des usages concrets dans votre pratique professionnelle	IFIS / Digital Pharma Lab		Présentiel	Non indiqué	https://www.ifis.fr/formations/adsigen
Médecin d'assistance	Masterclass IA Générative en Santé - INeS	INeS France	2h	Distanciel	350	https://ines-france.fr/nos-formations/
Médecin d'assistance	DIU IA Générative en Santé (GEN-IAs)	Université Bourgogne / Nantes / Caen / Paris-Cité	~80h	Mixte	1950	https://sefca-umdpcs.u-bourgogne.fr/nos-formations/pole-formation-e-sante-et-intelligence-artificielle/du-ia-generative.html
Statisticien / Data analyst	4 semaines pour révolutionner votre quotidien de Data Analyst avec l'IA générative	DataBird	40h	Distanciel	1990	https://www.data-bird.co/c/meta/formation-gen-ai-data-analyst
Statisticien / Data analyst	Databricks Fundamentals - Badge	Databricks	~1h + quiz	Distanciel	Gratuit	https://www.databricks.com/fr/resources/learn/training/databricks-fundamentals
Statisticien / Data analyst	RNCP37837 - Data Analyst (niv.6)	OpenClassrooms (certificateur)	Variable	Distanciel	Selon parcours	https://repertoireinternationaldescertificationsprofessionnelles.fr/RNCP37837.html
Superviseur / Plateaux	Superviseur Genesys Engage	NXO	2j	Présentiel (sur site)	Sur devis	nxeu.com (fiche PDF) [lonasante.com]
Support technique d'assistance	IA pour centres de contact (ressources)	Genesys		Distanciel	Non indiqué	https://www.genesys.com/fr-fr/ai-contact-center

Support technique d'assistance	Superviseur Genesys Engage	NXO	2j	Présentiel (sur site)	Sur devis	https://www.nxo.eu/wp-content/uploads/2025/02/NXO_FF_GENESYS_SUPERVISEUR-.pdf
Support technique d'assistance	Genesys Cloud CX (IA conversationnelle)	Optédif	2j	Présentiel / Distanciel	Éligibilités possibles	https://fr.optedif-formation.fr/formation/formation-genesys-cloud-cx,public-entreprise_salarie/
Tous métiers (transverse)	MOOC - L'IA générative et moi	Cnam (FUN-MOOC)	~5h / 3 sem.	Distanciel (FOAD/MOOC)	Gratuit (certif. 80)	https://www.fun-mooc.fr/fr/cours/lintelligence-artificielle-generative-et-moi/
Tous métiers (transverse)	Certification RS6776 - Création de contenus rédactionnels & visuels par l'usage responsable de l'IA	France Compétences (plusieurs OF)	Variable	Distanciel	Non indiqué	https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6776/
Tous métiers (transverse)	Certification RS6891 - Produire et réviser du contenu professionnel multimédia avec l'IA	France Compétences (plusieurs OF)	Variable	Présentiel / Distanciel	Non indiqué	https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6891/
Tous métiers (transverse)	Certification RS7232 - Utiliser l'IA pour améliorer son efficacité professionnelle (usage responsable)	France Compétences (plusieurs OF)	Variable	Distanciel	Non indiqué	https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7232/
Tous métiers (transverse)	Événements Copilot Microsoft	Microsoft	Webinaires	Distanciel	Gratuit	https://www.microsoft.com/fr-fr/events/category/microsoft-365-copilot-training
Tous métiers (transverse)	Découvrez les enjeux de l'IA générative	OpenClassrooms	~8h	Distanciel	Gratuit	https://openclassrooms.com/fr/courses/8531141-decouvrez-les-enjeux-de-l-ia-generative-pour-un-citoyen-europeen
Tous métiers (transverse)	Objectif IA : initiez-vous à l'IA	OpenClassrooms / France Num	~6h	Distanciel	Gratuit	https://www.francenum.gouv.fr/formations/objectif-ia-initiez-vous-lintelligence-artificielle
Tous métiers (transverse)	Initiation à Copilot pour Microsoft 365	ORSYS	1j (7h)	Présentiel / Distanciel	930	https://www.orsys.fr/formation/formation-initiation-copilot-pour-microsoft-365
Tous métiers (transverse)	Formation IA Générative Niveau 1 - Intégrer l'IA au quotidien	SavoirIA	7h	Hybride	Sur devis	https://www.savoiria.fr/formations-intelligence-artificielle-france/

Annexe B - Glossaire

Acculturation (à l'IA générative)

Démarche visant à donner aux publics un socle de compréhension commun sur ce qu'est l'intelligence artificielle générative, ses capacités, ses limites et les bonnes pratiques d'usage dans un contexte professionnel.

Aide à la décision

Usage de l'intelligence artificielle générative consistant à assister l'analyse (synthèse, mise en évidence de points clés, options de traitement), sans se substituer au discernement et à la responsabilité des salariés des branches.

Automatisation (de tâches)

Mécanisme par lequel certaines activités répétitives ou chronophages (ex. : tri, synthèse, rédaction de brouillons, extraction d'informations) peuvent être réalisées ou pré-réalisées avec l'appui de l'intelligence artificielle générative, avec maintien d'un contrôle humain selon les contextes.

Cadre de confiance

Ensemble de principes et repères encadrant l'usage de l'intelligence artificielle générative : sécurité de l'information, conformité, gestion des accès, traçabilité, et validation humaine pour les situations sensibles.

Cas d'usage

Application concrète de l'intelligence artificielle générative à une activité donnée (ex. : synthèse de dossiers, recherche d'information, rédaction assistée, traduction), décrite selon sa valeur attendue, ses limites et ses conditions d'appropriation.

Communauté de pratique

Espace d'échange entre pairs permettant de partager retours d'expérience, bonnes pratiques et ressources (ex. : exemples de requêtes, guides), afin de soutenir l'appropriation des usages dans la durée.

Confidentialité

Exigence liée à la protection des informations traitées dans les métiers de l'assistance (données personnelles, médicales, contractuelles, etc.), impliquant une vigilance sur les outils utilisés, les données partagées et la diffusion des résultats.

Conduite du changement

Ensemble de dispositifs facilitant l'adoption des nouveaux usages : information, accompagnement, formation, animation de relais et prise en compte des impacts sur l'organisation du travail.

Coordination et registre des cas d'usage

Modalités de suivi et de capitalisation des cas d'usage de l'intelligence artificielle générative (finalité, périmètre, règles d'usage, points de vigilance), afin d'améliorer la cohérence des initiatives et la diffusion des apprentissages.

Données sensibles

Données dont l'usage nécessite un niveau de précaution renforcé (ex. : informations médicales, données personnelles, éléments contractuels), en raison des risques de divulgation, de non-conformité ou d'impact sur les bénéficiaires.

Esprit critique (analyse critique)

Capacité à évaluer la pertinence, la fiabilité et les limites des contenus produits par l'intelligence artificielle générative, notamment en situation complexe ou atypique, et à décider des vérifications nécessaires.

Formation certifiante

Formation donnant lieu à une certification enregistrée dans un répertoire officiel (ex. : RS ou RNCP) ou reconnue par un certificateur, mobilisable pour structurer des parcours de montée en compétence.

Hallucination (de l'IA)

Situation dans laquelle un modèle d'intelligence artificielle générative produit une information plausible mais inexacte, non vérifiée ou non sourcée, nécessitant une relecture critique et, le cas échéant, des contrôles complémentaires.

Intelligence artificielle (IA) générative

Famille de modèles capables de produire du contenu (texte, image, son, vidéo). Dans cette synthèse, elle est mobilisée pour des usages de synthèse, de reformulation, de traduction et d'assistance à la production de contenus professionnels.

Instances représentatives du personnel (IRP)

Instances participant au dialogue social et à l'information sur les transformations du travail (objectifs, impacts, modalités d'usage), en lien avec la transparence sociale évoquée dans la synthèse.

Itératif

Approche progressive (d'intégration de l'Intelligence Artificielle) fondée sur des ajustements successifs, des expérimentations maîtrisées, des retours d'expérience et des apprentissages continus.

Management et leadership

Rôle des managers dans l'accompagnement des équipes, la régulation des usages, l'organisation du travail et l'intégration progressive des outils dans les pratiques quotidiennes.

MOOC

Formation en ligne ouverte à tous, généralement auto-rythmée ou semi-encadrée, citée dans l'annexe formations comme modalité possible d'acculturation ou de montée en compétence.

Outillage approuvé (et sécurisé)

Outils autorisés par l'organisation (ou le cadre défini) pour l'usage de l'intelligence artificielle générative, avec un niveau de sécurité et de conformité adapté aux contraintes des métiers de l'assistance.

Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Répertoire officiel recensant des certifications professionnelles reconnues, mentionné dans l'annexe formations comme référence pour identifier des parcours certifiants.

Répertoire Spécifique (RS)

Répertoire officiel recensant des certifications portant sur des compétences spécifiques, mentionné dans l'annexe formations comme modalité de certification mobilisable.

Réseau de référents (IA) / référents IA

Relais de proximité identifiés pour accompagner les équipes, répondre aux questions, partager les bonnes pratiques et contribuer à la diffusion d'usages maîtrisés.

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Cadre réglementaire européen relatif à la protection des données personnelles, cité comme référence dans la synthèse (notamment en lien avec la conformité et la gestion des données).

Système d'information

Ensemble des outils, applications et données utilisés par l'organisation ; l'intégration d'outils d'intelligence artificielle générative peut nécessiter des interfaces, des règles d'accès et des modalités de traçabilité spécifiques.

Traçabilité

Capacité à documenter les usages (ex. : données mobilisées, opérations réalisées, résultats produits, décisions prises), afin de renforcer la qualité, la conformité et la confiance dans les pratiques.

Validation humaine

Principe selon lequel un professionnel conserve la responsabilité de relire, contrôler et valider les productions de l'intelligence artificielle générative, particulièrement lorsque les enjeux sont sensibles ou que la décision engage l'organisation.

Veille et tendances

Observation structurée des évolutions technologiques, réglementaires et de marché liées à l'intelligence artificielle générative, afin d'actualiser les repères, les usages et les besoins de compétences.

Remerciements



L'Observatoire des Métiers de l'Assistance remercie l'ensemble de ses membres pour leur implication constante dans le cadre de cette étude, ainsi que pour la richesse de leurs contributions aux réflexions conduites.

Il remercie également l'ensemble des participants aux ateliers, dont les témoignages, les analyses et les retours d'expérience ont permis d'enrichir significativement les travaux menés.

Enfin, l'Observatoire adresse ses remerciements à PwC pour la réalisation de cette étude et l'accompagnement méthodologique apporté, ainsi qu'à l'OPCO Atlas pour son soutien à cette démarche.



Etude réalisée en 2026 par PwC pour l'Observatoire des Métiers de l'Assistance, pilotée par ce dernier, avec le soutien technique et financier de l'OPCO Atlas.



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

Contact : contact@observatoire-assistance.org