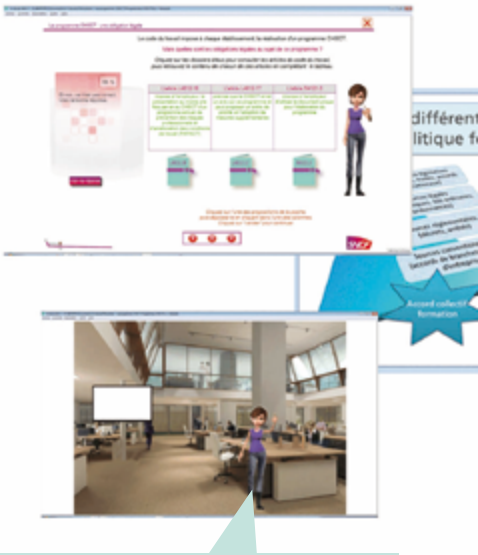
Intelligence artificielle et chatbots : les nouveaux alliés de la formation professionnelle

Les formats de formation initiale et continue ont explosé depuis une vingtaine d'années. Après l'essor de l'e-learning dans les années 2000, puis des *serious games*, suivi des Mooc [cours en ligne ouverts] puis Cooc [cours en ligne d'entreprise], ce sont maintenant les formats courts comme les tutoriels qui se multiplient. Ce mélange des modalités d'apprentissage combine les canaux et les formats, en présentiel et en digital, et vise à gagner en efficacité et surtout en souplesse.
Dans une société qui se veut hyper-agile et centrée sur l'individu et son employabilité, l'enjeu majeur est désormais de personnaliser les parcours de formation pour valoriser au mieux cette offre riche, mais très diffuse et surtout qui n'est pas adaptée, de manière homogène, à chaque profil d'apprenant.
Et c'est ici que l'intelligence artificielle et les *chatbots* [robots conversationnels] apportent une valeur ajoutée inestimable : en étant capable de créer un *"matching"* [concordance], individualisé entre un besoin précis de formation et une offre souvent pléthorique.

Imaginez Laurent, conseiller bancaire depuis trois ans en réseau régional, qui évolue vers la fonction de conseiller en gestion de patrimoine au sein de son agence. Il va devoir apprendre à mener une analyse plus fine de ses dossiers clients, auquel il devra proposer des solutions personnalisées. Il va devoir adapter et faire évoluer ses compétences. Il suit pour cela plusieurs formations internes et externes pour adapter ses connaissances, en suivant un cursus établi pour les conseillers suivant la même évolution que lui. Laurent débute enfin son nouveau job, armé de ses nouveaux savoirs.
Evidemment, entre les cas particuliers et les demandes exceptionnelles, il ne mettra pas en pratique tout de suite tous ces nouveaux acquis, et il aura régulièrement besoin de l'appui de ses pairs, soit avec l'aide de ses collègues plus expérimentés, soit en s'aidant des nombreux outils en ligne : gestion documentaire, moteurs de recherche et portail d'auto-formation, assistance téléphonique ou encore RSE.

Le *chatbot* comme point d'entrée de la connaissance

En interrogeant son assistant virtuel, Laurent va "décrire" son besoin. Par exemple, il demandera au *chatbot* : *"Quelle offre de préparation de la retraite proposer à un couple avec deux enfants ?"* Le fait qu'il s'adresse systématiquement au *chatbot* pour ses demandes va permettre à Laurent de "former" ce dernier à ses besoins mais aussi d'aider son entreprise à concentrer *via* un même canal d'assistance les demandes des collaborateurs.
Le *chatbot*, connecté à des bases de connaissances enrichie de diverses sources, comme les outils d'assistance, mais aussi du profil professionnel de Laurent, à son historique de formation et à ses précédentes recherches, va être capable de lui proposer :
• des contenus répondant directement à sa demande (ici des offres commerciales pour la préparation de la retraite) ;
• des suggestions de formation (complémentaires ou déjà suivies) pour progresser sur ces offres ;



Fondée sous le nom de La Cantoche production, *Living Actor* est l'aboutissement d'années de travail dans les domaines de la production d'avatars 3D et de la recherche sur les technologies d'assistants virtuels.

1. *Forbes*, 22 août 2018 : "Intelligence artificielle : ces cinq métiers risquent de disparaitre".

> *« Les salariés vont être épaulés par des assistants virtuels de plus en plus personnalisés et connectés »*

• des liens vers des intranets et documents permettant d'approfondir sa compétence sur ces domaines.

En plus de son interaction directe avec Laurent, le *chatbot* va mémoriser sa conversation dans des bases *Big Data* et lancer des traitements statistiques pour comparer les besoins de Laurent avec ceux de ses collègues et ses recherches dans le temps.

L'intelligence artificielle pour analyser les besoins et la performance

Toutes les données accumulées au travers des conversations seront traitées par un module d'intelligence artificielle qui analysera les écarts entre les formations initiales, les demandes d'assistance et la consultation des nouveaux contenus de formation, afin d'en déduire à l'échelle collective et individuelle le meilleur "mix" formation pour Laurent et pour ses collègues.

En définitive, cette analyse va permettre de délivrer la bonne formation au meilleur moment avec un maximum d'efficacité (anticipation), tout en laissant à Laurent et ses collègues la possibilité, *via* le *chatbot*, de ré-accéder aux formations nécessaires exactement au moment où ils en ont besoin (assistance métier).

Une menace pour les emplois ?

Faut-il voir cet apport de l'intelligence artificielle comme une menace sur les métiers de la formation ou sur certains métiers des entreprises ? La réponse dépend de l'échelle de temps dans laquelle on se situe.
Pour de longues prochaines années, l'intelligence artificielle offre de nombreuses perspectives de développement de nouveaux métiers. Ces machines "un peu intelligentes", il faut les concevoir, les paramétrer et les piloter au quotidien : développeurs informatiques, statisticiens, chefs de projet, *chatbot managers, knowledge managers*... ces nombreux métiers émergent en ce moment autour de ces missions et rencontrent une demande en très forte croissance.
Grâce à ces outils, les salariés vont être épaulés par des assistants virtuels de plus en plus personnalisés et connectés qui vont les aider à résoudre des problèmes, rechercher des informations et gagner en performance.
Dans quelques dizaines d'années, ces programmes de plus en plus autonomes et auto-apprenants sauront assurer un nombre croissant de tâches qui entraîneront la disparition ou la réduction massive de certains secteurs d'emploi. Selon Forbes[1], plus de 2,1 millions d'actifs sont directement concernés dans les vingt à trente prochaines années.
Cette révolution démontre l'enjeu de la formation professionnelle initiale et surtout continue à adapter en amont et tout au long du cycle de vie professionnelle les compétences aux besoins et évolutions des métiers, pour favoriser l'employabilité de chacun tout au long de sa carrière. ●

Emmanuel Amouretti

Directeur général délégué de La Cantoche production (films institutionnels et publicitaires).