

*“opinionway* pour **Kelio**

# L'intelligence artificielle et les ressources humaines en entreprise

Mars 2024



**ESOMAR**<sup>24</sup>  
Corporate





# La méthodologie



# “ La méthodologie de l'enquête



Echantillon de **301 responsables des ressources humaines (RRH/DRH)** d'entreprises privées de 20 salariés et plus.

L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de secteur d'activité, de taille d'entreprise et de région d'implantation.



L'échantillon a été interrogé par **téléphone sur le lieu de travail des personnes interrogées via système CATI** (Computer Assisted Telephone Interview).



Les interviews ont été réalisées **du 21 février au 11 mars 2024**.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 2,5 à 5,6 points au plus pour un échantillon de 300 répondants.



*Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :*

**« Sondage OpinionWay pour Kelio »**

*et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.*



# Le profil de l'échantillon



# “ Le profil de l'échantillon

Source : \*Données issues des bases INSEE/OpinionWay/Smart Data for Lead mises à jour en 2020



Secteur d'activité	%
Industrie	21%
Construction	11%
Commerce / HCR / Transports	26%
Services	42%



Région	%
Ile-de-France	20%
Nord-ouest	22%
Nord-est	20%
Sud-ouest	14%
Sud-est	24%



Nombre de salariés	%
20 à 49 salariés	67%
50 à 99 salariés	17%
100 à 249 salariés	10%
250 salariés et plus	6%



# Les résultats

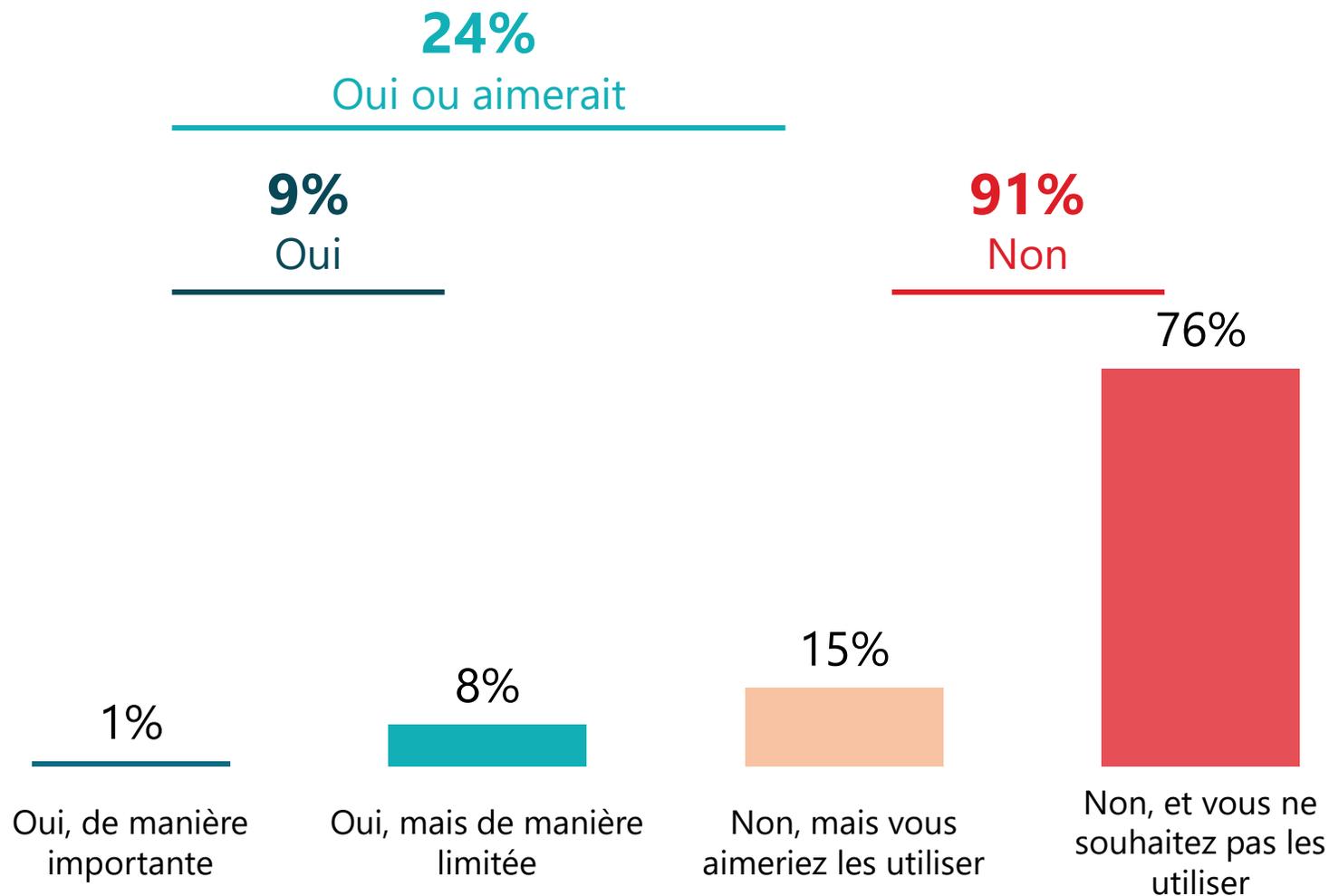




# L'utilisation des outils d'intelligence artificielle dans le cadre des ressources humaines



Q. Aujourd'hui, utilisez-vous ou non des outils d'intelligence artificielle dans le cadre de vos fonctions de ressources humaines ?





# L'utilisation des outils d'intelligence artificielle dans le cadre des ressources humaines



Q. Aujourd'hui, utilisez-vous ou non des outils d'intelligence artificielle dans le cadre de vos fonctions de ressources humaines ?

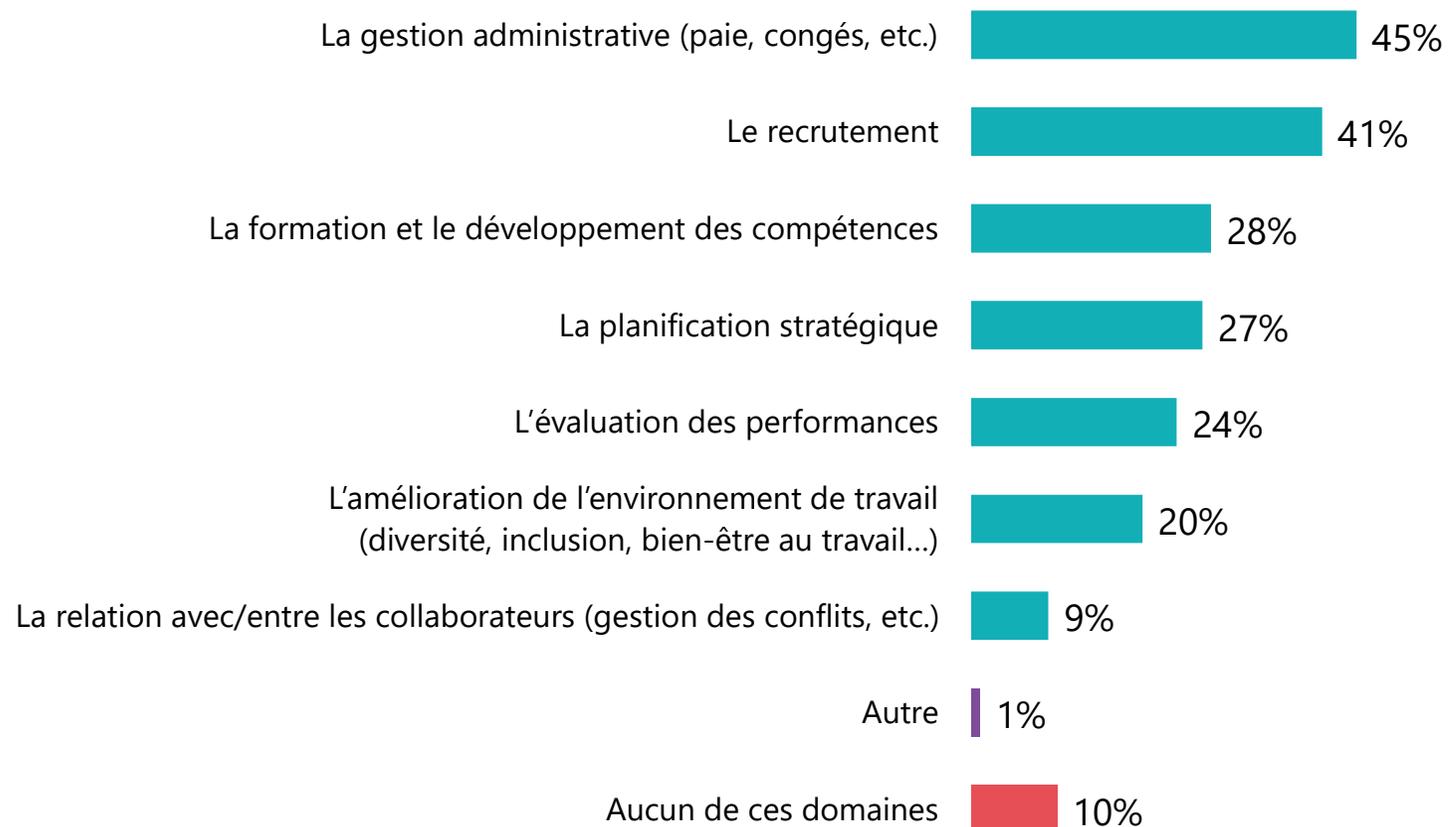
	% Total	Taille de l'entreprise				Secteur		
		20 à 49 salariés	50 à 99 salariés	100 à 249 salariés	250 salariés et plus	Industrie, BTP	Commerce, transports	Services
<b>Sous-total Oui</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>13%</b>	<b>6%</b>	<b>14%</b>	<b>3%</b>	<b>11%</b>	<b>8%</b>
...Oui, de manière importante	<b>1%</b>	1%	3%	-	4%	1%	5%	-
...Oui, mais de manière limitée	<b>8%</b>	7%	10%	6%	10%	2%	6%	8%
<b>Sous-total Non</b>	<b>91%</b>	<b>92%</b>	<b>87%</b>	<b>94%</b>	<b>86%</b>	<b>97%</b>	<b>89%</b>	<b>92%</b>
...Non, mais vous aimeriez les utiliser	<b>15%</b>	11%	19%	21%	25%	23%	7%	10%
...Non, et vous ne souhaitez pas les utiliser	<b>76%</b>	81%	68%	73%	61%	74%	82%	82%

# Les domaines d'application de l'intelligence artificielle dans les fonctions RH



Q. Dans quel(s) domaine(s) le recours à l'intelligence artificielle est-il selon vous le plus intéressant pour l'exercice de vos fonctions RH ?

Trois réponses possibles - Total supérieur à 100%.



# Les domaines d'application de l'intelligence artificielle dans les fonctions RH



Q. Dans quel(s) domaine(s) le recours à l'intelligence artificielle est-il selon vous le plus intéressant pour l'exercice de vos fonctions RH ?

Trois réponses possibles - Total supérieur à 100%.

	% Total	Taille de l'entreprise				Secteur		
		20 à 49 salariés	50 à 99 salariés	100 à 249 salariés	250 salariés et plus	Industrie, BTP	Commerce, transports	Services
La gestion administrative (paie, congés, etc.)	<b>45%</b>	46%	36%	45%	54%	33%	42%	48%
Le recrutement	<b>41%</b>	36%	45%	49%	59%	50%	40%	46%
La formation et le développement des compétences	<b>28%</b>	26%	32%	34%	25%	38%	23%	23%
La planification stratégique	<b>27%</b>	32%	22%	20%	15%	14%	33%	36%
L'évaluation des performances	<b>24%</b>	27%	20%	20%	24%	20%	25%	22%
L'amélioration de l'environnement de travail (diversité, inclusion, bien-être au travail, etc.)	<b>20%</b>	19%	16%	28%	19%	14%	15%	27%
La relation avec/entre les collaborateurs (gestion des conflits, etc.)	<b>9%</b>	8%	14%	10%	10%	15%	15%	2%
Autre	<b>1%</b>	1%	-	-	-	-	-	-
<b>Aucun de ces domaines</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>13%</b>	<b>7%</b>	<b>8%</b>	<b>14%</b>	<b>4%</b>	<b>9%</b>

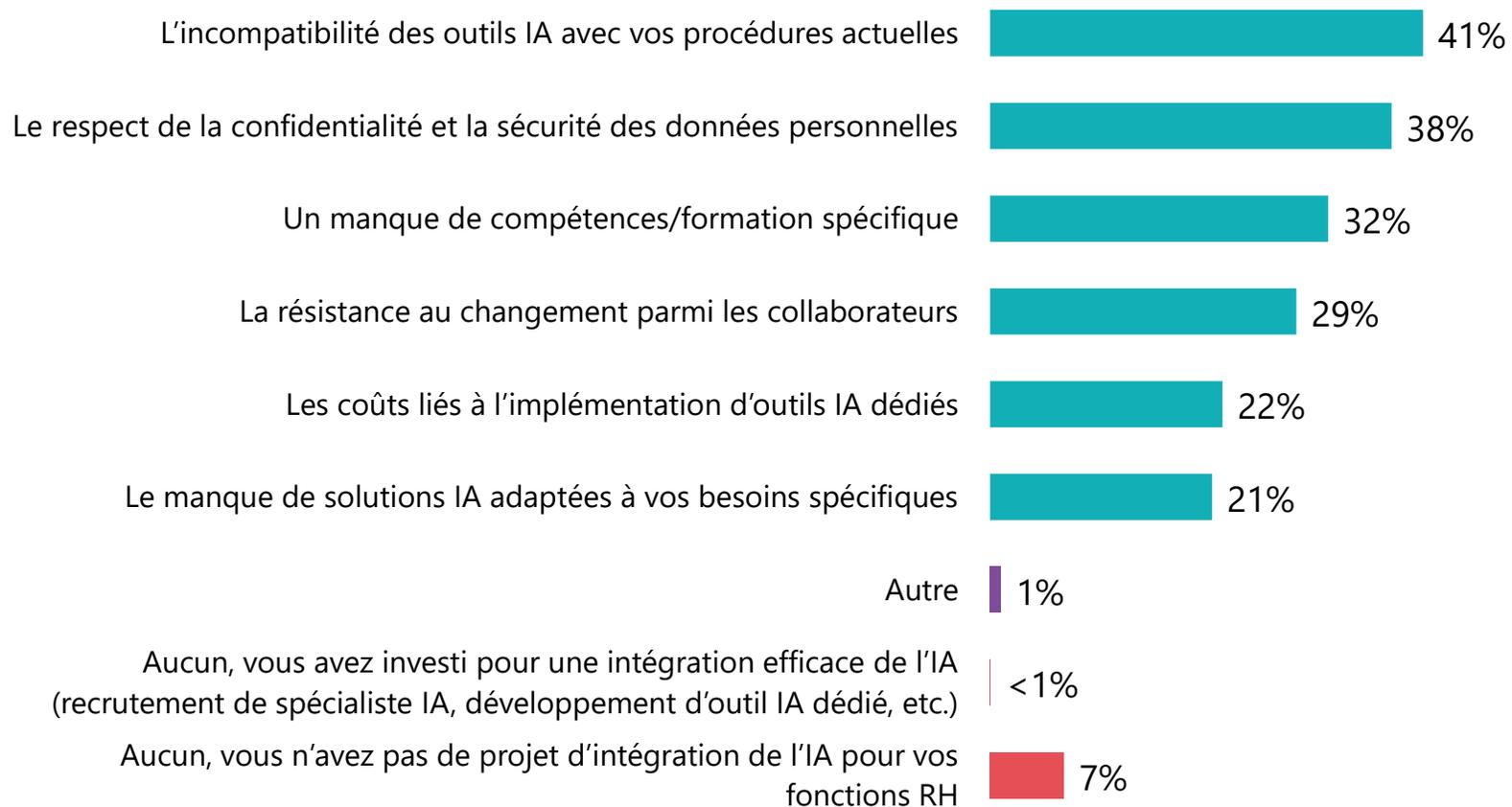


# Les défis rencontrés dans l'adoption de l'intelligence artificielle dans les départements RH



Q. Quels sont les principaux défis que vous rencontrez dans l'adoption de l'IA au sein de votre département RH ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%.





# Les défis rencontrés dans l'adoption de l'intelligence artificielle dans les départements RH



Q. Quels sont les principaux défis que vous rencontrez dans l'adoption de l'IA au sein de votre département RH ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%.

	% Total	Taille de l'entreprise				Secteur		
		20 à 49 salariés	50 à 99 salariés	100 à 249 salariés	250 salariés et plus	Industrie, BTP	Commerce, transports	Services
L'incompatibilité des outils IA avec vos procédures actuelles	<b>41%</b>	43%	33%	44%	40%	41%	47%	51%
Le respect de la confidentialité et la sécurité des données personnelles	<b>38%</b>	37%	29%	53%	39%	34%	40%	36%
Un manque de compétences/formation spécifique	<b>32%</b>	33%	27%	32%	35%	28%	24%	41%
La résistance au changement parmi les collaborateurs	<b>29%</b>	28%	30%	33%	29%	35%	19%	26%
Les coûts liés à l'implémentation d'outils IA dédiés	<b>22%</b>	20%	31%	21%	22%	27%	22%	15%
Le manque de solutions IA adaptées à vos besoins spécifiques	<b>21%</b>	20%	19%	26%	23%	15%	26%	21%
Autre	<b>1%</b>	-	3%	1%	4%	1%	-	-
Aucun, vous avez investi pour une intégration efficace de l'IA (recrutement de spécialiste IA, développement d'outil IA dédié, etc.)	-	-	1%	-	-	-	-	1%
Aucun, vous n'avez pas de projet d'intégration de l'IA pour vos fonctions RH	<b>7%</b>	9%	1%	6%	7%	9%	4%	2%

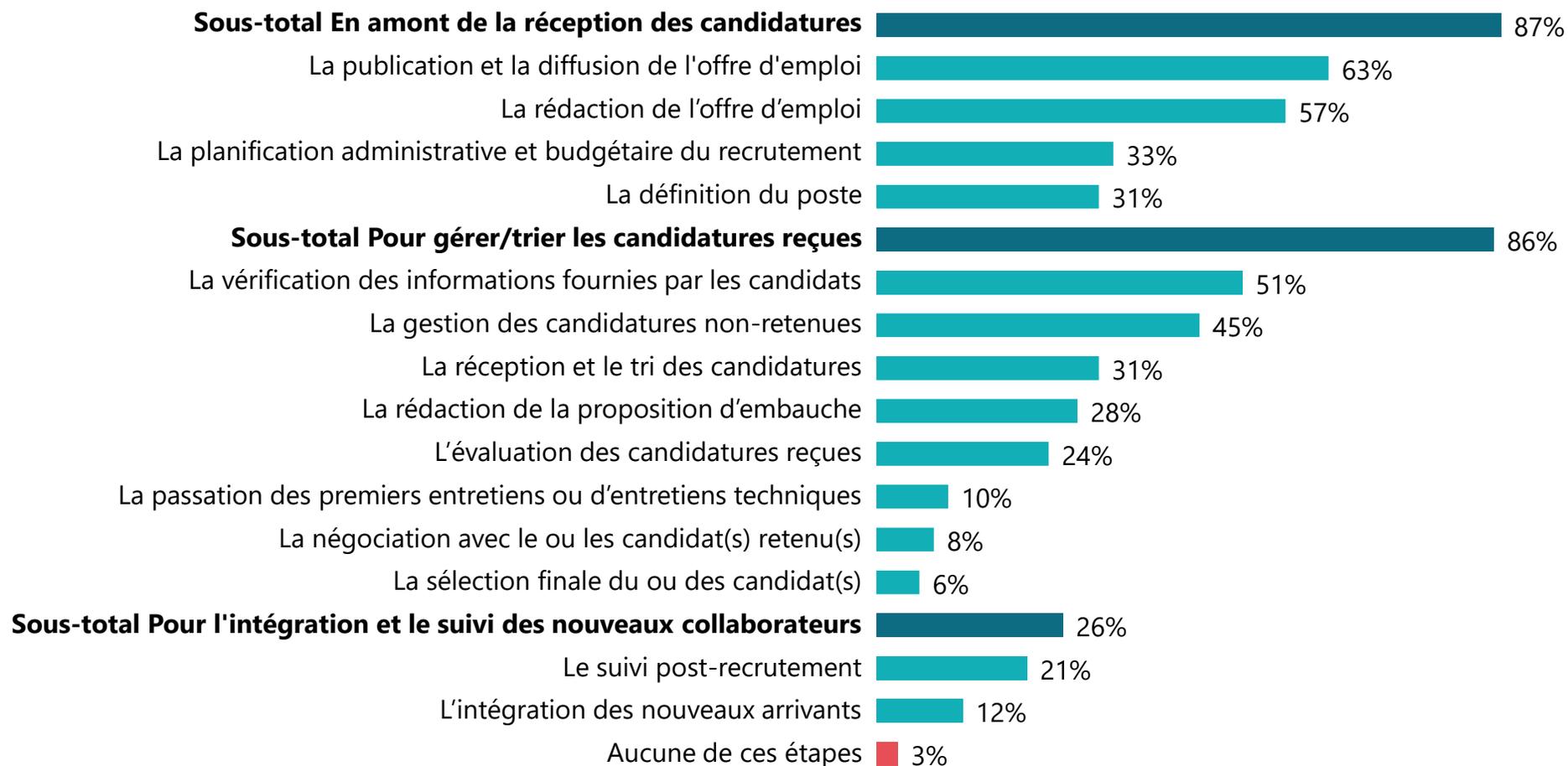


# L'utilisation de l'intelligence artificielle lors du processus de recrutement



Q. Parmi les étapes suivantes du processus de recrutement, quelles sont toutes celles que vous seriez prêt à confier à un outil utilisant l'IA ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%.





# L'utilisation de l'intelligence artificielle lors du processus de recrutement



Q. Parmi les étapes suivantes du processus de recrutement, quelles sont toutes celles que vous seriez prêt à confier à un outil utilisant l'IA ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%.

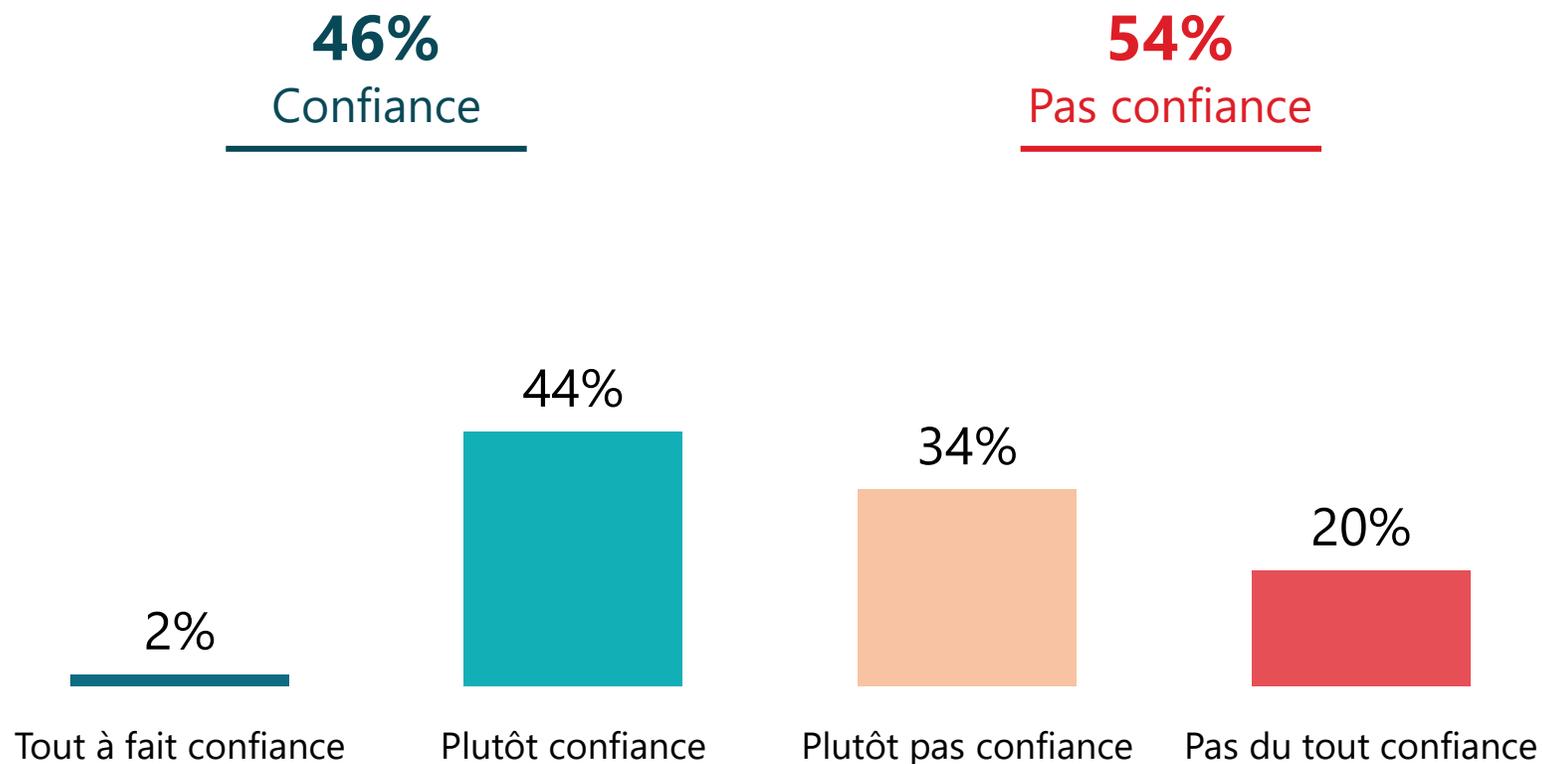
	% Total	Taille de l'entreprise				Secteur		
		20 à 49 salariés	50 à 99 salariés	100 à 249 salariés	250 salariés et plus	Industrie, BTP	Commerce, transports	Services
<b>Sous-total En amont de la réception des candidatures</b>	<b>87%</b>	<b>87%</b>	<b>83%</b>	<b>89%</b>	<b>87%</b>	<b>85%</b>	<b>83%</b>	<b>85%</b>
<i>La publication et la diffusion de l'offre d'emploi</i>	<b>63%</b>	64%	55%	72%	57%	58%	55%	60%
<i>La rédaction de l'offre d'emploi</i>	<b>57%</b>	54%	58%	64%	57%	48%	52%	56%
<i>La planification administrative et budgétaire du recrutement</i>	<b>33%</b>	37%	22%	30%	38%	32%	41%	34%
<i>La définition du poste</i>	<b>31%</b>	33%	30%	29%	23%	36%	29%	21%
<b>Sous-total Pour gérer/trier les candidatures reçues</b>	<b>86%</b>	<b>84%</b>	<b>89%</b>	<b>95%</b>	<b>78%</b>	<b>82%</b>	<b>86%</b>	<b>88%</b>
<i>La vérification des informations fournies par les candidats</i>	<b>51%</b>	52%	59%	52%	33%	52%	41%	57%
<i>La gestion des candidatures non-retenues</i>	<b>45%</b>	44%	55%	42%	44%	36%	32%	42%
<i>La réception et le tri des candidatures</i>	<b>31%</b>	27%	33%	43%	38%	36%	47%	29%
<i>La rédaction de la proposition d'embauche</i>	<b>28%</b>	30%	15%	36%	33%	16%	26%	37%
<i>L'évaluation des candidatures reçues</i>	<b>24%</b>	24%	25%	22%	19%	26%	26%	25%
<i>La passation des premiers entretiens ou d'entretiens techniques</i>	<b>10%</b>	11%	13%	8%	3%	11%	10%	5%
<i>La négociation avec le ou les candidat(s) retenu(s)</i>	<b>8%</b>	8%	11%	2%	9%	6%	5%	4%
<i>La sélection finale du ou des candidat(s)</i>	<b>6%</b>	7%	6%	2%	6%	8%	6%	6%
<b>Sous-total Pour l'intégration et le suivi des nouveaux collaborateurs</b>	<b>26%</b>	<b>30%</b>	<b>30%</b>	<b>10%</b>	<b>17%</b>	<b>29%</b>	<b>28%</b>	<b>21%</b>
<i>Le suivi post-recrutement</i>	<b>21%</b>	26%	21%	7%	9%	21%	22%	20%
<i>L'intégration des nouveaux arrivants</i>	<b>12%</b>	11%	21%	4%	10%	11%	17%	5%
<i>Aucune de ces étapes</i>	<b>3%</b>	3%	6%	2%	1%	2%	8%	-



# La confiance en la qualité du travail réalisé par l'intelligence artificielle



Q. De manière générale, dans le cadre professionnel, faites-vous confiance ou non à une intelligence artificielle pour rendre un travail de qualité ?





# La confiance en la qualité du travail réalisé par l'intelligence artificielle



Q. De manière générale, dans le cadre professionnel, faites-vous confiance ou non à une intelligence artificielle pour rendre un travail de qualité ?

	% Total	Taille de l'entreprise				Secteur		
		20 à 49 salariés	50 à 99 salariés	100 à 249 salariés	250 salariés et plus	Industrie, BTP	Commerce, transports	Services
<b>Sous-total confiance</b>	<b>46%</b>	<b>41%</b>	<b>55%</b>	<b>47%</b>	<b>60%</b>	<b>50%</b>	<b>34%</b>	<b>43%</b>
... <i>Tout à fait confiance</i>	<b>2%</b>	-	6%	-	7%	1%	3%	1%
... <i>Plutôt confiance</i>	<b>44%</b>	41%	49%	47%	53%	49%	31%	42%
<b>Sous-total pas confiance</b>	<b>54%</b>	<b>59%</b>	<b>45%</b>	<b>53%</b>	<b>40%</b>	<b>50%</b>	<b>66%</b>	<b>57%</b>
... <i>Plutôt pas confiance</i>	<b>34%</b>	36%	29%	35%	27%	33%	27%	34%
... <i>Pas du tout confiance</i>	<b>20%</b>	23%	16%	18%	13%	17%	39%	23%

# WE ARE DIGITAL !

**Fondé en 2000 sur cette idée radicalement innovante pour l'époque, OpinionWay a été précurseur dans le renouvellement des pratiques de la profession des études marketing et d'opinion.**

Forte d'une croissance continue depuis sa création, l'entreprise n'a eu de cesse de s'ouvrir vers de nouveaux horizons pour mieux adresser toutes les problématiques marketing et sociétales, en intégrant à ses méthodologies le Social Média Intelligence, l'exploitation de la smart data, les dynamiques créatives de co-construction, les approches communautaires et le storytelling.

Aujourd'hui OpinionWay poursuit sa dynamique de croissance en s'implantant géographiquement sur des zones à fort potentiel que sont l'Europe de l'Est et l'Afrique.



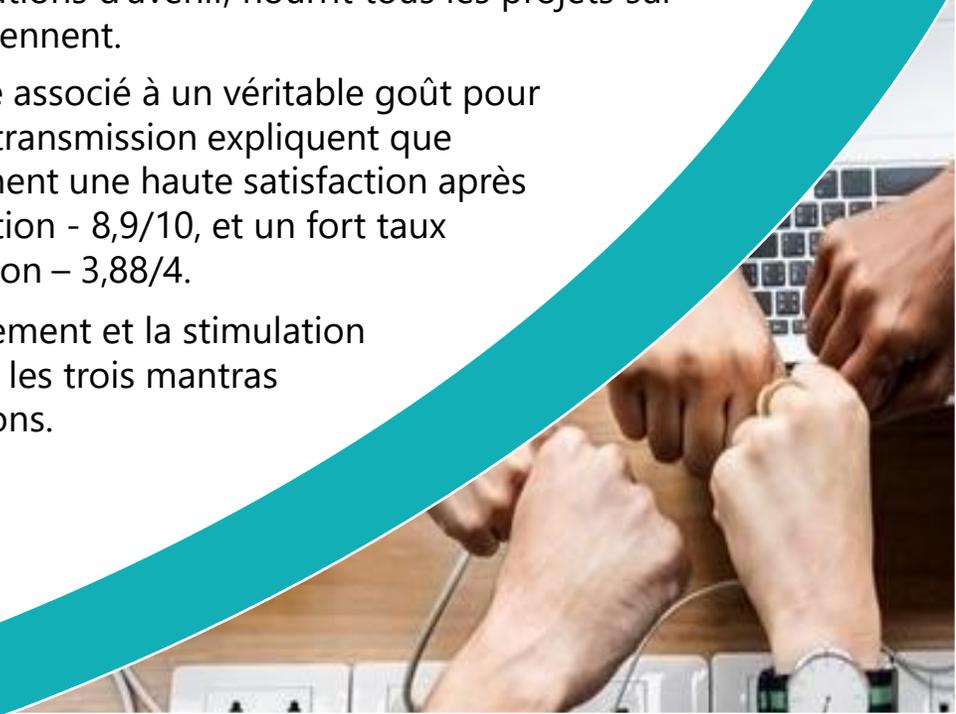
## RENDRE LE MONDE INTELLIGIBLE POUR AGIR AUJOURD'HUI ET IMAGINER DEMAIN

**C'est la mission qui anime les collaborateurs d'OpinionWay et qui fonde la relation qu'ils tissent avec leurs clients.**

Le plaisir ressenti à apporter les réponses aux questions qu'ils se posent, à réduire l'incertitude sur les décisions à prendre, à tracker les insights pertinents et à co-construire les solutions d'avenir, nourrit tous les projets sur lesquels ils interviennent.

Cet enthousiasme associé à un véritable goût pour l'innovation et la transmission expliquent que nos clients expriment une haute satisfaction après chaque collaboration - 8,9/10, et un fort taux de recommandation – 3,88/4.

Le plaisir, l'engagement et la stimulation intellectuelle sont les trois mantras de nos interventions.





## RESTONS CONNECTÉS !

[www.opinion-way.com](http://www.opinion-way.com)



### Envie d'aller plus loin ?

Recevez chaque semaine nos derniers résultats d'études dans votre boîte mail en vous abonnant à notre

[newsletter !](#)

# “*opinion*way”

15 place de la République  
75003 Paris

PARIS  
CASABLANCA  
ALGER  
VARSOVIE  
ABIDJAN

Votre contact

**Frédéric Micheau**

Directeur général adjoint  
Directeur du Pôle opinion

Tel. +33 1 81 81 83 00

[fmicheau@opinion-way.com](mailto:fmicheau@opinion-way.com)