

Les IA dans les Entreprises

HEPH- Condorcet

Technofutur Tic

21 Mai 2026



Qui sommes nous ?

Créé à l'initiative du Gouvernement de la Wallonie en 1998, **nous sommes des centres de compétence labellisés** et certifiés QFOR.

Nous sommes Implantés sur **l'ensemble de la Wallonie**, avec des **spécialisations** et des **infrastructures adaptées** selon nos métiers dans les Technologies de l'Information et de la Communication

Conçus comme des **pôles de formation courte durée, de veille et de sensibilisation**, s'inscrivant dans une logique de développement, pour répondre aux besoins exprimés **par les entreprises, les travailleurs, les demandeurs d'emploi, l'enseignement** et les **partenaires sectoriels**.

[Web site: www.technofuturtic.be](http://www.technofuturtic.be)

Département Entreprise

Formation des travailleurs/cadres d'entreprises

- sur des contenus TIC génériques (bureautique, fonctions collaboratives, Mktg, etc)
- sur des contenus spécifiques (IA, GDPR/DPO, DB, Languages de développement, framework, etc)
- sur des métiers, Business Analyst, Technical Architect, Cyber SOC, Dev Sec Op, Marketing, Data Analyst, Sustainable IT, etc

En mode formation dans l'entreprise (à la carte) ou catalogue inter entreprise.

[Web site: www.technofuturtic.be](http://www.technofuturtic.be)

Plan national de convergence pour le développement de l'intelligence artificielle

Bosa – AI4forBelgium

- créer un cadre pour la mise à niveau des compétences, le recyclage et le développement des compétences de base en matière d'IA, afin de transformer ou d'améliorer globalement les capacités des personnes
- organiser un cycle New Learning Deal d'ateliers de prospective, appelé « Bright Mirrors », sur le futur du travail dans ses différents aspects (tant sur les besoins, les défis, les dangers, les opportunités, au niveau individuel et sociétal)
- identifier les métiers ou emplois les plus susceptibles d'être impactés par l'implantation des technologies de l'IA afin que les travailleurs qui en sont issus puissent bénéficier en priorité d'une formation adéquate permettant une transition professionnelle
- identifier les formations et les compétences numériques du 21ème siècle, en particulier en matière d'IA

° stimuler le marché de l'apprentissage tout au long de la vie, en renforçant les programmes d'apprentissage continu dispensés par les établissements d'enseignement, en vue d'un ambitieux programme de formation continue ("Adults Reskilling Program")

- les conventions collectives pourraient inclure des dispositions relatives au développement des compétences de base en matière d'IA chez les travailleurs
- la mise en place d'un Job Market Places, un projet qui viserait à la création et l'animation d'une plateforme facilitant la rencontre et l'échanges de demandes et d'offres de profils entre des entreprises, des organisations publiques ou sans but lucratif et des personnes spécialisées en IA.

Type de tâche réalisée avec l'IA (Cesi/Balencio - 02/2026)

- Rédaction ou correction de texte: 26,2 %
- Traduction: 17,5 %
- Préparation ou synthèse de réunion: 15,5 %
- Analyse de données ou de documents: 13,8 %
 - **Cumulé = 73 % !!!!**
- Saisie ou traitement de données: 9,9 %
- Aide de prise à la décision: 6,8 %
- Autres: 5,6%
- Relation avec les clients: 4,7 %

Usages des IA dans les entreprises

- Collecte d'informations
- Détection d'écarts ou d'anomalies
- Aide à la prévision
- Optimisation des flux ou de la maintenance
- Décision et action humaine
- Et tant d'autres cas selon les industries..

Dans les environnements opérationnels, l'IA aide à anticiper les besoins, renforcer le contrôle qualité, mieux gérer les stocks, optimiser les tournées, les ressources et la maintenance.

Elle peut signaler des tendances, écarts ou alertes, mais l'interprétation du contexte, la sécurité, les priorités et les arbitrages restent du ressort des équipes humaines.

Ces usages sont particulièrement utiles là où le temps, le coût, la continuité de service et la fiabilité sont déterminants.

Usages IA entreprises

Usage courant	Ce que l'IA permet	Valeur recherchée par l'entreprise
Rédaction assistée	Produire des brouillons, reformuler, résumer, traduire	Gain de temps et standardisation de certains livrables
Recherche et synthèse	Extraire l'essentiel de documents, comparer des sources, préparer des notes	Accélération de l'analyse et meilleure circulation de l'information
Service client	Répondre aux demandes simples, orienter, proposer une première assistance	Disponibilité accrue et traitement plus rapide des demandes
Marketing et communication	Générer des idées de contenus, segmenter, personnaliser des messages	Meilleure réactivité et adaptation aux publics cibles
Fonctions administratives	Classer, trier, préremplir, contrôler des informations	Réduction des tâches répétitives et des délais de traitement
Analyse de données	Détecter des tendances, appuyer des prévisions, repérer des anomalies	Aide à la décision et meilleure exploitation des données
Production et logistique	Optimiser des flux, anticiper des besoins, soutenir la maintenance	Fiabilité opérationnelle et amélioration des processus
Ressources humaines et formation	Aider au tri d'informations, personnaliser des parcours, soutenir l'onboarding	Meilleure efficacité interne et accompagnement des collaborateurs



Préparer au travail

5 mises en situation authentiques, action & évaluation professionnelle.

- Répondre à une demande client : objectif, réponse; compétence, rédaction; IA, structuration; évaluation, justesse, adaptation.
- Synthétiser dossier complexe & vérifier erreurs : objectif, extraire l'essentiel; compétence, analyse; IA, synthèse; évaluation, exactitude, corrections.
- Préparer réunion & répartir rôles : objectif, organiser; compétence, coordination; IA, ordre du jour/tâches; évaluation, clarté, répartition.
- Comparer production humaine/assistée & traiter problème éthique/confidentialité : objectifs, valeur ajoutée & usage responsable; compétences, comparaison & discernement; IA, test & cas d'analyse; évaluation, qualité, conformité, protection des données.



Usages de l'IA dans les services, le marketing et la relation client

Usages fréquents

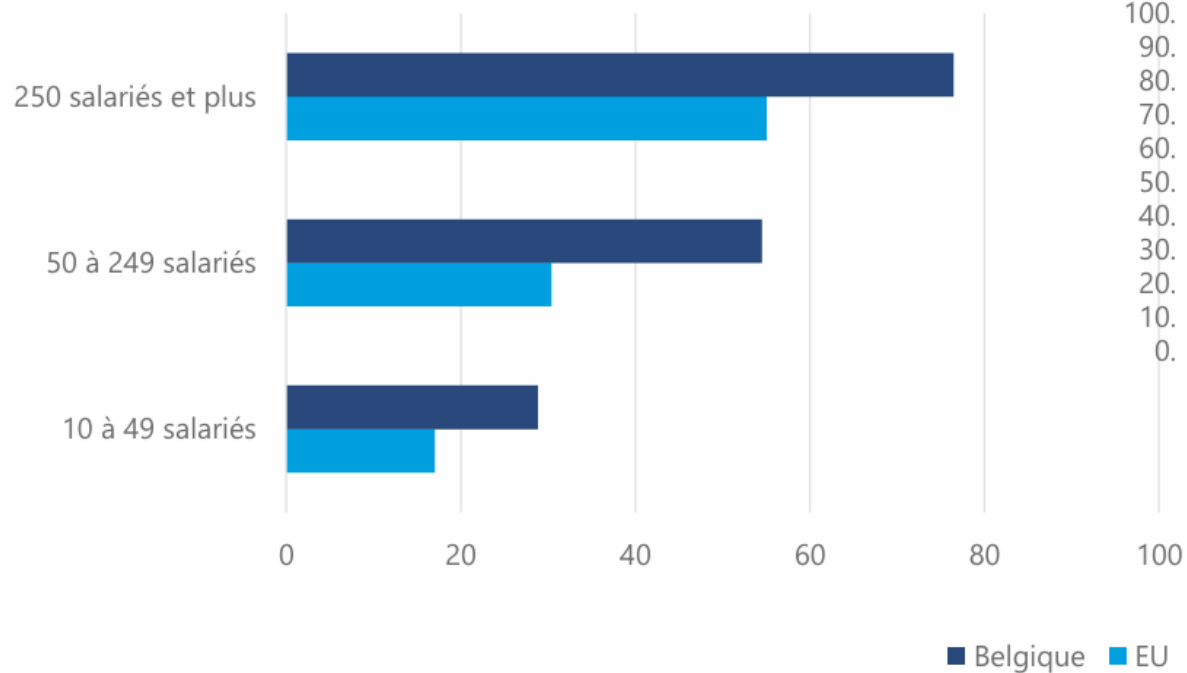
- Personnalisation de contenus: offres, visuels, tonalité selon profils.
- Segmentation: attentes, comportements, priorités commerciales détectés.
- Assistants conversationnels & analyse retours clients: demandes simples traitées, irritants et signaux faibles identifiés.

Points de vigilance

- Qualité des réponses à superviser; protection des données clients/prospects indispensable.
- Risque: standardisation excessive, perte de contexte, empathie, cohérence de marque.
- Escalade vers l'humain essentielle pour cas complexes exigeant confiance et jugement.

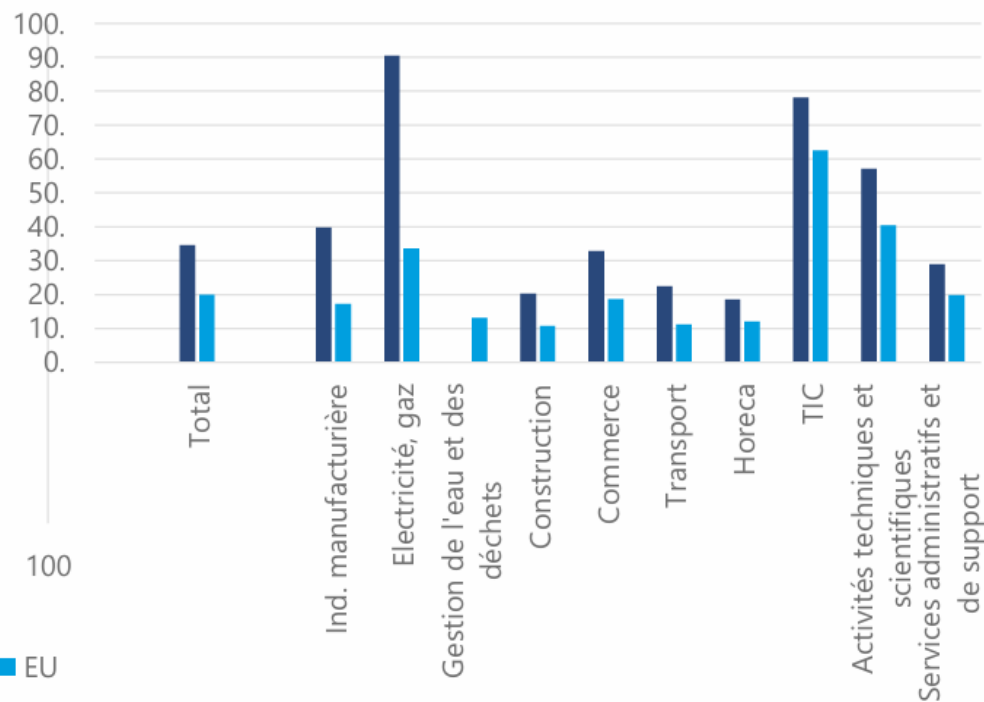
L'IA est très présente dans les grandes entreprises

(% d'entreprises, 2025)



L'énergie, les TIC et les activités techniques et scientifiques utilisent plus l'IA

(% d'entreprises, 2025)



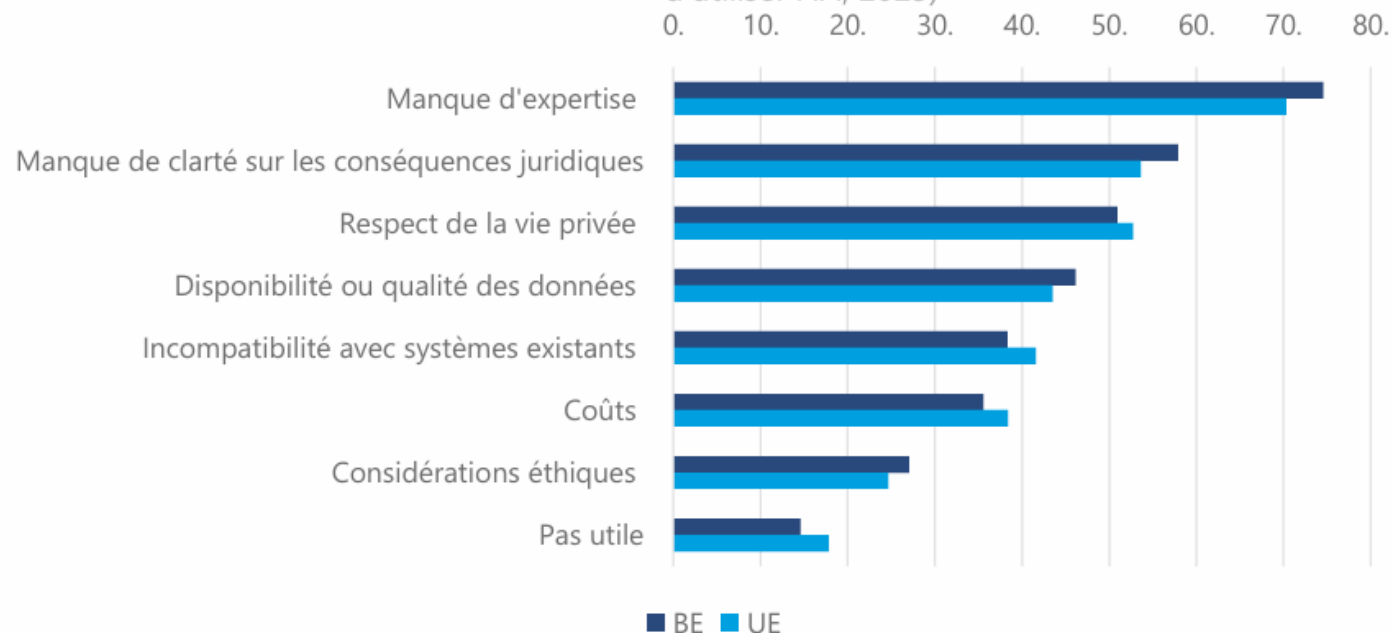
Sources: Eurostat, Statbel (2025).



Le manque de compétences est le principal obstacle à l'adoption de l'IA

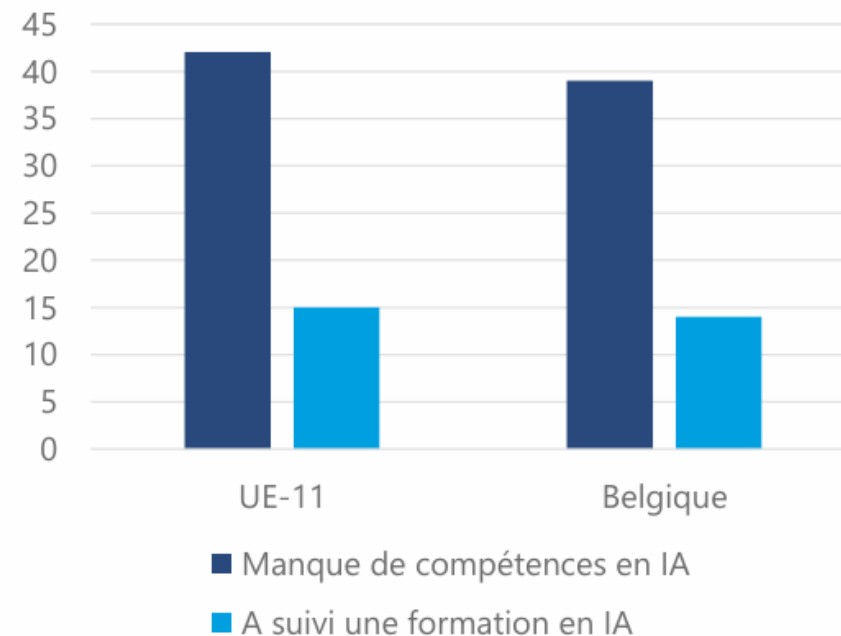
Obstacles à l'adoption selon les entreprises

(pourcentages d'entreprises ayant envisagé d'utiliser l'IA, 2025)



Compétences IA selon les travailleurs

(pourcentages de travailleurs, 2024)



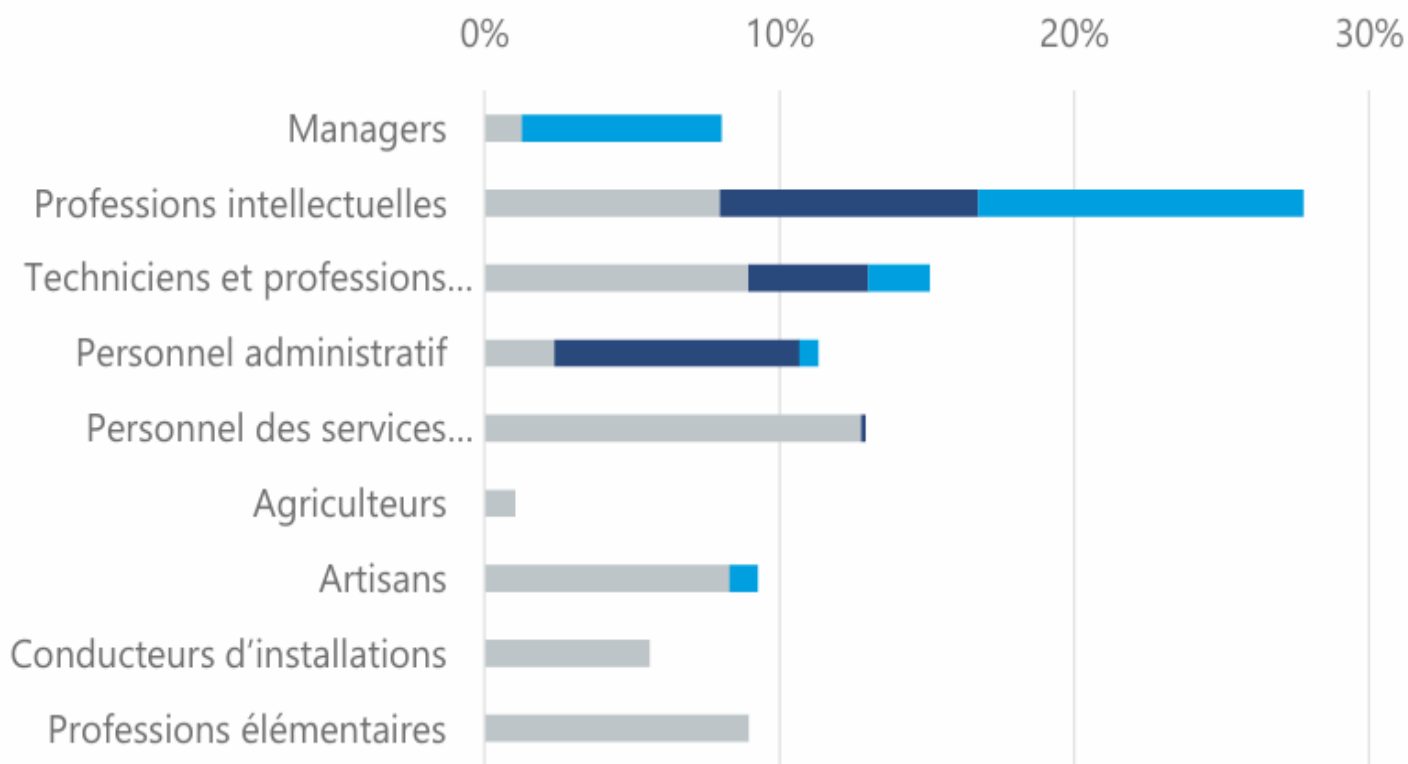
Sources : Eurostat, Cedefop (2025).

L'UE-11 est la moyenne des 11 pays qui ont participé à l'enquête : Belgique, Portugal, Grèce, Espagne, Luxembourg, Irlande, Allemagne, France, Slovaquie, Pologne et République tchèque.

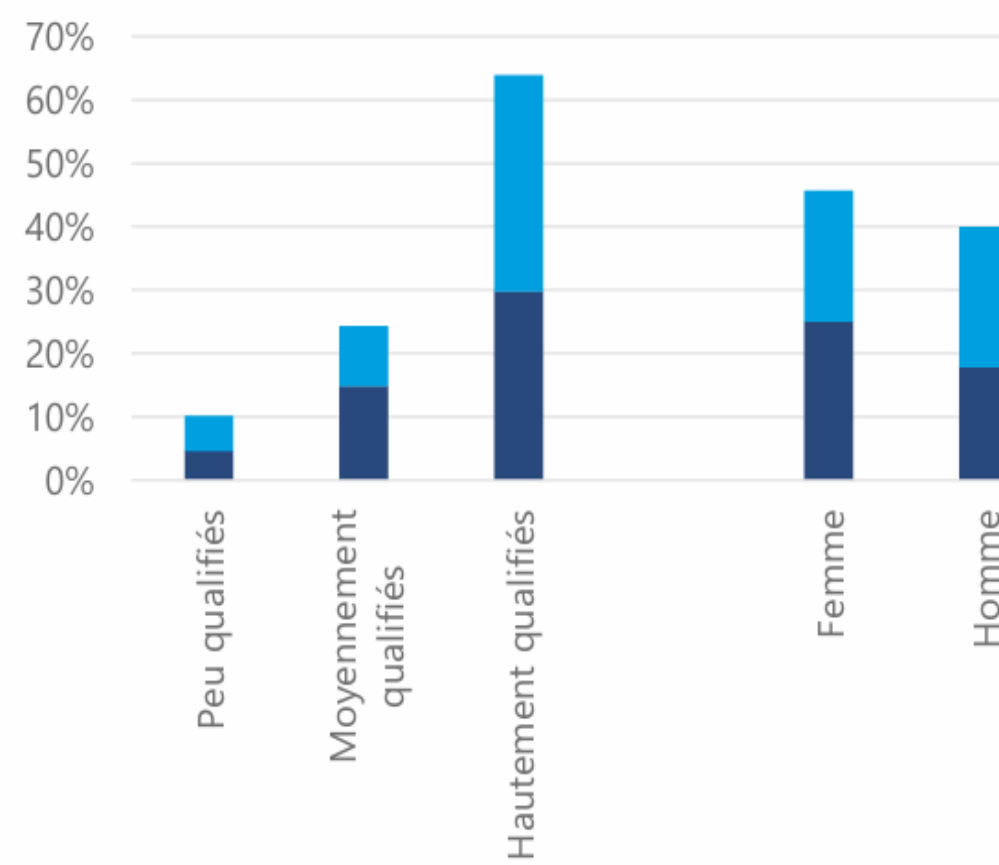
Proportion de salariés ayant répondu « dans une large mesure ou dans une certaine mesure » à la question « Dans quelle mesure avez-vous besoin d'approfondir vos connaissances et vos compétences dans l'utilisation d'outils et de systèmes d'IA pour votre travail ? » et proportion ayant répondu « oui » à la question « Au cours des 12 derniers mois, avez-vous participé à une forme quelconque d'éducation ou de formation pour approfondir vos connaissances et vos compétences dans l'utilisation d'outils ou de systèmes d'IA ? »



(pourcentages de l'emploi total, 18-64 ans, 2024)



(pourcentages de l'emploi correspondant, 18-64 ans, 2024)



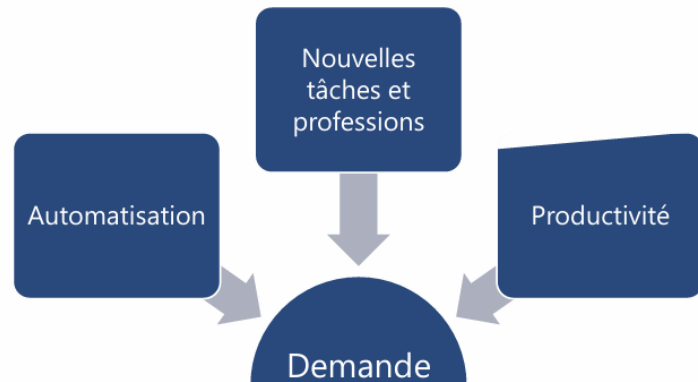
■ Exposition limitée à l'IA ■ Forte exposition à l'IA – Faible complémentarité ■ Forte exposition à l'IA – Forte complémentarité

Sources : EFT, Felten et al. (2021), Pizzinelli (2023).

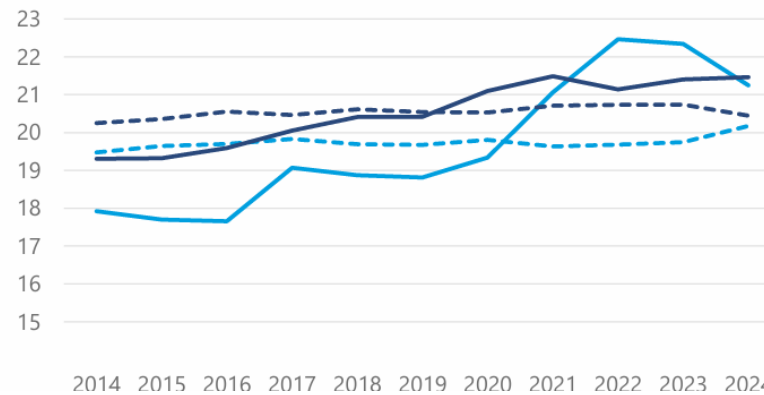
¹ Il s'agit de codes de profession CIP en abrégé. Les désignations complètes sont les suivantes : « professions intellectuelles, scientifiques et artistiques », « personnel des services directs aux particuliers, commerçants et vendeurs », « ouvriers qualifiés de l'agriculture, de la sylviculture et de la pêche » et « conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage ».

Tableau d'informations

Pas d'effet clair sur l'emploi total, mais des risques pour des groupes spécifiques tels que les jeunes



Part des emplois exposés
(en pourcentage de l'emploi des 18 à 64 ans)



Les IA et les entreprises

Former des pros critiques,
et responsables



Ce que les entreprises attendent désormais des profils

Compétences attendues

- Formulation claire des demandes (prompt et Agentiqueà
- Maîtrise fonctionnelle des outils d'IA
- Capacité de vérification des résultats
- Autonomie dans l'apprentissage
- Capacité d'analyse
- Détection des limites

Ce que cela signifie concrètement au travail

- Utiliser l'IA sans développer de modèles.
- Traduire un besoin en consignes opérationnelles.
- Contrôler erreurs, biais et interpréter les résultats.
- Signaler incertitudes, limites; apprendre en continu.

Attentes IA selon la taille et la maturité

- Très petite : simplicité ; polyvalents
 - PME : organisation ; expérimentateurs
 - Grande : gouvernance ; pluridisciplinaires
-
- Mature IA : optimisation ; superviseurs
 - Débutant : acculturation ; pédagogues





Compétences



technofutur^{tic}

Éthique, IA, responsabilité

- Biais, confidentialité, vérification, responsabilité & transparence : vigilance sur biais IA, protection données, validation infos, décision humaine, communication claire sur usage.



IA collaborative

L'IA exige coopération métiers;
fiabilité via consignes partagées,
confrontation, documentation.
Travail augmenté : expertise,
coordination, aide
technologique. Profils : dialogue,
reformulation, rôles, retours.



Posture de l'enseignant

Et apprentissages



Posture de l'enseignant

- **Guide, discernement, réalité, responsabilité :**
L'Enseignant forme à des méthodes, analyse, choix d'outil, vérification, argumentation; relie école au travail réel belge; enseigne la transparence, l'éthique, l'autonomie intellectuelle à l'usage et l'ère de l'IA.



Apprentissages

La table source a été condensée en légende structurée pour s'adapter à ce layout.

Formuler une demande claire — besoin précis; reformulation de prompts.

Vérifier et croiser l'information — erreurs possibles; fact-checking et sources.

Argumenter un choix — décisions expliquées; restitution des arbitrages.

Travailler en équipe — usages collectifs; projets avec rôles différenciés.

- **Identifier les limites d'un outil** — usage responsable; analyse de biais et d'erreurs.
- **Relier l'outil au besoin métier** — sens en contexte; études de cas sectorielles.
- **Apprendre à apprendre** — outils évolutifs; veille, autoévaluation, carnet d'apprentissage.
- **Respecter un cadre éthique** — confiance professionnelle; charte d'usage et dilemmes.

Former à l'usage raisonné : limites, biais, vérif

- **Risques** : Hallucination, biais, source floue, donnée sensible, réponse générique, excès confiance.
- **Questions** : Vérifiable ? Biais ? Origine ? Données sensibles ? Contexte ? Validation humaine ?
- **Réflexes** : Contrôler faits, reformuler, exiger références, anonymiser, adapter contexte, garder contrôle humain.



L'intégration de l'IA dans l'éducation ne doit pas être subie, mais maîtrisée. Ce référentiel de compétences en IA représente donc un premier outil essentiel pour construire cette transition et garantir une éducation inclusive, éthique et innovante.

En Wallonie, son appropriation dans tous les cadres de formation (pas seulement l'enseignement) pourrait renforcer les initiatives de formation aux compétences numériques, où l'IA devient un véritable levier d'amélioration des pratiques pédagogiques au service de tous les apprenants.

Évaluer autrement les compétences à l'ère de l'IA

Ce qu'il ne suffit plus d'évaluer

- Restitution brute d'information
- Produit final sans trace de démarche
- Performance individuelle décontextualisée
- Rapidité d'exécution seule

Ce qu'il devient pertinent d'évaluer

- Qualité du raisonnement
- Capacité de vérification
- Explicitation des choix
- Collaboration et usage responsable de l'IA

Pistes d'action

Feuille de route : secteurs, PME, responsabilité, école-formation-emploi.

- **Acculturer à l'IA** : cas métiers; **Définir cadre d'usage** : autorisé, attendu, traçable. **Concevoir activités métiers** : tâches, standards; **Évaluer démarche** : raisonnement, sources, usage responsable; **Mutualiser pratiques** : partage outils, besoins terrain.

Postures de l'enseignement

Six postures clés

Guidage, discernement, contextualisation, autonomisation, éthique responsable et évaluation renouvelée structurent l'apprentissage de l'IA : formuler, vérifier, relier aux métiers, apprendre en continu, protéger les données et valoriser le raisonnement.



Sources

- Gerlich, M. 2025 AI Tools in Society: impact on cognitive Offloading and the future of critical thinking »
- Harvard Business
J. Bedard, M. Kropp, M. Hsu, O. T. Karaman, J. Hawes, G. Rosen Kellerman (05 Marc 2026)
- When using IA leads to brain fry
- Tous les documents du Conseil qsur l'IA et son utilisation sont disponibles sur le site web: <https://cse.belgique.be>
- [IA et éducation. Référentiel clé de l'UNESCO pour les enseignants | DigitalWallonia.be](#)
- Jeremylamri.fr – PhD – CEO Tomorrow Theory - les RH et les IA
- * Caroline Deblander (Centre Régional Formation CRF-) – Ph D – l'IA et ses impacts potentiels sur l'humain