ADP Canada Media Centre

Comment l’IA peut aider les travailleurs et les travailleuses à acquérir de nouvelles compétences

À mesure que les milieux de travail continuent d’adopter l’#IntelligenceArtificielle, les dirigeants et dirigeantes peuvent aider leurs équipes à s’adapter et à se développer en même temps qu’elles utilisent les outils d’IA.

Elvira Ciambella d’ADP Canada livre ses réflexions sur l’utilisation intelligente de cette nouvelle technologie pour aider les travailleurs et les travailleuses à développer les compétences requises afin d’assurer leur pérennité professionnelle.

Pour en savoir plus, visitez: https://www.adp.ca/fr-ca/ressources/articles-et-perspectives/articles/c/tendances-mondedutravail-canada-2026.aspx

Transcription:

Elvira Ciambella:
Vous voulez développer votre état d'esprit pour devenir ce partenaire stratégique pour votre client.

Heather Haslam:
Quels sont les processus et les opportunités pour que les entreprises tirent parti des avantages de l'IA. Mais n'oubliez pas l'aspect humain. Conservez une approche centrée sur l'humain.

Elvira Ciambella:
Absolument. Bien, premièrement, il faut commencer par démystifier le sujet car cette compréhension est essentielle pour obtenir l'adhésion et l'inclusion. Donc peut-être les tâches répétitives, redondantes et transactionnelles; représentent sans doute un excellent cas d'usage pour l'IA.

Mais devinez ce qui va se passer à mesure que ces tâches disparaîtront, vous aurez peut-être l'opportunité de travailler sur des projets à plus forte valeur ajoutée. Ajouté (e) et d'avoir plus de temps à consacrer à vos clients. Permettez-moi de vous donner un exemple très simple: la synthèse d'une réunion en ligne. Ainsi, lorsqu'un client appelle, l'opérateur plutôt que de noter et capturer les informations, se concentre sur l'appel Il est vraiment à l'écoute Il ne s'inquiète pas d'une faute d'orthographe qu'il a faite dans un dossier. Ils sont totalement concentrés sur la demande. Et ils peuvent commencer à trouver des solutions pour l'appelant.

Concernant les compétences requises, vous n'avez pas forcément besoin de savoir résumer cet appel vous n'avez pas forcément besoin de vous inquiéter de tous les aspects techniques. De votre système de CRM. Concentrez-vous sur le client. Alors peut-être aurons-nous besoin de renforcer des compétences afin de bien comprendre les questions pertinentes pour aller au fond des choses, d'une demande client ou si vous vous chargez de ces tâches transactionnelles et répétitives, vous souhaitez développer l'état d'esprit nécessaire pour devenir le partenaire stratégique de votre client.

Il faudra donc peut-être une requalification mais avant tout, nous devons démystifier cela nous devons le rendre concret. Avec des cas d'usage. Je n'ai jamais rencontré quelqu'un qui ait dit non. J'adore retranscrire une conversation avec le client. Pas vous ? Voilà donc un parfait exemple d'une utilisation judicieuse de l'IA. Et imaginez avec toutes ces informations, tous ces appels, ce que nous pourrions faire et comment mieux adapter nos solutions aux besoins de nos clients?

https://centredepresse.adp.ca/2025-11-17-Comment-lIA-peut-aider-les-travailleurs-et-les-travailleuses-acqu-rir-de-nouvelles-comp-tences