

MOKA.CARE

TAKE.CARE CONNECT

le club DRH de Moka.Care

- **Petits-déjeuners - conférence RH tous les deux mois**

20 janvier

24 mars

26 mai

- **Sessions de co-développement**
animées par les psychologues de Moka.Care

- **Summer Party**
(date à venir)

- **Des invitations à des événements RH**
Future of HR, Congrès HR, Top DRH,
Victoires du Capital Humain...



S'entraîner avec Sunny

- Entraînez-vous à donner un feedback à vos collaborateurs.
- Sélectionnez un scénario et un style de personnalité.
- Recevez des conseils personnalisés à la fin de votre conversation.

Conçu par des experts & propulsé par l'IA de Moka.Care

S'entraîner avec Sunny

Thomas

Salut Thomas, je voulais discuter de ton absence aujourd'hui à la réunion. Avez-vous 5 minutes pour en parler ?

Salut Sarah ! Oui, c'est un bon moment. Je suis vraiment désolé d'avoir manqué la réunion. Je promets que cela ne se reproduira plus !

Ces choses arrivent. Cependant, j'ai remarqué que vous avez manqué plusieurs réunions ce mois-ci.

Bien que des retards puissent arriver de temps en temps, ce schéma devient de plus en plus difficile pour l'équipe.

Répondre à Thomas

Sunny⁺

L'IA au service de la santé mentale de vos équipes

- ✓ Des réponses basées sur des contenus conçus par nos psychologues
- ✓ Des recommandations de contenu et une réorientation vers un accompagnement humain en cas de besoin
- ✓ Un coach IA et des cas d'usage concrets pour vos managers

Faire un feedback constructif

Préparer une conversation difficile

IA et RH :

Quel impact sur les risques psychosociaux ? Comment utiliser l'IA au service de la santé mentale au travail ?



Retour d'expérience :

Olivia Mella

Lead Knowledge & Learning

Qonto

Qu'est-ce qui vous a fait venir à ce Take.Care Connect ? Que souhaitez-vous apprendre aujourd'hui ?

L'usage raisonné et pertinent de l'IA

Adresser les peurs de l'arrivée de l'IA (remplacement job)

Le développement de l'esprit critique face à l'IA

Idées Cas d'usages / anticiper rps / pistes pour accompagner managers

Curiosité vis à vis de l'IA dans la RH et prévenir les RPS associés à l'IA

Poser un cadre de pratiques

Exemples concrets en IA et pour éviter les travers

prévenir les risques

Comment sensibiliser nos collabs aux impacts de l'IA sur les RPS

Comment accompagner et prévenir les risques majeurs de l'IA auprès des équipes

Les fail & learn

Comment garder l'humain au centre ?

Trouver le temps et le recul dans l'équipe pour se mettre à l'IA

Une utilisation vertueuse de l'IA, raisonnée au regard des enjeux écologiques dont on parle peu

Des retours d'expériences et des tips directement applicables dans mon entreprise

Pratiques

Dédramatiser les enjeux

Sujets sur lesquels on peut utiliser l'IA, quelques exemples.
Bonnes pratiques

Cas d'usages concrets et bonnes pratiques

Autre visage de l'IA

Identifier les nouveaux risques liés à l'utilisation de l'IA

Les bonnes pratiques

Démocratiser les pratiques dans l'équipe RH

Les étapes de l'adoption de l'IA chez Qonto

1

Encourager la découverte

- Identifier les ambassadeurs dans chaque équipe
- Partager les bonnes pratiques pendant les rituels d'équipe
- Créer un climat de curiosité et d'expérimentation sans pression

2

Poser le cadre

- Créer des formations basiques
- Intégrer l'IA dans les outils de travail (onboarding, accès systématique)
- Travailler sur la sécurité de l'information

3

Valider des cas d'usage

- Normaliser l'usage via les outils quotidiens (Notion AI)
- Créer nos propres agents, très spécifiques sur nos besoins métier (Dust)
- Sensibiliser collectivement : l'IA = sujet humain

4

à venir

...

Accompagner les managers



À quel point l'IA est-elle adoptée dans votre entreprise ?

Beaucoup l'utilisent, mais il n'y a pas de communication ou règles définies au niveau de l'entreprise

 56%

Nous déployons l'IA sur des cas d'usage concrets dans les équipes

 26%

Nous encourageons les collaborateurs à tester les applications de l'IA dans leur métier

 19%

Nous avons lancé une stratégie de formation et de montée en compétences globale sur l'IA

 19%

Peu de collaborateurs l'utilisent

 15%

L'adoption dépend beaucoup des équipes et reste majoritairement "Tech"

 11%

L'adoption de l'IA : bonnes pratiques de conduite du changement

- Allier une approche top-down et bottom-up :
 - bottom-up : encourager la découverte dans les équipes
 - top-down : poser un cadre, des objectifs, proposer des formations...
- Sensibiliser collectivement au bon usage de l'IA et ses limites (quand déléguer la décision à un outil / quand garder le contrôle en tant qu'humain)
- S'appuyer sur des ambassadeurs pour décloisonner : ce n'est pas un sujet leadé uniquement par la tech, il y a des ambassadeurs dans chaque équipe.
- Sanctuariser des temps pour l'expérimentation et le partage de bonnes pratiques
- Définir des cas d'usage précis et simples pour embarquer les équipes et impliquer les managers pour définir les cas d'usage métier.
- Utiliser les IA des outils du quotidien, pour normaliser l'usage.

L'usage #1 de l'IA est le soutien émotionnel



Pourquoi l'IA est aussi utilisée pour le soutien émotionnel aujourd'hui...

- ✓ Accessible 24/7
- ✓ Gratuit
- ✓ Sans jugement humain : cela lève l'apprehension d'être jugé et facilite la confiance

...et demain

- ✓ Détection des signaux faibles
- ✓ Outil utile entre les séances de thérapie pour s'entraîner, appliquer des conseils

Quels sont les risques à prendre l'IA pour psychologue ?

- ✗ Dépendance émotionnelle à l'égard de l'IA et isolement
- ✗ Le langage n'est qu'une dimension de la thérapie (non-verbal, inconscient...)
- ✗ Manque de validité scientifique, et de recul critique
- ✗ Mauvaises réponses / redirection dans les situations de détresse extrêmes
- ✗ Risque sur la confidentialité et sécurité des données

Les principaux impacts de l'IA sur les RPS

Intensité et temps de travail	Gain de productivité sur des tâches chronophages / à peu de valeur ajoutée	Intensification de la charge cognitive et diminution du sentiment de satisfaction
Exigences émotionnelles	Confident accessible 24/7	Perte des signaux faibles
Relations au travail	Coach en communication accessible 24/7	Sentiment d'isolement
Autonomie	Aide disponible 24-7, montée en compétences facilitée	Dépendance à l'IA / perte de recul critique Nouvelle compétence requise : savoir déléguer à l'IA
Conflits de valeurs		Sentiment de déqualification voire d'inutilité, usages de l'IA que l'on peut trouver contraire aux valeurs du métier (ex dans le soin, l'éducation....)
Insécurité de la situation de travail	Création de nouveaux métiers	Appréhension / Anxiété à l'idée de perdre son travail ou qu'il se transforme radicalement

Recommandations pour les équipes RH

- Utiliser l'IA pour des tâches qui prennent de l'énergie, pas celles qui apportent de la satisfaction.
- Embarquer les managers pour maintenir et renforcer les rituels collectifs pour prévenir l'isolement induit par l'IA et continuer à détecter les signaux faibles.
- Instaurer des espaces de récupération : délimiter des temps pour le travail créatif en équipe, instaurer des journées ou des moments sans IA...
- Encourager un usage de l'IA comme un outil au service de la communication et de l'humain (ex entraînement au feedback, reformulation d'une remarque...)

En synthèse :



IA et gains de productivité : nous sommes encore en phase d'investissement !

Aujourd'hui, on ne peut pas parler de gain de temps ou de productivité massif permis par l'IA à l'échelle de l'entreprise. Le change management nous prend autant, si ce n'est plus, de temps que ce que l'IA nous fait gagner.



Les collaborateurs doivent être acteurs, pas spectateurs.

L'IA n'est pas un sujet qui s'impose de manière top-down. Le rôle des équipes RH et des dirigeants est plutôt de créer une culture dans laquelle l'expérimentation avec l'IA, les tests, sont encouragés et célébrés.



La vraie valeur de l'IA est de nous forcer à définir nos standards.

L'IA nous force à expliciter et mettre par écrit ce qui souvent était de l'ordre de l'implicite (par exemple, ce qui définit notre culture managériale).

Quelle thématique souhaitez-vous aborder lors du prochain Take.Care Connect ?



- 1 - Réflexes indispensables en santé mentale au travail**
- 2 - Absentéisme : gérer les retours d'arrêts longs**
- 3 - Réorganisation : préserver l'humain lors d'un PSE**
- 4 - Vos idées !**

**Pour vous inscrire au prochain
Take.Care Connect | mardi 24 mars**

