



M^{me} Geneviève Parent
Stratège-conseil - Transformation numérique et
accompagnement au changement

Réussir un projet d'IA : comprendre et accompagner les résistances

L'intelligence artificielle s'impose comme une révolution sans précédent. Elle ne se limite pas à améliorer la performance technologique; elle transforme en profondeur les rôles, les responsabilités et l'identité professionnelle des travailleurs. Ces bouleversements suscitent naturellement des résistances, qu'il est essentiel de comprendre et d'accompagner pour favoriser une adoption durable.

Sept causes fréquentes de résistances au changement

1. Fatigue cognitive: Le rythme soutenu des transformations du monde du travail conduit à la lassitude et épuise les équipes. Les employés doivent constamment s'ajuster à de nouvelles façons de collaborer ainsi qu'à des outils et processus qui évoluent sans cesse. Cette adaptation permanente exige une énergie considérable et laisse peu de capacité mentale pour intégrer de nouvelles pratiques.

2. Peur et anxiété: La peur d'être remplacé par l'IA, de ne plus maîtriser la qualité ni les résultats de son travail, de se sentir dépassé. Cette réaction est normale quand un outil vient toucher au travail, aux compétences et à la valeur professionnelle.

3. Manque de sens: Perception de l'IA comme une nouveauté abstraite, sans valeur concrète pour le travail réel. Lorsque les employés ne comprennent pas à quoi l'outil va servir ni ce qu'il va améliorer dans leur quotidien, ils ne voient pas l'intérêt de changer une façon de faire qui fonctionne déjà.

4. Leadership flou: Manque d'engagement des gestionnaires. Les employés suivent les signaux du leadership: si le gestionnaire n'est pas convaincu, l'équipe ne le sera pas non plus. Lorsqu'il annonce un projet d'IA mais n'en parle plus, ne libère pas de temps pour la formation ou n'utilise pas l'outil lui-même, le message devient: «Ce n'est pas une priorité.»

5. Surcharge: Manque de temps pour intégrer l'outil malgré l'intérêt. Même ouverts et motivés, les employés font face à un quotidien saturé. Un employé peut voir le potentiel d'un outil d'IA, mais si on ne lui accorde pas de temps pour l'implanter (tester, ajuster, documenter), l'initiative reste au stade de l'intention.

6. Communication défailante: Les vides d'information sont rapidement comblés par des rumeurs. Quand la communication est floue ou insuffisante, l'incertitude se transforme en résistance. Si un outil d'IA est annoncé sans que soient clarifiés son utilité et ses impacts sur le travail, certains employés vont imaginer le pire. Même sans preuve, ces inquiétudes prennent de l'ampleur et freinent le processus d'adoption.

7. Conflit de valeurs: Certains employés se sentent heurtés dans leurs valeurs personnelles, qu'elles soient environnementales (empreinte carbone de l'IA), éthiques (biais algorithmiques, confidentialité) ou professionnelles (déshumanisation du travail). Cette résistance est profonde, car elle touche directement à l'identité et aux convictions.

La gestion du changement comme orchestrateur de succès

Face à ces barrières, la gestion du changement devient essentielle pour orchestrer les stratégies nécessaires à une adoption réussie: co-construction avec les employés pour donner du sens, déploiements progressifs pour bâtir la confiance, formation et expérimentation pour développer les compétences, gouvernance claire pour rassurer et aligner les valeurs, mobilisation du leadership pour montrer l'exemple, et communication bidirectionnelle pour maintenir un dialogue continu.

Conclusion

Dans un monde marqué par des innovations et des transformations technologiques constantes, il est essentiel de se rappeler que les employés sont les véritables porteurs de changement. Faites-en vos partenaires de succès: impliquez-les dès le départ et investissez en eux en misant sur une préparation rigoureuse, une gestion du changement structurée et la reconnaissance de leur expérience, de leurs acquis et de leur savoir-faire.



Entreprise familiale 100% québécoise
Depuis 1973

1-800-463-2849 / julsolutions.ca

Rangement



Classement



Aménagement



Numérisation

