

FOCUS Formation continue

Utilisation de l'IA dans les organisations de formation continue suisses

SOFIE GOLLOB

Résumé des résultats
de l'enquête 2024 auprès des prestataires
de formation continue

Introduction

L'étude de recherche 2024 «FOCUS Formation continue» a pour thème principal l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) dans les organisations de formation continue suisses. Les résultats présentés s'appuient sur une enquête menée par la Fédération suisse pour la formation continue (FSEA) auprès de prestataires de formation continue professionnelle et générale/culturelle, ainsi qu'auprès de prestataires spécialisés dans les compétences de base. Les données ont été recueillies en allemand, français et italien dans le cadre d'une enquête en ligne menée dans toutes les régions linguistiques entre le 30 avril et le 28 mai 2024. L'échantillon net de l'étude comprend 423 prestataires, 46 % des organisations interrogées étant des petits prestataires, 47 % des prestataires de taille intermédiaire et 8 % des grands prestataires. La formation continue constitue la principale activité pour 62 % des organisations ayant répondu à l'enquête, tandis qu'il s'agit d'une activité secondaire pour 38 % d'entre elles. En termes de répartition géographique, 41 % exercent leur activité en Suisse alémanique, 31 % en Suisse romande et 5 % au Tessin. Les prestataires «suprarégionaux» (23 %) sont actifs dans plusieurs régions linguistiques (cf. données structurelles pour plus d'informations).

Le présent rapport est une synthèse de l'étude «FOCUS formation continue: utilisation de l'IA dans les organisations de formation continue suisses» publiée intégralement en allemand.

Utilisation de l'IA

L'enquête menée par la FSEA auprès des prestataires montre une certaine diversité en matière d'utilisation de l'IA dans les organisations de formation continue suisses. En effet, 32 % d'entre elles déclarent déjà utiliser l'IA, tandis que 13 % prévoient de le faire. Les outils de traitement linguistique comme ChatGPT et DeepL sont souvent utilisés, par exemple pour créer des supports didactiques. Les prestataires attendent surtout de l'IA qu'elle leur apporte une utilité en termes d'individualisation des formats d'enseignement/d'apprentissage. Dans la pratique, c'est le gain de temps qui est la principale utilité de l'IA. Les attentes concernant l'individualisation n'ont été que partiellement satisfaites. Cependant, 81 % des prestataires prévoient d'élargir leur recours à l'IA.

Votre organisation de formation continue a-t-elle actuellement recours à l'IA?

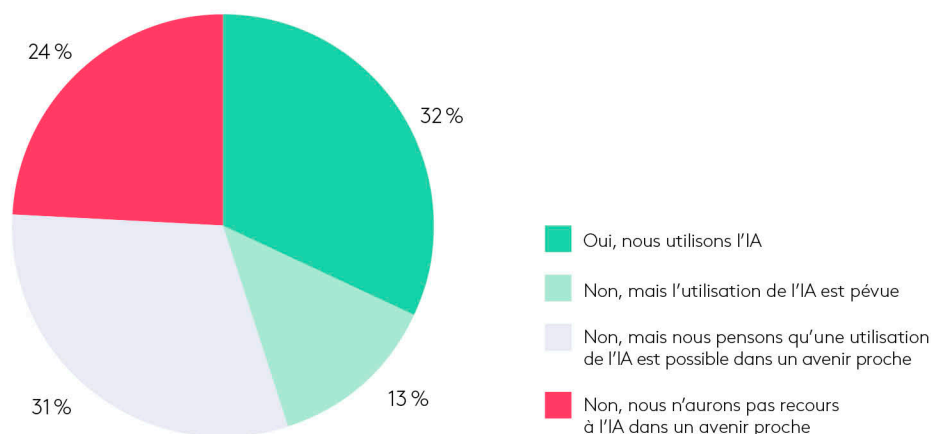


Fig. 1:
Utilisation de l'IA dans l'organisation de formation continue. (N=324; valeurs en pourcentage arrondies)

Raisons empêchant l'utilisation de l'IA dans les organisations

Bien qu'ils reconnaissent le potentiel de cette technologie, de nombreux prestataires n'utilisent pas (davantage) l'IA. Parmi les raisons les plus souvent citées figure le manque de compétences et de connaissances des possibilités offertes par l'IA. Les prestataires ont aussi des incertitudes relatives aux dispositions juridiques et aux questions éthiques; seules quelques organisations ont défini des directives contraignantes quant à l'utilisation de l'IA.

Qu'est-ce qui vous empêche d'utiliser (davantage) l'IA dans votre organisation de formation continue?

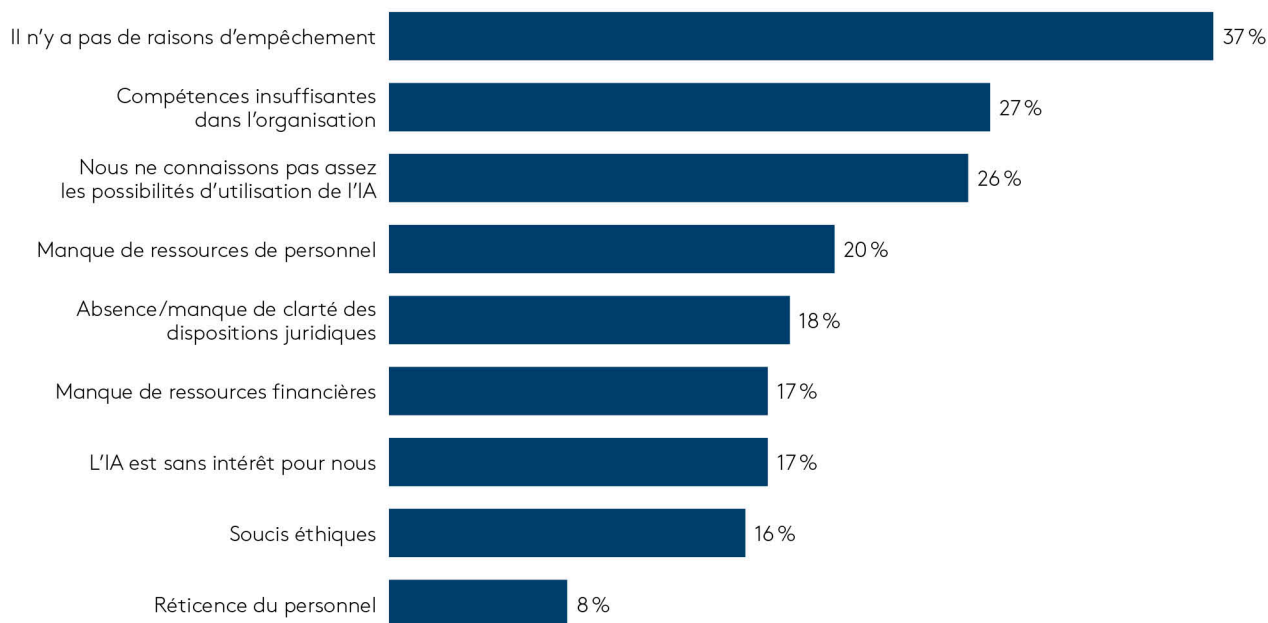


Fig. 2:
Obstacles à l'utilisation de l'IA.
(sélection multiple, N=355; valeurs en pourcentage arrondies)

Compétences du personnel de la formation continue

Les compétences du personnel de la formation continue sont cruciales pour garantir une utilisation efficace de l'IA. Les résultats de l'enquête montrent que dans 80 % des organisations, les collaboratrices et collaborateurs se montrent disposés à utiliser l'IA. Cependant, seuls 39 % d'entre eux disposent des compétences requises. De nombreux prestataires investissent dans des formations continues ciblées sur des thèmes en lien avec l'IA. Ces formations portent surtout sur l'utilisation pratique de l'IA dans l'enseignement ainsi que sur les questions juridiques. Malgré cela, le besoin de formations continues reste élevé.

Veillez évaluer les affirmations ci-après concernant le personnel et l'utilisation de l'IA dans votre organisation de formation continue:

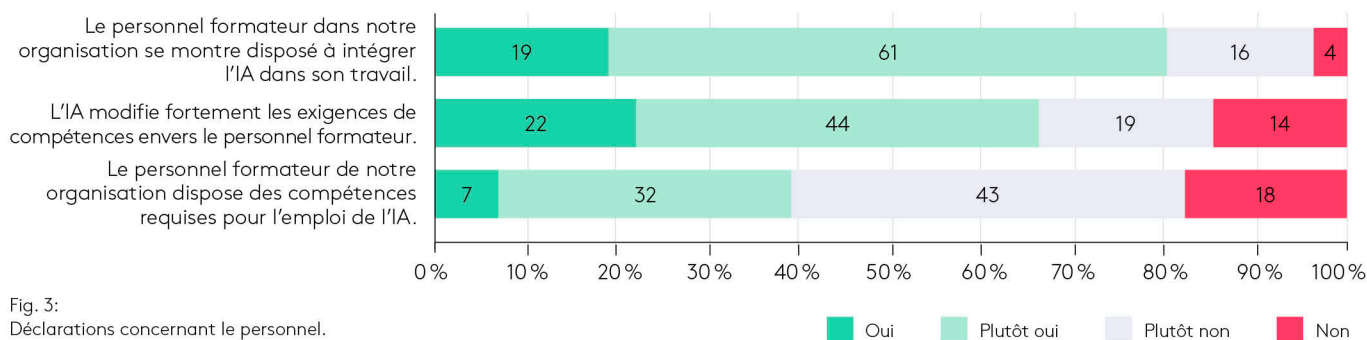


Fig. 3:
Déclarations concernant le personnel.
(N=170-182; valeurs en pourcentage arrondies)

Offre de formation continue dans le domaine de l'IA

À ce jour, seule une minorité d'organisations (12 %) propose des formations continues sur les compétences dans le domaine de l'IA, et 5 % d'entre elles envisagent de proposer de telles offres. Selon les estimations de ces prestataires, la demande pour de telles offres est en hausse, tant chez les particuliers que chez les entreprises.

Discussion des résultats

Les résultats de l'enquête 2024 auprès des prestataires montrent que de nombreuses organisations de formation continue suisses sont encore dans une phase d'exploration et d'expérimentation des possibilités offertes par l'IA. Certes, l'IA est déjà utilisée dans quelques organisations, mais son utilisation y est toutefois peu réglementée. Dans la plupart d'entre elles, les collaboratrices et collaborateurs sont libres de décider comment et dans quelle mesure ils utilisent les applications de l'IA. Dans les formats d'enseignement et d'apprentissage, cela signifie avant tout que les formatrices et formateurs utilisent désormais des outils comme ChatGPT pour créer leurs supports d'enseignement, ainsi que DeepL pour traduire des textes. Ces formes d'utilisation de l'IA sont également répandues dans de nombreuses entreprises dans d'autres branches. Les données de Suisse et d'Allemagne montrent que bon nombre d'entreprises se trouvent dans une phase initiale concernant l'IA. Souvent, son utilisation se concentre sur des applications de base simples. On peut toutefois s'attendre à ce que la situation évolue très rapidement. De nombreuses entreprises et organisations de formation continue l'utilisent davantage qu'au début de l'année 2024 (Gerhards & Baum, 2024; Implement Consulting Group, 2024; KMU Portal, 2024).

Compte tenu de l'immense potentiel de croissance de l'IA, il devient de plus en plus nécessaire d'édicter des normes et des règles pour garantir une utilisation plus sécurisée. Avec le règlement de l'Union européenne sur l'IA, de premières dispositions juridiques ont été définies. Celles-ci qualifient le secteur de la formation de «secteur à haut risque» et enjoignent les fournisseurs de technologies dédiées à la formation de faire preuve d'une utilisation responsable de l'IA.¹ Certes, la Suisse n'est pas directement soumise à ce règlement, mais les risques et les défis sont ici les mêmes qu'ailleurs.

L'IA et le rôle des formatrices et formateurs

L'un des principaux défis à relever pour les organisations de formation continue afin qu'elles puissent utiliser efficacement l'IA réside dans les compétences de leur personnel dans l'utilisation de cette tech-

1 Informations complémentaires concernant le règlement sur l'IA: <https://www.consilium.europa.eu/fr/policies/artificial-intelligence/>

nologie. Cette enquête l'a clairement mis en évidence, tout comme d'autres études (Bekiaridis & Attwell, 2024). De nombreux prestataires se sont déjà penchés sur cette problématique et ont mis en place des formations continues dans le domaine de l'IA à l'intention de leur personnel. Cependant, ces formations portaient principalement sur une introduction à cette technologie, l'objectif étant de permettre une première réflexion sur ce thème. Les organisations de formation continue doivent se montrer disposées à élaborer une stratégie en matière d'IA qui permette de développer de manière systématique les compétences du personnel dans ce domaine. Cette enquête montre par ailleurs que, dans la plupart des organisations de formation continue, le personnel se montre disposé à intégrer l'IA dans son travail.

Une question centrale se pose dans ce contexte, à savoir si le rôle des formatrices et formateurs va évoluer en raison de l'IA, et de quelle manière. On peut supposer que de nouveaux profils de métiers verront le jour: formatrice et formateur en IA, analystes d'apprentissage ou conseillères et conseillers d'apprentissage basé sur l'IA (EPALE, 2024). Dreisiebner & Lipp soulèvent la question suivante: dans quelle mesure «l'intelligence artificielle présente, compte tenu de son niveau actuel de développement, un potentiel disruptif pour la formation des adultes au sens d'une augmentation ou d'une substitution (p. ex. des enseignantes et enseignants)» (Dreisiebner & Lipp, 2022, p. 4). Autrement dit, l'IA est-elle uniquement une aide ou peut-elle aussi entraîner un remplacement des formatrices et formateurs? Les autrices répondent clairement à cette question par la négative (Dreisiebner & Lipp, 2022, p. 7). Cette estimation s'appuie sur une analyse d'Avenir Suisse, dans le cadre de laquelle différentes professions ont été classées dans les catégories suivantes dans le contexte de l'IA: «professions menacées», «professions peu touchées», «professions favorisées» et «professions bénéficiaires». Selon cette analyse, les enseignantes et enseignants, du fait de leur profil de compétences, font partie des professions favorisées et il y a donc peu de risques qu'ils soient remplacés par l'IA (Salvi & Schnell, 2024).

Mais des avis divergents sont également exprimés: Röthler, par exemple, avance l'argument selon lequel l'IA a aussi un impact sur la relation entre le personnel enseignant et les personnes en formation. En effet, l'IA arrive de mieux en mieux à simuler les relations humaines (Röthler, 2023). L'auteur se montre toutefois extrêmement critique quant à l'idée de remplacer les relations humaines par l'IA mais, selon lui, les «enseignantes et enseignants assistés par l'IA, en qui les personnes en formation auront confiance [...], feront partie intégrante de la formation des adultes dans un avenir proche» (Röthler, 2023).

Demande en compétences IA

Un grand nombre de spécialistes estiment que, dans la formation, le potentiel de l'IA réside surtout dans l'individualisation des expériences d'apprentissage. La présente enquête de la FSEA auprès des prestataires de formation montre que les organisations suisses ont des attentes élevées vis-à-vis de l'IA. De nombreux prestataires espèrent tirer profit de

cette technologie pour personnaliser les formats d'enseignement/d'apprentissage. Ils voient aussi dans l'IA un fort potentiel pour améliorer la qualité des formations continues. Reste à savoir si l'IA répondra à ces attentes. Les prestataires qui ont déjà expérimenté l'IA déclarent que celle-ci a surtout permis de réaliser un gain de temps. Ce résultat confirme l'opinion selon laquelle des gains de productivité conséquents sont à prévoir, en particulier dans le secteur des services, dont fait partie la formation continue (Implement Consulting Group, 2024).

La réalisation du potentiel économique de l'IA dans le secteur des services et dans l'ensemble du marché du travail dépend en grande partie d'un facteur, à savoir les compétences des personnes employées. Différentes études et enquêtes menées en Allemagne, en Suisse et plus généralement en Europe montrent que le besoin d'acquérir de nouvelles compétences professionnelles (reconversion) et d'améliorer les compétences professionnelles existantes (perfectionnement) pourrait être très élevé en raison de l'émergence de l'IA (cedefop, 2024; Implement Consulting Group, 2024; Siepmann, 2024; Joshi, Toms, Corbaz, Rajman & Castle, 2024; BCG, 2024). De nombreuses entreprises suisses sont disposées à investir dans des formations continues correspondantes pour leur personnel (Bolli & Pusterla, 2024).

Reste à savoir si les prestataires de formation continue suisses sont en mesure de répondre au besoin de formations pour acquérir des compétences dans le domaine de l'IA. L'enquête de la FSEA auprès des prestataires montre que plus de 60% des prestataires qui proposent déjà de telles offres enregistrent une demande plutôt élevée, voire très élevée. Jusqu'à présent, seuls 17% des prestataires proposent des offres dans le domaine de l'IA ou envisagent de le faire.

Un autre défi se pose concernant les compétences en matière d'IA, à savoir la fracture numérique. Les disparités en termes d'utilisation de l'IA s'accroissent entre les différents pays d'Europe (cedefop, 2024), mais aussi entre les entreprises, et surtout entre les individus (Gerhards & Baum, 2024). Les adultes présentant déjà des lacunes en matière de compétences numériques risquent d'être encore plus dépassés par l'IA.

Conclusion

On attribue à l'IA un potentiel considérable pour la formation continue, notamment en ce qui concerne l'individualisation des processus d'apprentissage et le gain de temps pour la création de supports didactiques. Ce constat se reflète dans l'attitude positive des prestataires de formation continue suisses à l'égard de cette technologie, comme le montre l'enquête de la FSEA. Toutefois, la mise en œuvre demeure complexe, et pas seulement pour les organisations de formation continue. Les incertitudes concernant les potentiels concrets de l'IA restent élevées, tout comme ses risques et ses effets à long terme. Tandis que certaines organisations expérimentent cette technologie, d'autres adoptent une stratégie attentiste afin de mieux évaluer les risques.

Selon toute probabilité, les changements provoqués par l'IA sur le marché du travail insuffleront une nouvelle dynamique sur le marché de la formation continue. Les besoins de formation continue sont élevés, tant pour l'acquisition de compétences en IA que pour l'acquisition ou l'amélioration de compétences professionnelles. De nouveaux segments de marché devraient voir le jour. Avec le développement des technologies de l'IA, il est toutefois plus difficile de faire des prévisions fiables. Le principal défi qui se pose pour les prestataires est d'élaborer des stratégies d'IA solides, qui tiennent compte des évolutions technologiques actuelles et des potentiels futurs, et qui prévoient des investissements dans la formation du personnel afin que celui-ci dispose des compétences nécessaires. La Confédération et les cantons sont appelés à définir des conditions-cadres claires et à prendre des mesures pour éviter que la fracture numérique ne s'élargisse.

Données structurelles

Prestataires selon la taille de l'entreprise

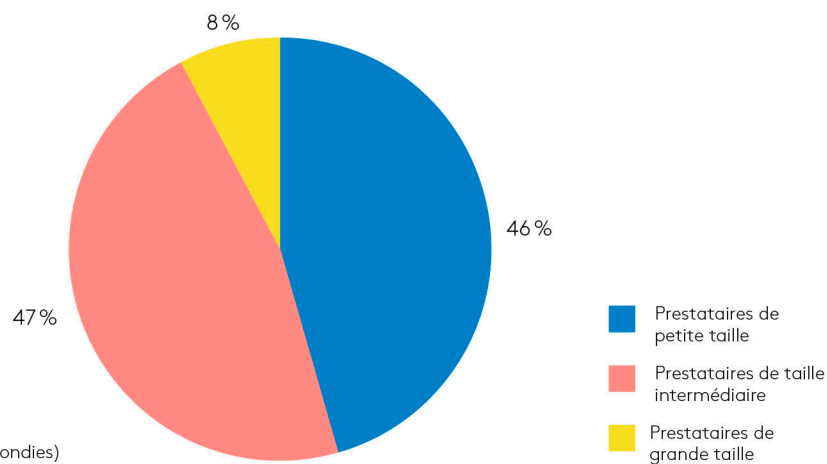


Fig. 4:
Prestataires selon la taille de l'entreprise
(indice; N=323; valeurs en pourcentage arrondies)

Répartition des prestataires par région linguistique

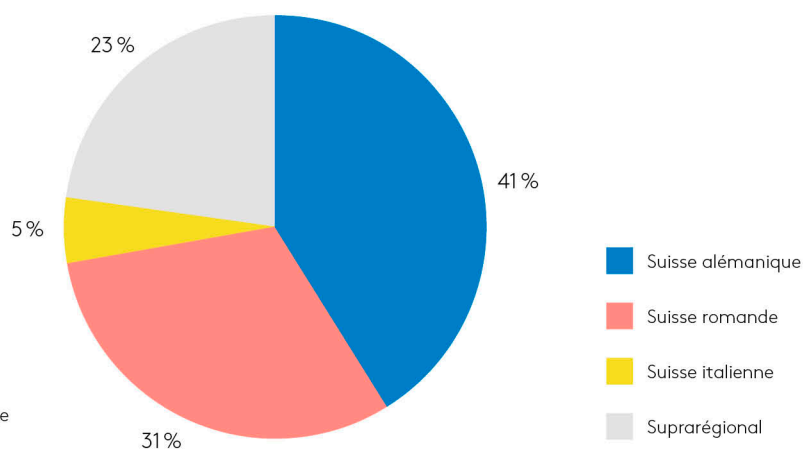


Fig. 5:
Répartition des prestataires par région linguistique. (N=422; valeurs en pourcentage arrondies)

Orientation thématique des prestataires

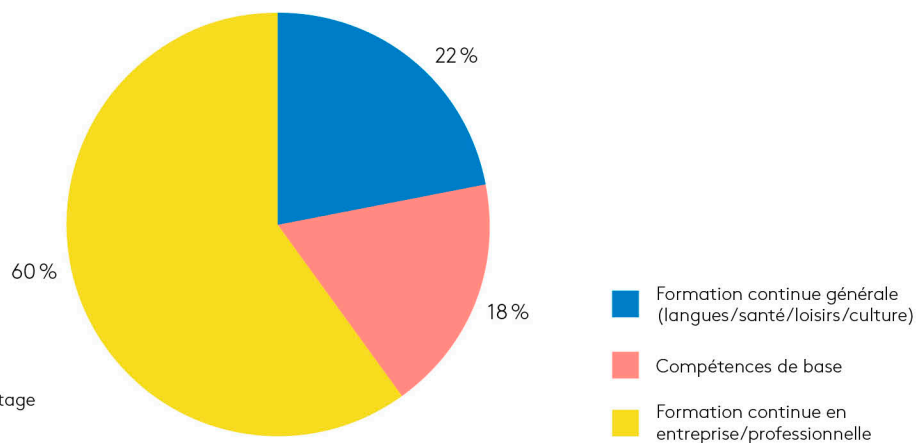


Fig. 6:
Orientation thématique des prestataires, par catégories. (N=411; valeurs en pourcentage arrondies)

Mentions légales

Autrice

Sofie Gollob, historienne MA, cheffe de projet Recherche et Compétences de base FSEA, domaines de spécialisation : statistiques sur la formation continue, formation continue dans les PME, compétences de base.
sofie.gollob@alice.ch

Équipe de projet

Helen Buchs, sociologue, cheffe de projet à la FSEA et directrice du think tank TRANSIT.

Mise en page

Völlm + Walthert avec Maria Zimmermann

Traduction

AHA Translations: Jérôme Boudet, Roberto Parisini, Michael Reiterer

Lectorat

Alexandre Lecoultre

Correctorat

Anne-Francoise Rose

Rapport disponible sur

<https://alice.ch/fr/rester-informe/les-publications/>

Droits d'utilisation

Le FOCUS est sous licence CC BY-SA 4.0 www.creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.fr

Financement

L'élaboration de l'étude a été soutenue par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

Informations bibliographiques

Gollob, Sofie (2025) : FOCUS Formation continue: utilisation de l'IA dans les organisations de formation continue suisses. Résumé des résultats de l'enquête 2024 auprès des prestataires de formation continue. Zurich: FSEA.