

# Introduction

Depuis l'arrivée de GPT-4 en 2023 et les développements des grands moteurs d'IAG tels que Mistral, Claude, Perplexity, Deep Seek, Grok et Gemini pour ne citer que les plus connus, le monde professionnel vit une transformation profonde. La technologie d'IAG basée sur des LLM a la capacité de produire du contenu rendant certaines tâches humaines automatisables. Depuis la nuit des temps, la technologie est un facteur majeur de changement. La maîtrise d'une technologie confère un avantage concurrentiel aux organisations qui maîtrisent cette dernière. L'IAG est devenu un facteur d'avantage concurrentiel (innover, produire moins cher, améliorer la qualité). Les métiers tertiaires que l'on nomme aussi « *Knowledge Worker* » sont tous concernés car ces derniers matérialisent leurs compétences par des productions documentaires en lien avec des éléments de production réels. Les métiers du conseil, les fonctions supports et tous ceux qui produisent du contenu sont pleinement impactés. La conduite du changement l'est de fait et se pose alors la question : comment l'IAG impacte les pratiques de conduite du changement ?

Pour répondre à cette question, la Chaire ESSEC du Changement a lancé en janvier 2024 un programme de recherche-action avec ses partenaires (TotalEnergies, Naval Group, Eurogroup, FDJ United, EDF, Orange, Groupe Caisse des Dépôts) sur le thème « Changement & IA ». Cela s'est matérialisé par un groupe de travail avec les entreprises partenaires qui ont partagé leurs expériences et besoins. Des études avec des questionnaires, des propositions de démarches, des tests d'outils et des communications sous la forme d'articles ont été réalisées depuis deux ans.

Le programme de recherche a été nommé « *Change Tech* » comme le titre de cet ouvrage avec deux sous-programmes :

- *Change for AI*: le déploiement de l'IA en entreprise est un sujet de changement. Mais la spécificité de cette technologie montre des limites dans les modèles d'adoption technologique connus et nous invite à proposer de nouvelles approches.
- *AI for Change* : les outils d'IAG proposés permettent d'automatiser des productions de conduite du changement. Cela s'est matérialisé par la recherche des outils et leur expérimentation afin d'évaluer leurs apports.

Cet ouvrage est une synthèse des deux ans de travail sur le thème « Changement & IA » avec les deux sous-programmes menés avec les équipes de la Chaire ESSEC du Changement. Il s'agit, à date, de donner des éléments de compréhension et d'action à tous ceux qui s'interrogent sur le fait de changer le changement avec l'IA. Nous reprenons dans cet ouvrage nos travaux sur les deux dernières années et certains articles publiés dans la revue *Question(s) de Management*.

Les développements proposés sont ponctués par des témoignages de professionnels de la conduite du changement des entreprises suivantes : Groupe Caisse des Dépôts, EDF, MAAF, Malakoff Humanis, Orange, Orano, TotalEnergies.

Nos travaux continuent et nos expérimentations actuelles avec des outils spécifiques qui émergent nous permettront d'avoir des retours d'expérience sur des durées significatives.