

Baromètre 2025

**Intelligence artificielle
et management de la qualité**

Partenaire digital expert
de vos enjeux réglementaires et normatifs.

QualNet.
Simplement innovant

groupe  relyens

Edito

Olivier Le Pape
Directeur général QualNet



À l'ère de l'intelligence artificielle, le monde professionnel évolue... et le management de la qualité aussi !

L'intelligence artificielle a envahi l'actualité de toutes les entreprises ces derniers mois, occupant une place de choix dans les plans stratégiques. La démocratisation des outils d'IA génératives a bousculé les habitudes et les pratiques du monde professionnel.

Le management de la qualité n'échappe pas à cette transformation.

Cette accélération est un constat quotidien pour nous, spécialiste de la digitalisation des démarches qualité.

En quelques mois, les échanges avec notre communauté de responsables qualité ont évolué : les interrogations ponctuelles sur l'intégration de l'IA dans les outils de management de la qualité sont devenues des préoccupations régulières.

Face à cette dynamique, il nous a paru essentiel d'aller au-delà des questions purement technologiques. Nous avons souhaité explorer les attentes, les usages, les besoins et les possibilités qu'offre

l'intelligence artificielle aux professionnels de la qualité.

C'est pour cela que nous avons lancé la première enquête en ligne « Intelligence artificielle & management de la qualité », menée pendant six semaines entre septembre et novembre 2024.

Quels sont les usages des outils d'intelligence artificielle dans le domaine de la qualité ? Comment les professionnels s'en emparent ? Quelles perspectives ouvre l'intelligence artificielle pour le futur du management de la qualité ?

Ce baromètre vise à répondre à ces questions en explorant l'impact transformationnel de l'IA sur les pratiques du management de la qualité. A travers les résultats exclusifs de notre enquête de l'automne 2024, il met en lumière les tendances et les défis d'une révolution technologique en marche.

Bonne lecture !

SOMMAIRE

1. Contexte	4
Profil des répondants	5
Tâches chronophages et besoin d'automatisation	7
2. Perception et adoption de l'intelligence artificielle	8
Niveau de connaissance de l'IA	9
Usage des outils d'IA	9
Attitude globalement positive	10
Des risques perçus	11
Des obstacles à l'adoption	11
3. Usage de l'intelligence artificielle par les professionnels de la qualité	12
Un enjeu d'efficacité et de gain de temps	13
Les outils d'IA générative largement majoritaires	13
Un large éventail de tâches	14
4. Perspectives	15
L'IA comme levier d'amélioration	16
Des attentes fortes sur l'automatisation et la gestion documentaire	16
Top 10 des besoins	18
Synthèse	19

1

Contexte

Profil des répondants

L'enquête menée dans le cadre de ce baromètre reflète les évolutions et les défis rencontrés par les professionnels de la qualité à l'ère de l'intelligence artificielle.

Avec **113 répondants** issus d'horizons divers, l'enquête dresse un panorama unique des attentes, des besoins et des usages actuels de l'intelligence artificielle dans le management de la qualité.

Secteurs d'activités

ETABLISSEMENTS
DE SANTÉ



INDUSTRIES
PHARMACEUTIQUES



AGROALIMENTAIRE



LABORATOIRES



METALLURGIE



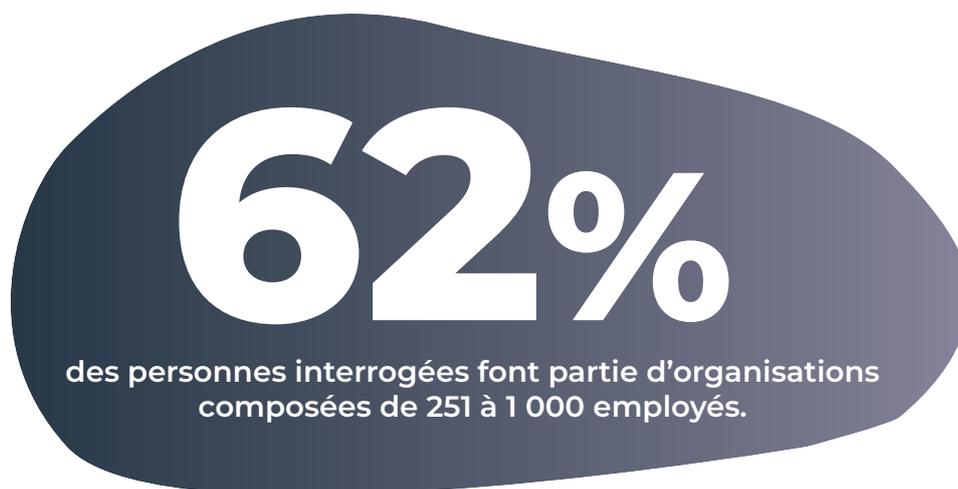
Les participants à l'enquête proviennent majoritairement des secteurs de la santé (28%) et de l'industrie pharmaceutique (15%), avec une présence notable de l'agroalimentaire (10%) et des laboratoires (8%).

Une diversité d'autres secteurs, tels que les études et conseils, les collectivités territoriales et le commerce, sont également représentés, mais en plus petite proportion.

Cette répartition met en avant une concentration de répondants dans les secteurs fortement réglementés et sensibles à la qualité.

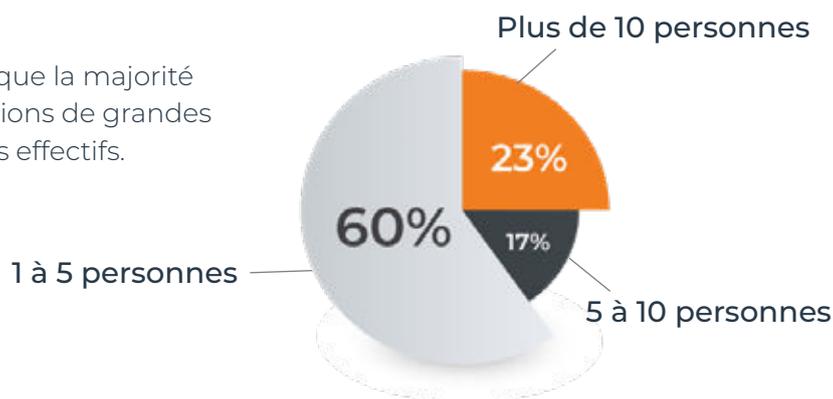
Taille de structure

Les entreprises de taille intermédiaire dominent l'échantillon.



Composition des équipes qualité

Il est intéressant de noter que malgré le fait que la majorité des répondants évoluent dans des organisations de grandes tailles, les services qualité ont plutôt de petits effectifs.



Expérience professionnelle des répondants

63%

des répondants ont plus de 7 ans d'expérience

Les répondants sont majoritairement des professionnels expérimentés dans le domaine de la qualité.

Niveau de prise de décision

Les répondants influent sur les prises de décision, soit de manière collective, soit après qu'ils soient consultés.

50%

Nous sommes plusieurs personnes à prendre une décision, mon avis compte autant que les autres membres.

41%

Mon avis compte lors de la prise de décision par une personne tiers.

5%

Je ne prends pas de décisions.

4%

Je suis seul à prendre une décision.

L'enquête révèle un profil des répondants diversifié, mais avec une concentration marquée pour les grandes entreprises.

La majorité des répondants proviennent des secteurs de la santé et de l'industrie pharmaceutique. Ces secteurs sont particulièrement concernés par les exigences réglementaires strictes et les standards de qualité élevés.

Malgré la prédominance des grandes entreprises, les équipes dédiées à la qualité sont majoritairement de petite taille.

Cela met en lumière un défi pour ces organisations : maximiser l'efficacité des petites équipes tout en répondant aux exigences réglementaires. Cela suggère que l'IA pourrait jouer un rôle déterminant en automatisant certaines tâches et en libérant des ressources.

La majorité des participants sont des professionnels expérimentés dans le domaine de la qualité, ce qui confère de la crédibilité à cette enquête.

Tâches chronophages et besoin d'automatisation

Quelles sont les tâches les plus chronophages dans le cadre de votre fonction ?

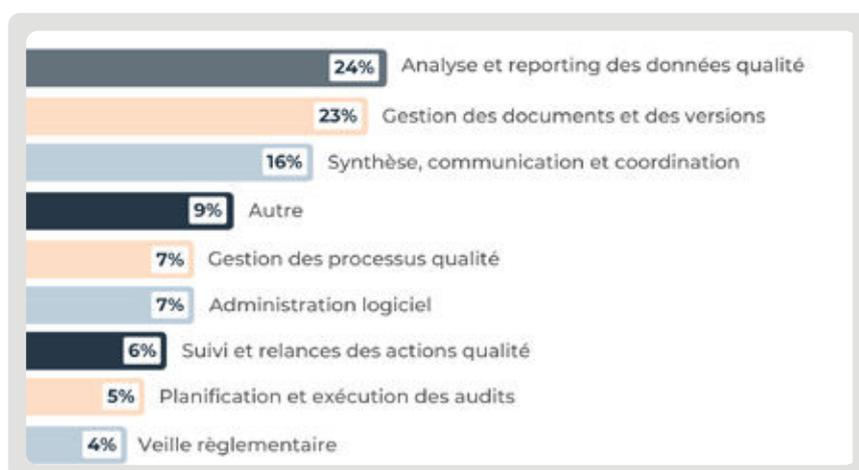


L'importance des tâches liées à l'animation et la coordination montre le besoin de partage, d'échange et de communication autour de la démarche qualité.

Les besoins en lien avec la gestion documentaire mettent en évidence la nécessité d'optimiser les tâches, notamment par l'automatisation et la simplification des processus.

L'importance des indicateurs et de l'animation met en avant l'exigence d'un pilotage performant et d'une collaboration efficace.

Quelles sont les tâches que vous réalisez dans le cadre du travail que vous aimeriez automatiser ?



Les réponses indiquent que les professionnels cherchent prioritairement à automatiser des tâches répétitives et critiques, telles que l'analyse des données, le reporting et la gestion documentaire.

Il est intéressant d'observer les points communs et les différences entre les tâches les plus chronophages et celles que les professionnels souhaitent automatiser.

Les tâches liées à la gestion des documents et à l'analyse des données sont perçues comme ayant un potentiel élevé pour l'automatisation, tandis que les tâches opérationnelles quotidiennes, bien que chronophages, sont moins souvent citées pour l'automatisation.

2

Perception et adoption de l'intelligence artificielle

Niveau de connaissance de l'IA

Comment évaluez-vous votre niveau de connaissance sur l'IA ?



La majorité des répondants ont une connaissance théorique de l'IA mais ne l'utilisent pas encore.

Près de 29% des participants utilisent l'IA, ce qui montre que l'usage commence à se répandre, même s'il n'est pas encore dominant.

Seulement 1,68% se considèrent comme experts, soulignant un potentiel important pour des formations ou des initiatives de sensibilisation.

Le niveau de connaissance moyen de 2,2 suggère une familiarité globale mais un manque de profondeur ou d'intégration complète de l'IA dans les pratiques professionnelles.

Usage des outils d'IA

Pourcentage d'utilisation d'outils IA dans la **vie professionnelle**



Pourcentage d'utilisation d'outils IA dans la **vie personnelle**

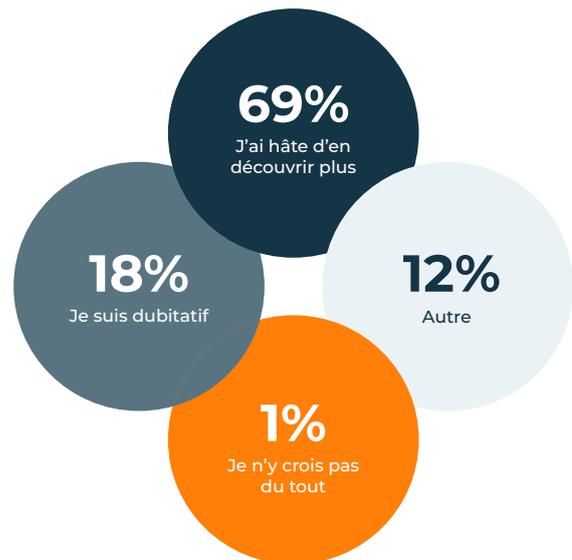
L'usage d'outils d'IA dans un contexte professionnel n'est pas majoritaire, mais non négligeable : **37%**.

Pour nos répondants, il n'y a pas de distinction majeure d'usage entre le contexte professionnel et personnel.

Attitude globalement positive

Les résultats révèlent une attitude globalement positive envers l'intelligence artificielle.

L'enthousiasme général pour l'IA est clair, bien que des doutes subsistent.



Faites-vous confiance aux outils d'intelligence artificielle ?



Quelques verbatims sur la confiance envers l'intelligence artificielle

« Confidentialité des données et la limite des réponses. »

« Peur de pertes de données et de confidentialité. »

« Je reste méfiante. »

« Je m'interroge sur l'éthique et la propriété de l'information. »

« Mon ressenti est que les productions ne sont pas toujours fiables. »

La majorité des répondants semble disposée à faire confiance aux outils d'IA, mais cette confiance est conditionnée par un besoin de vigilance et de contrôle humain.

Les préoccupations majeures concernent la confidentialité des données, la fiabilité des réponses et les implications éthiques.

Des risques perçus

Les risques perçus peuvent être regroupés en 4 catégories principales :

Perte de contrôle humain ou de l'expertise

« Une dérive de son utilisation et la perte de contrôle de l'IA. »

« Ne plus réfléchir et se poser des questions. »

Fiabilité et précision

« Informations fausses, fiabilité des données. »

Confidentialité et sécurité des données

Usage malveillant et dérives éthiques

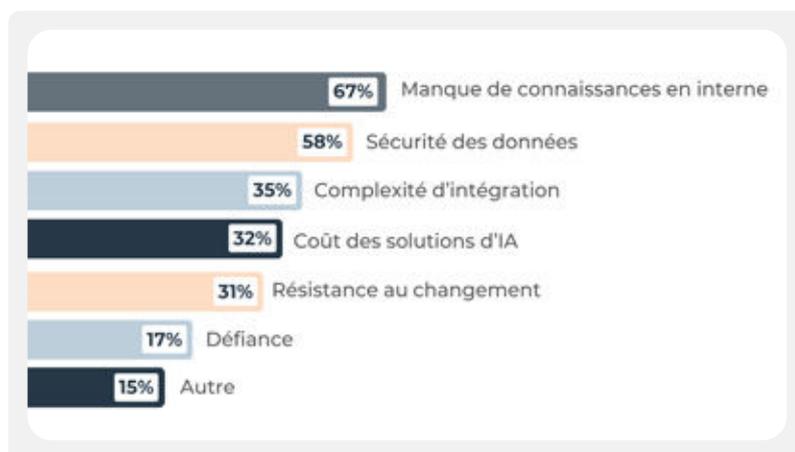
Les risques perçus par rapport à l'IA sont divers et touchent autant aux **aspects techniques** (sécurité des données, fiabilité) qu'aux **questions éthiques et sociales** (déshumanisation, manipulation).

Ces préoccupations soulignent le besoin d'un cadre réglementaire rigoureux, de systèmes transparents, et d'une éducation des utilisateurs pour assurer une adoption de l'IA qui soit bénéfique et sûre.

La confiance dans l'IA dépendra de la manière dont ces risques seront gérés.

Des obstacles à l'adoption

Quels sont les obstacles principaux à l'adoption de l'intelligence artificielle dans votre service ?



Les résultats montrent que l'adoption de l'IA est freinée par des obstacles complexes et multiples. Le manque de connaissances en interne et les préoccupations concernant la sécurité des données sont les deux principaux défis.

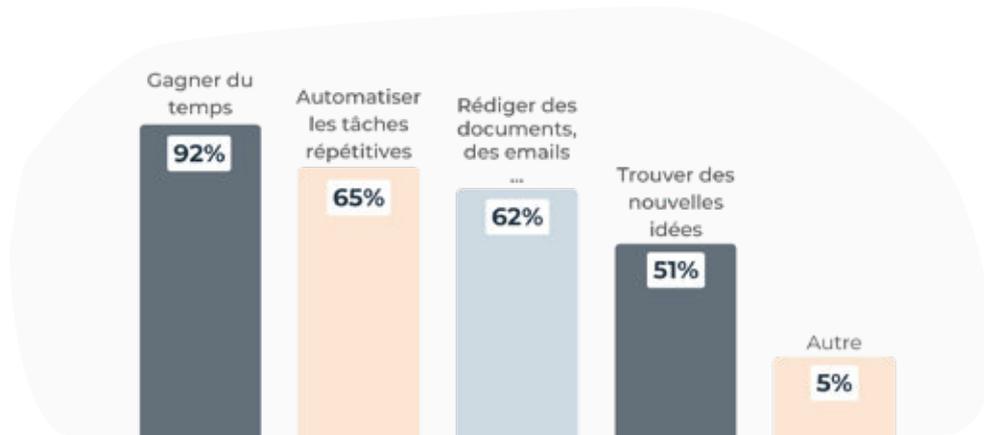
Les verbatims montrent que l'adoption de l'IA est freinée non seulement par des facteurs techniques et de sécurité, mais aussi par des obstacles culturels, administratifs, et réglementaires.

3

Usage de l'intelligence artificielle par
les professionnels de la qualité

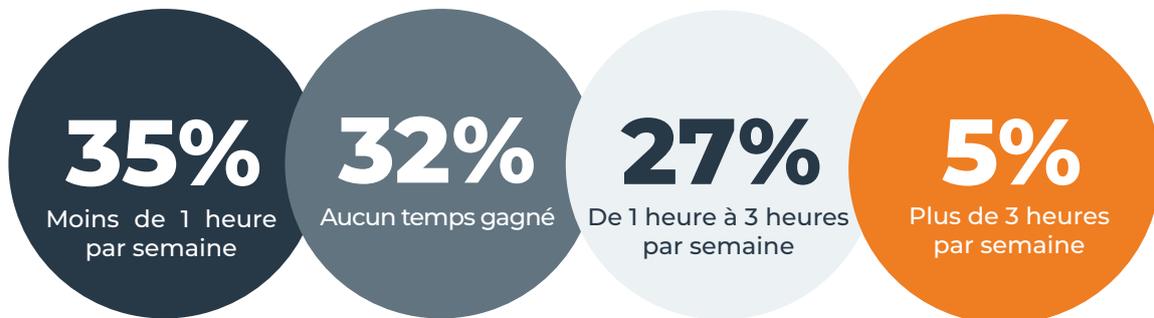
Un enjeu d'efficacité et de gain de temps

Quels sont vos objectifs concernant l'utilisation d'outils d'IA dans votre vie professionnelle ?



Les deux premiers objectifs (gain de temps et automatisation de tâches répétitives) montrent que les attentes liées à la réduction des délais de réalisation des tâches et l'efficacité opérationnelle sont des préoccupations majeures pour les utilisateurs.

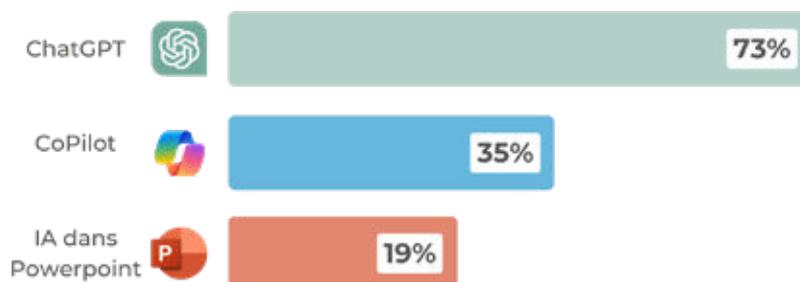
À combien de temps estimez-vous le temps gagné sur la réalisation



En 2024, l'enquête révèle que l'impact de l'IA en terme de gain de temps est modéré pour la majorité des utilisateurs.

Les outils d'IA générative largement majoritaires

Quels sont les outils d'IA générative que vous utilisez dans un contexte professionnel ?

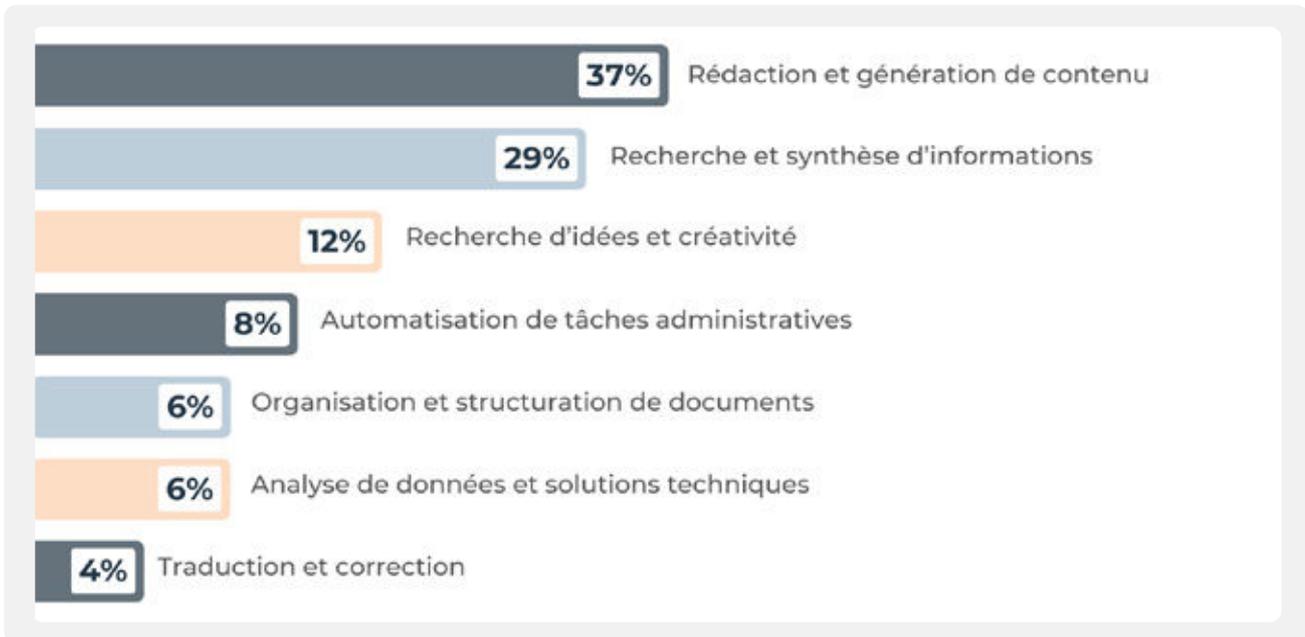


La dominance de ChatGPT et Copilot montrent que les IA génératives et de traitement du langage naturel sont les plus plébiscitées.

Un large éventail de tâches

La productivité rédactionnelle comme usage majoritaire

Quelles sont les différentes tâches que vous réalisez à l'aide d'un outil d'IA ?



L'enquête révèle un usage prédominant de l'IA pour des tâches rédactionnelles et de synthèse. Les professionnels de la qualité utilisent largement l'IA pour automatiser ou améliorer la création de texte : rédaction de documents, emails, comptes rendus, rapports...

L'IA est utilisée pour regrouper, analyser et structurer des informations, ainsi que pour réaliser des synthèses documentaires. Cela révèle un besoin significatif de simplifier la recherche d'informations complexes ou de faire face à des volumes d'informations croissants.

4

Perspectives

L'IA comme levier d'amélioration

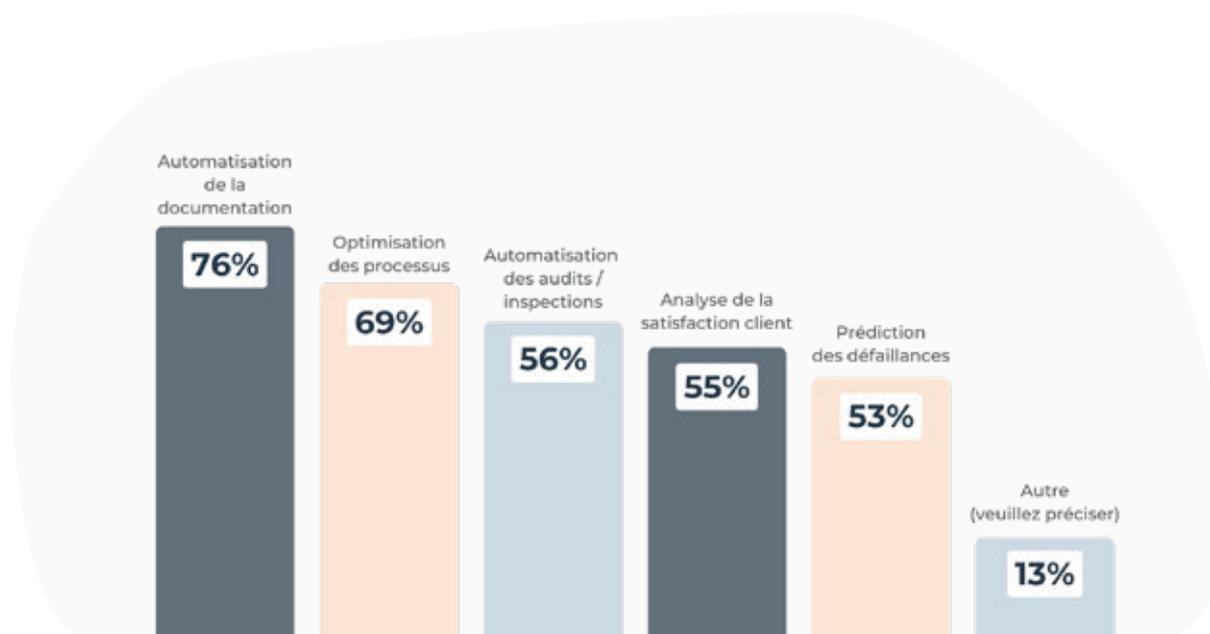
Dans quelle mesure pensez-vous que l'IA peut améliorer la démarche qualité dans votre entreprise ?



La majorité des répondants (53.77%) pensent que l'IA peut être une source d'amélioration de la démarche qualité.

Des attentes fortes sur l'automatisation et la gestion documentaire

Quels domaines de la qualité nécessiteraient selon vous des améliorations grâce à l'IA ?



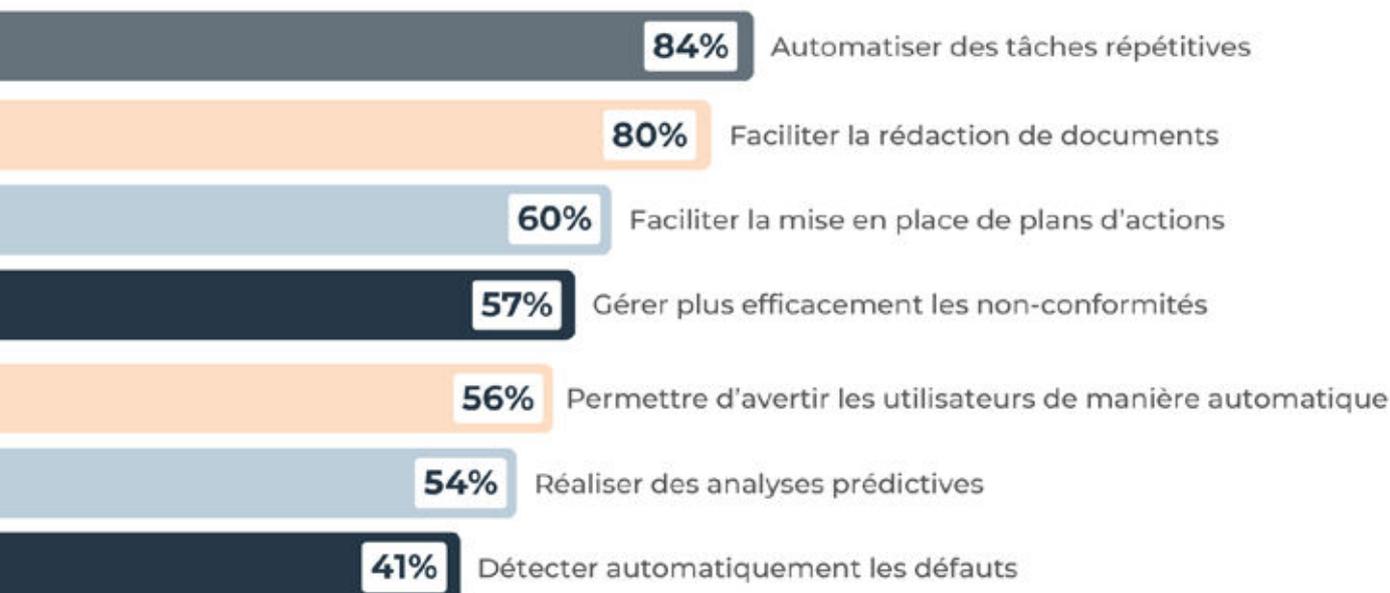
Les résultats montrent un fort intérêt pour l'IA dans plusieurs domaines clés de la qualité. L'automatisation de la documentation arrive en tête, révélant un besoin urgent de simplifier la gestion documentaire, une des missions les plus chronophages.

L'optimisation des processus est également très attendue.

La prédiction des défaillances n'est pas le domaine suscitant le plus d'attente. Les verbatims mettent en avant un besoin sur le sujet des indicateurs et du reporting.

Quels aspects de l'IA vous semblent les plus prometteurs pour le service qualité ?

(Les participants pouvaient sélectionner plusieurs réponses.)



L'automatisation des tâches répétitives est citée comme l'aspect le plus prometteur, soulignant l'intérêt pour une réduction des tâches manuelles et probablement chronophages.

Faciliter la rédaction de documents est également très prisé, montrant que l'IA pourrait alléger la charge de travail liée à la gestion documentaire.

La mise en place de plans d'actions et la gestion des non-conformités sont aussi des domaines où l'IA est perçue comme ayant un fort potentiel, aidant à structurer et suivre les processus correctifs.

Les fonctions d'avertissement automatique et les analyses prédictives illustrent l'intérêt pour des outils proactifs qui anticipent et alertent sur les problèmes.

Top 10 des besoins

Les répondants ont classés de 1 à 10 leur besoins prioritaires. Voici le classement général :

- | | | |
|-----------|--|---|
| 1 | Rechercher des informations dans un fonds documentaire |  |
| 2 | Réaliser le résumé d'un document |  |
| 3 | Remplir automatiquement des champs dans un formulaire |  |
| 4 | Automatiser la détection d'écarts |  |
| 5 | Ajouter une assistance pour rechercher, analyser et traiter des cas similaires |  |
| 6 | Suivre plus facilement les récurrences d'évènements et gestion d'anomalies |  |
| 7 | Générer simplement des plans d'actions |  |
| 8 | Générer un courrier (ex : réponse à une réclamation) |  |
| 9 | Faciliter la création d'un document ou d'un formulaire |  |
| 10 | Faciliter la traduction d'un document ou d'un formulaire |  |

La recherche d'informations dans un fonds documentaire arrive en tête avec un score élevé, suivie par le résumé des documents. Cela reflète l'importance des sujets en lien avec la gestion de la documentation.

Ensuite, les priorités des répondants se concentrent sur l'automatisation des tâches répétitives (remplissage de formulaires, détection d'écarts). Ces résultats reflètent une volonté d'améliorer l'efficacité opérationnelle et la précision des processus qualité grâce à des outils d'IA ciblés.

Les fonctionnalités plus spécifiques, comme la génération de courriers ou la traduction, apparaissent comme des besoins secondaires.

Synthèse

Ce **baromètre sur l'intelligence artificielle et le management de la qualité** révèle une dynamique en pleine évolution. Les résultats montrent que si l'IA est encore en phase d'adoption pour de nombreux répondants et dans de nombreux secteurs, elle suscite un intérêt croissant et des attentes fortes chez les professionnels de la qualité.

L'étude met en lumière des enjeux clés :

- **Automatisation et gain de temps** : l'IA est perçue comme un levier puissant pour réduire les tâches chronophages, en particulier dans la gestion documentaire, l'automatisation des processus et l'analyse des données.
- **Sécurité et éthique** : la confiance envers les outils d'IA dépendra de leur capacité à garantir la confidentialité des données et à respecter des normes éthiques rigoureuses.

À travers ce baromètre, une vision se dessine : l'IA ne remplace pas l'humain, mais s'impose comme un **outil stratégique pour améliorer les démarches qualité et accompagner les professionnels dans la réalisation de leurs missions.**

Chez QualNet nous croyons à cette combinaison d'expertise humaine et de solutions technologiques et c'est en ce sens que nous poursuivrons nos travaux d'amélioration de nos logiciels qualité.

L'équipe QualNet

À propos de nous

QualNet, partenaire digital expert de vos enjeux réglementaires et normatifs.
Manager vos risques avec nos logiciels qualité.

QualNet est un **éditeur de logiciel français** spécialiste du management de la qualité qui propose une solution de **modélisation de processus** et une **gestion électronique de documents**.



Plus de 35 collaborateurs
tous basés en France,
à Bourges & à Lyon



28 ans d'expérience dans le
milieu de la qualité



Plus de 450 000 utilisateurs
dans le monde



400 clients de tous
secteurs d'activité

QualNet.
Simplement innovant

groupe  relyens



Suivez notre actualité sur LinkedIn

[@QualNet - Groupe Relyens](#)

QualNet.

Simplement innovant

groupe  relyens

www.qualnet.fr

commercial.qualnet@relyens.eu

02 48 70 70 34

Accédez à la vidéo de notre webinaire sur les résultats de l'enquête IA et management de la qualité en cliquant sur le bouton.

[Visionner la vidéo](#)