Édition de lecture | 2026-11-20

L’IA en pratique pour les ressources humaines des services financiers

Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, under the leadership of Adrian Dunkley | 2026-11-10

Édition de lecture abrégée. Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, sous la direction du président Adrian Dunkley. Octobre 2026. Révision du 10 novembre 2026.

Édition de lecture abrégée. Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, sous la direction du président Adrian Dunkley. Octobre 2026. Révision du 10 novembre 2026.

Champ et limites

Commencer par convenir des définitions des indicateurs. Des documents approuvés permettent de tester préparation, formation et suivi. Conserver les données en lecture seule. Recrutement, salaire, congés et évaluation relèvent de personnes habilitées.

Dix usages à tester

01. Objectifs de travail. Transformer les priorités approuvées en objectifs vérifiables par fonction. Le responsable et l’équipe conviennent des mesures, moyens et échéances avant enregistrement. Distinguer objectif d’apprentissage et cible de performance. Marquer toute valeur initiale manquante. Ne pas envoyer le brouillon au salarié.

02. Dictionnaire des indicateurs. Comparer numérateur, dénominateur et période entre rapports. Le responsable tranche les divergences et reproduit un chiffre avant validation. Un second analyste reproduit la mesure à partir de sa seule définition écrite.

03. Rapport hebdomadaire. Distinguer remise, acceptation et attente. Relier chaque clôture à une preuve. Le responsable opérationnel corrige toute clôture sans pièce. L’acceptation enregistrée par le manager est le critère de fin.

04. Exercices par fonction. Construire un cas à partir d’une procédure, par exemple vérifier une ouverture de compte. Un spécialiste valide le barème et teste le geste sans aide. Comparer des tâches équivalentes avant et après l’exercice. La satisfaction ne mesure pas la compétence.

05. Accueil des recrues. Répondre en citant la règle en vigueur. Si le texte manque ou prête à deux lectures, transmettre la demande aux ressources humaines. Rejouer les mêmes quinze questions après chaque modification des instructions ou de la bibliothèque.

06. Entretiens d’accompagnement. Préparer des questions à partir d’un objectif, d’un fait observé et du soutien proposé. Le manager vérifie faits et équité avant le plan d’action. Ordonner les questions avec GROW et décrire l’exemple par situation, comportement et impact.

07. Fiche de poste. Comparer les missions affichées au processus réel et aux transmissions. Les responsables règlent doublons et tâches sans titulaire. Désigner un seul responsable final par étape dans la matrice RACI.

08. Capacité. Comparer demandes, heures disponibles et files possibles. Le responsable teste les hypothèses contre la charge et les heures supplémentaires observées. Faire varier les

hypothèses et comparer l’erreur absolue moyenne en pourcentage lorsque les observations permettent le calcul.

09. Avis du personnel. Désidentifier les réponses et regrouper les thèmes en conservant les contre-exemples. Deux lecteurs contrôlent le classement et attribuent les actions. Mesurer l’accord des deux lecteurs avec le kappa de Cohen.

10. Programme de développement. Rédiger critères d’accès publics et activités. Les RH vérifient obstacles et critères. L’assistant ne classe pas les personnes selon leur potentiel. Appliquer les mêmes preuves et critères à tous. Le panel humain consigne les motifs et examine l’égalité d’accès avant lancement.

Essai sur 90 jours

Jours 1–15: choisir une tâche, désigner le responsable et la personne habilitée à interrompre le test. Consigner sources autorisées, accès, délais et erreurs actuels. Jours 16–45: tester les dossiers difficiles ou contradictoires et contrôler chaque sortie, en séparant l’essai du service courant.

Jours 46–75: comparer des travaux équivalents et compter le temps de préparation, de vérification et de correction. Jours 76–90: examiner les erreurs importantes et décider de poursuivre, modifier ou clore. Les circuits de travail et les priorités sont des propositions du groupe. Aucun résultat de déploiement n’a été mesuré. L’original anglais détaille tâches, responsabilités, critères et sources.

Références

[1] Caribbean AI Association. Think Tanks. Harbour remit: economy, work and enterprise. Accessed 26 October 2026.

[2] Statistical Institute of Jamaica. Labour Force Data Explorer, Main Labour Force Indicators, both sexes, July 2025 and July 2026. Accessed 26 October 2026.

[3] Gmyrek, P. and colleagues. 2025. Generative AI and Jobs: A Refined Global Index of Occupational Exposure. International Labour Organization Working Paper 140, 20 May.

[4] Brynjolfsson, E., Li, D. and Raymond, L. 2025. Generative AI at Work. Quarterly Journal of Economics 140(2), 889-942.

[5] Gifford, J. 2016. Could do better? Assessing what works in performance management. Research report, December. Chartered Institute of Personnel and Development. Overview:

[6] Office of the Information Commissioner, Jamaica. Data Protection Standards. Accessed 26 October 2026.

[7] Jamaica. Data Protection Act 2020, section 12, rights in relation to automated decision-taking. Official copy hosted by the Office of the Information Commissioner.

[8] Agent Skills. Agent Skills Overview. Accessed 10 November 2026.

Cette édition abrégée accompagne le texte intégral en anglais.

Édition en anglais (PDF)