

**Tracking AI Performance: Why L&D Must Become the
Organization's Value Sensor**

GOAT LEARNING®



***En construisant des écosystèmes d'apprentissage pilotés
par les données, en intégrant la mesure directement
dans les flux de travail et en apprenant aux
collaborateurs à utiliser l'IA avec précision et
discernement, les organisations peuvent transformer la
performance de l'IA d'une promesse floue en un
avantage visible, traçable et stratégique.***

Toutes les organisations qui déploient l'IA ont vécu la même scène.

Une réunion de direction au cours de laquelle chacun a le sentiment que la productivité progresse, mais où personne n'est capable de le prouver.

Les brouillons sont rédigés plus rapidement.

Les e-mails sont mieux formulés.

Les rapports sont produits plus efficacement.

Les tâches sont clôturées plus vite.

Mais lorsqu'une personne pose une question simple :

"Quelle valeur l'IA crée-t-elle réellement ?"

Le silence s'installe.

Car si l'adoption de l'IA explose, sa mesure ne suit pas le même rythme.

Les organisations ressentent l'accélération, mais ne parviennent pas à quantifier son impact.

Et la fonction L&D se retrouve au cœur de cette tension : elle doit à la fois développer les compétences de la main-d'œuvre et démontrer simultanément le retour sur investissement de la formation et celui de l'IA.

C'est la crise silencieuse de la performance de l'IA :

sans mesure, il n'y a pas de valeur. Sans la fonction L&D, il n'y a pas de mesure.

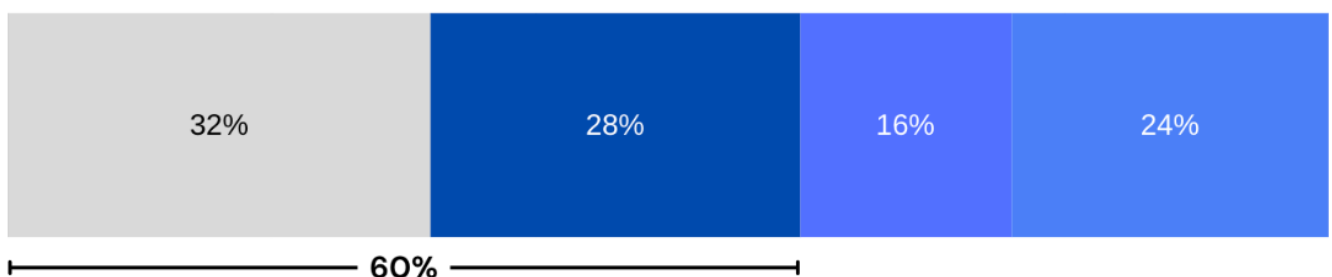
L'IA crée de la valeur grâce aux individus, et c'est précisément ce qui rend sa mesure difficile

L'IA ne crée pas de valeur seule.

Elle crée de la valeur lorsque les individus savent l'utiliser, la questionner, l'améliorer et l'appliquer à des situations de travail réelles.

How is your organization tracking value creation from AI?

● Not tracking yet ● Operational only ● Financial only ● Operational and financial



BCG AI Radar 2025 Survey (n=1,803)

Autrement dit, la performance de l'IA est indissociable des capacités humaines.

C'est précisément pourquoi la fonction L&D devient indispensable.

Pour mesurer la performance de l'IA, les équipes Learning doivent suivre :

- la manière dont les collaborateurs utilisent l'IA dans leurs activités ;
- l'évolution de la qualité des résultats ;
- le temps gagné dans chaque workflow ;
- l'évolution des taux d'erreur ;
- l'intégration de l'IA dans les processus de décision ;
- l'évolution de la confiance et des compétences ;
- la fréquence à laquelle la supervision humaine permet d'éviter des erreurs de l'IA.

Ces indicateurs révèlent à la fois où l'IA crée de la valeur et où elle introduit discrètement des risques.

La performance de l'IA n'est pas simplement un résultat technique.

C'est un **résultat comportemental**.

Et seule la fonction L&D possède à la fois la mission, les systèmes et l'influence culturelle nécessaires pour mesurer ces comportements à grande échelle.

Un nouveau rôle pour la fonction L&D : passer de fournisseur de formation à architecte de la valeur de l'IA

Traditionnellement, la fonction L&D mesurait l'apprentissage au travers des taux de complétion, de satisfaction et d'utilisation.

Cela suffisait jusqu'à l'arrivée de l'IA.

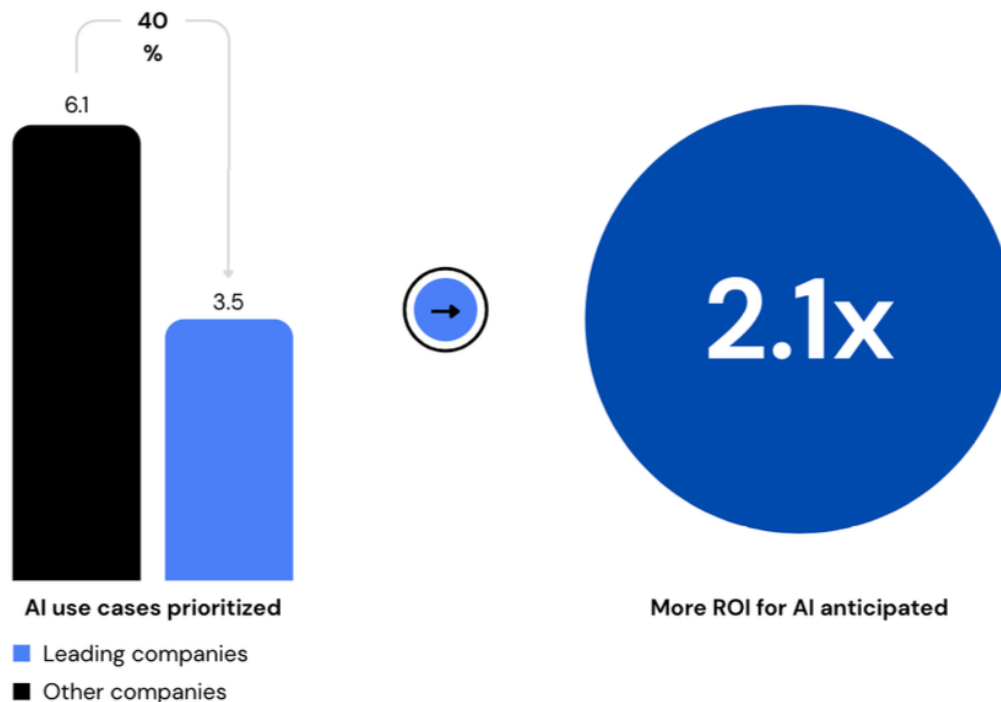
L'IA impose désormais une nouvelle discipline :

la fusion des analyses de formation et des analyses de workflow.

La fonction L&D doit maintenant :

- collecter des données réelles sur l'adoption de l'IA ;
- analyser les comportements de prompting et les interactions avec les agents ;
- identifier les lacunes de compétences qui influencent la qualité des résultats ;
- distinguer l'usage de l'IA de son utilisation efficace ;
- mesurer les capacités plutôt que les contenus ;
- différencier la vitesse de la performance ;
- quantifier les risques évités tels que les erreurs, les usages inappropriés ou les hallucinations ;
- relier les changements de comportement aux résultats business.

Leading companies extract greater value by focusing their AI investments



BCG Build for the Future 2024 Global Study (merged with Digital Acceleration Index), (n=1,000)

Cette évolution transforme la fonction L&D en une véritable **fonction d'intelligence stratégique**.

Elle permet à l'organisation de comprendre non seulement l'impact de la formation, mais également celui de l'IA.

À l'ère de l'IA, l'apprentissage devient un moteur de diagnostic de la performance

Mesurer la performance de l'IA sans mesurer les individus est impossible et risqué.

La performance de l'IA dépend directement des décisions humaines.

Pourtant, de nombreuses organisations tentent encore d'évaluer les résultats de

l'IA sans mesurer les facteurs humains qui les entourent.

Le résultat est prévisible :

- des angles morts ;
- des attentes surévaluées ;
- des retours sur investissement mal interprétés.

Pour mesurer la véritable valeur de l'IA, la fonction L&D doit aider l'organisation à collecter plusieurs niveaux d'indicateurs.

Indicateurs de capacités

- culture IA ;
- qualité des prompts ;
- compétences d'orchestration des agents ;
- esprit critique.

Indicateurs comportementaux

- fréquence et contexte d'utilisation de l'IA ;
- corrections et modifications humaines ;
- escalades ;
- modes de collaboration entre humains et IA.

Indicateurs de performance

- temps gagné ;
- amélioration de la qualité ;
- gains de cohérence ;
- accélération des processus.

Indicateurs de risque

- types d'erreurs ;
- exposition aux hallucinations ;
- problèmes de conformité ;
- usages non contrôlés de l'IA.

La fonction L&D devient alors l'architecte d'une utilisation sûre, éthique et mesurable de l'IA. Non pas grâce aux outils, mais grâce à sa compréhension unique des mécanismes d'apprentissage, des comportements et de l'adaptation humaine.

Les managers sont les leviers cachés de la performance de l'IA

La plupart des organisations négligent une réalité essentielle :

la performance de l'IA dépend davantage des managers que des modèles eux-mêmes.

Ce sont les managers qui déterminent :

- ce qu'est un bon usage de l'IA ;
- comment l'intégrer dans les workflows ;
- si les collaborateurs se sentent suffisamment en confiance pour expérimenter ;
- la rapidité avec laquelle les erreurs sont détectées ;
- les comportements valorisés ou découragés.

Pourtant, la plupart d'entre eux ne sont pas préparés à évaluer une performance augmentée par l'IA.

Ils ne savent pas toujours analyser les résultats produits par l'IA, évaluer la qualité du contrôle humain ou distinguer productivité et dépendance excessive.

Cela crée une opportunité majeure pour la fonction L&D :

- former les managers aux critères de performance de l'ère de l'IA ;
- leur fournir des indicateurs comportementaux ;
- leur donner des cadres d'évaluation du développement des capacités ;
- leur apprendre à coacher les usages de l'IA ;
- les aider à construire des tableaux de bord d'équipe.

Les managers deviennent ainsi les multiplicateurs de valeur de l'IA, à condition que la fonction L&D leur fournisse les outils adéquats.

Mesurer la valeur de l'IA exige plus que des données : cela exige une culture

Même avec des tableaux de bord, des statistiques et des analyses avancées, de nombreuses organisations peinent à mesurer la valeur créée par l'IA.

Pourquoi ?

Parce que la culture ne suit pas.

Une culture fondée sur la mesure de la performance exige :

- de la transparence sur ce que l'IA peut ou ne peut pas faire ;
- des critères de qualité partagés ;
- la sécurité psychologique nécessaire pour signaler les erreurs ;
- une vision claire des limites ;
- une évaluation cohérente de la performance ;
- une responsabilité collective dans l'apprentissage et l'amélioration continue.

La fonction L&D joue ici un rôle fondamental.

Elle normalise l'expérimentation.

Elle construit la confiance.

Elle réduit les peurs.

Elle transforme l'apprentissage en pratique collective.

Sans évolution culturelle, la valeur de l'IA reste invisible.

La nouvelle frontière : une IA capable de se mesurer elle-même

À mesure que les agents IA gagnent en autonomie, ils seront de plus en plus capables de :

- suivre leurs propres tâches ;
- signaler leurs erreurs ;
- enregistrer leurs décisions et raisonnements ;
- surveiller la performance des workflows ;
- produire des analyses pour les équipes et les managers.

Cette évolution n'élimine pas la fonction L&D.

Au contraire, elle renforce son importance.

Car les équipes Learning devront :

- concevoir les systèmes de supervision humaine ;
- apprendre aux équipes à interpréter les données générées par l'IA ;
- prévenir les erreurs d'interprétation ;
- transformer les analyses en informations exploitables ;
- accompagner les dirigeants dans l'évaluation de l'impact organisationnel.

L'IA produira les données.

La fonction L&D leur donnera du sens.

Si vous pouvez mesurer quelque chose, vous pouvez l'améliorer

Au cours de la prochaine décennie, les organisations qui réussiront seront celles capables de mesurer l'IA et non simplement de la déployer.

La fonction qui rend cela possible est la fonction L&D.

En maîtrisant l'analyse de la performance de l'IA, en repensant les systèmes de développement des capacités, en

accompagnant les managers et en créant une culture où données et apprentissage se renforcent mutuellement, la fonction L&D devient le partenaire stratégique qui transforme l'IA d'un simple effet de mode en véritable source de valeur.

Adopter l'IA est facile.

Mesurer sa performance est difficile.

Créer de la valeur grâce à l'IA est transformateur.

Et la fonction L&D est la clé qui permet d'y parvenir.

AI value can't be proven without understanding how people actually use it.

If you're exploring how L&D can make AI performance visible and measurable, reach out to us at emilie@goat-learning.com.

In the AI era, learning data becomes performance intelligence.

Contact us at emilie@goat-learning.com to discuss how L&D can evolve into a value-tracking function for AI-enabled work.

AI performance improves at the speed of managerial clarity.

If you're rethinking how managers evaluate AI-augmented performance, let's talk at emilie@goat-learning.com.

If you can't track it, you can't improve it—and AI is no exception.

Reach out at emilie@goat-learning.com to explore how measurement, learning, and culture can work together to unlock real AI value.

À propos de GOAT LEARNING®

GOAT LEARNING® est une société de conseil, d'intégration et d'outsourcing spécialisée dans les solutions EdTech et Learning. Forte de plus de 15 ans d'expérience du marché et de collaborations avec des groupes Global 500 et SBF120, elle accompagne les entreprises dans la conception, la sélection, le déploiement et l'optimisation de leurs écosystèmes de formation. Positionnée comme Trusted Advisor, GOAT LEARNING® conjugue expertise technologique, compréhension fine des enjeux Learning & Development et exigence d'exécution pour transformer les investissements learning en leviers concrets d'upskilling, de développement des skills, d'engagement des apprenants et de performance durable. Son approche s'inscrit pleinement dans les dynamiques de Skills Based Organization, afin d'aider les entreprises à mieux aligner leurs stratégies talents, leurs priorités business et leurs dispositifs de formation. Grâce à un écosystème réunissant plus de 24 partenariats stratégiques et 250+ fournisseurs de contenus, technologies et services, GOAT LEARNING® poursuit une ambition simple : faire de la formation un actif stratégique, mesurable et créateur de valeur pour l'entreprise.

About GOAT LEARNING®

GOAT LEARNING® is a consulting, integration, and outsourcing firm specialized in EdTech and Learning solutions. Backed by more than 15 years of market experience and collaborations with Global 500 and SBF120 companies, it supports organizations in the design, selection, deployment, and optimization of their learning ecosystems. Positioned as a Trusted Advisor, GOAT LEARNING® combines technology expertise, a sharp understanding of Learning & Development challenges, and strong execution capabilities to turn learning investments into tangible drivers of upskilling, skills development, learner engagement, and sustainable performance. Its approach is fully aligned with Skills Based Organization dynamics, helping companies better connect their talent strategies, business priorities, and learning initiatives. Through an ecosystem of more than 24 strategic partnerships and 250+ content, technology, and service providers, GOAT LEARNING® pursues a simple ambition: to make learning a strategic, measurable, and value-creating asset for the business.

Bibliography

Access Learning – Future of L&D Report 2025

<https://www.theaccessgroup.com/en-gb/digital-learning/resources/the-future-of-l-d-report-2025-ai-adaptation-and-skills-revolution/>

BCG – AI at Work 2025

<https://www.bcg.com/publications/2025/ai-at-work-momentum-builds-but-gaps-remain>

BCG – AI Radar 2025

<https://web-assets.bcg.com/0b/f6/c2880f9f4472955538567a5bcb6a/ai-radar-2025-slideshow-jan-2025-r.pdf>

Clarity Consultants – 2025 L&D Year in Review: Data-Driven Insights for Strategic Planning

<https://clarityconsultants.com/blog/2025-l-d-year-in-review-data-driven>

Fosway Group – 2026 Fosway 9-Grid Learning Systems

<https://www.fosway.com/9-grid-2/learning-systems/>

IBM – How to Maximize AI ROI in 2026

<https://www.ibm.com/think/insights/ai-roi>

LinkedIn Learning – Workplace Learning Report 2025

<https://learning.linkedin.com/resources/workplace-learning-report>

McKinsey – AI in the Workplace: Superagency in the Workplace (2025)

<https://www.mckinsey.com/capabilities/tech-and-ai/our-insights/superagency-in-the-workplace-empowering-people-to-unlock-ais-full-potential-at-work>

TalentLMS – State of Workplace Learning 2026

<https://www.talentlms.com/research/learning-development-report-2026>

World Economic Forum – From Potential to Performance: How Leading Organizations Are Making AI Work (2026)

<https://www.weforum.org/press/2026/01/from-potential-to-performance-how-leading-organizations-are-making-ai-work/>