Communiqué de presse
Paris, le 3 novembre 2026

L'adoption de chatbots IA associée à une hausse de l'emploi de 4,3 % dans les startups, selon une nouvelle recherche HEC Paris

Une nouvelle étude révèle que les startups technologiques à forte croissance ayant adopté des agents conversationnels basés sur l'IA ont vu leurs effectifs augmenter, notamment dans les fonctions commerciales, plutôt que diminuer.

De nouvelles recherches menées par Stephen Michael Impink, professeur assistant de stratégie à HEC Paris et Manav Raj de l'Université de Pennsylvanie, montrent que l'adoption de chatbots IA est associée à une augmentation du nombre d'emplois dans les startups technologiques à forte croissance, plutôt qu'à des suppressions de postes. Cette étude apporte l'un des premiers éclairages concrets sur cette question, à partir de données recueillies auprès des entreprises.

Les auteurs ont examiné 13 241 startups de logiciels numériques à forte croissance entre 2019 et 2024, une période durant laquelle les chatbots IA sont devenus nettement plus performants et faciles à déployer. Les chercheurs ont comparé les startups ayant adopté un chatbot à des entreprises similaires ne recourant pas à cette technologie, en prenant en compte plusieurs critères, notamment leur ancienneté, leur taille, leur localisation géographique, leur financement, le stade de développement de leur produit et leur croissance passée. Les startups ayant adopté un agent conversationnel basé sur l'IA ont enregistré une hausse de l'emploi de 4,3 % par rapport aux autres.

Les postes dans la vente connaissent une croissance plus rapide que ceux dédiés au service client

Les effectifs ont augmenté dans les trois fonctions étudiées : les ventes, le développement informatique et le service client. La plus forte augmentation a été observée du côté des ventes. Les effectifs du service client, dont certaines missions peuvent être assurées par des chatbots, ont également progressé, mais à un rythme inférieur à celui des fonctions dédiées au développement de l'entreprise.

Cette hausse des effectifs coïncide avec l'adoption des chatbots d'IA, ce qui suggère que les startups ne se contentent pas de recruter pour accompagner leur croissance, mais repensent également leur organisation du travail.

« On pense souvent que l'automatisation des tâches orientées client entraînera une réduction des effectifs. Au contraire, les startups ayant adopté des agents conversationnels basés sur l'IA ont embauché davantage de personnes, et c'est dans le domaine des ventes que la progression a été la plus importante. Cela s'apparente moins à une substitution qu'à une expansion des capacités des entreprises », explique le professeur Impink.

Le lien entre chatbot et emploi est d'autant plus fort lorsque le produit est commercialisé et que l'entreprise est prête à se développer.

Cette association est particulièrement marquée dans les startups ayant déjà commercialisé un produit. Si les jeunes entreprises sont plus enclines à adopter des chatbots IA, c'est une fois leur produit lancé, lorsqu'elles entrent dans une phase de croissance, que la hausse des effectifs est la plus significative. Cette tendance est également plus prononcée dans les startups disposant d'infrastructures technologiques avancées, qui facilitent l'intégration des chatbots à leurs activités.

Les résultats suggèrent également que le lien entre l'adoption d'agents conversationnels basés sur l'IA et la croissance de l'emploi est plus fort pour les startups disposant de ressources limitées, comme celles ayant moins de financement. Les chatbots permettent à ces entreprises d'optimiser leurs ressources limitées tout en se développant. Comme le soulignent les auteurs, ces résultats vont à l'encontre de l'idée selon laquelle les entreprises adopteraient l'IA avant tout pour réduire leurs coûts en remplaçant leurs salariés.

« Les chatbots prennent en charge les tâches répétitives, permettant ainsi aux salariés de consacrer davantage de temps aux situations complexes, à la relation avec les clients stratégiques et à l'amélioration des produits grâce aux retours des utilisateurs. Dans les startups en forte croissance, où les ressources humaines sont souvent limitées, cette capacité à libérer du temps est particulièrement précieuse. »

Les résultats de cette recherche rejoignent ceux d'une enquête menée en 2023 par l'entreprise américaine 8x8, selon laquelle seules 6 % des entreprises interrogées utilisaient des chatbots pour réduire leurs effectifs. Dans les startups technologiques à forte croissance, l'adoption de l'IA pour automatiser certaines tâches s'accompagne ainsi, jusqu'à présent, d'une augmentation des effectifs plutôt que de leur diminution. Ces conclusions pourraient toutefois être différentes dans des entreprises plus grandes, plus anciennes ou moins technologiques, et évoluer à mesure que les chatbots gagnent en performance et en autonomie.

À propos d'HEC Paris
Créée en 1881 par la Chambre de Commerce de Paris, HEC Paris est une Business School leader en Europe dont l'ambition est d'avoir un impact positif sur le business et la société grâce à sa triple approche « Think, Teach, Act », et de contribuer ainsi à un monde plus inclusif, plus durable et plus prospère. Avec 167 professeurs chercheurs venus du monde entier qui produisent et enseignent un savoir unique à plus de 5000 étudiants issus de plus de 130 pays, le campus d'HEC Paris s'affirme

comme un véritable laboratoire d'innovation et d'échange, ouvert sur la diversité du monde et de ses enjeux. Inspiré par ses 5 valeurs fondatrices - Excellence, Curiosité, Esprit entrepreneurial, Diversité et Responsabilité - HEC Paris propose une gamme complète de formations aux décideurs de demain : Bachelor, programme Grande Ecole, Mastères Spécialisés, MSc, Summer School, MBA, Executive MBA, TRIUM Global Executive MBA, Doctorat ainsi qu'une large gamme de programmes pour cadres et dirigeants.

Contacts presse
Julie Dobiecki - dobiecki@hec.fr
Elise Moyou – moyou@hec.fr