



HAL
open science

L'intelligence artificielle, un levier de progrès à condition de répondre aux problématiques éthiques et juridiques.

Pierre Chaudat

► To cite this version:

Pierre Chaudat. L'intelligence artificielle, un levier de progrès à condition de répondre aux problématiques éthiques et juridiques.. Question(s) de Management, 2019. hal-02485580

HAL Id: hal-02485580

<https://hal.science/hal-02485580v1>

Submitted on 21 Feb 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

« Expérience collaborateur » et « Expérience client » : Comment l'entreprise peut-elle utiliser l'Intelligence Artificielle pour progresser ?

Pierre Chaudat, Maître de Conférences HDR, IAE Clermont Auvergne - School of Management

L'intelligence artificielle, un levier de progrès à condition de répondre aux problématiques éthiques et juridiques.

La question de l'intelligence artificielle (IA) comme outil de progrès dans l'entreprise se présente aujourd'hui comme un enjeu central de compétitivité, d'efficacité et de qualité de service. Pour en être persuadé, il suffit de consulter le rapport paru en février 2019 concernant l'intelligence artificielle : « État de l'art et perspectives pour la France ». Les acteurs privés et publics ont multiplié par dix leurs investissements au cours des cinq dernières années, afin de maîtriser cette technologie d'avenir et prometteuse de gains. Pour la fonction RH, il est aujourd'hui question de la qualifier de « RH augmentée » permettant entre autres aux collaborateurs de se délester d'un certain nombre d'activités routinières et automatisables. L'utilisation d'un chatbot affecté à répondre à des questions répétitives et générales, permettant pendant ce temps au DRH de prendre le temps de recevoir un collaborateur en difficulté, est évocatrice d'un certain progrès humanisant. Quant aux clients, ils pourraient entre autres bénéficier d'un matching affinitaire plus fiable. A la question : comment l'entreprise peut utiliser l'IA pour progresser au sens noble du terme, la réponse s'avère - au moins en partie - liée à l'utilisation de cet outil. L'humain doit rester le garant de l'usage éthique des outils inhérents à l'IA, et leur assurer des gardes fous juridiques. Tout d'abord ce n'est pas parce qu'une mission est automatisable qu'il faut systématiquement l'automatiser. C'est à l'entreprise d'utiliser l'IA pour certaines tâches pertinentes en accord avec sa politique et sa culture. Par ailleurs, le fait qu'aucun regard humain ne soit porté sur les décisions prises par l'IA en ce qui concerne un entretien de recrutement n'est pas concevable. Enfin, les quantités de données accumulées doivent protéger les libertés individuelles des clients et des collaborateurs. Pour conclure, la réussite dans l'application et la diffusion des outils de l'IA est tributaire d'une réflexion initiée par des groupes de travail et de la mise en place d'une politique de formation des collaborateurs.