

# L'humain et l'IA : un dualisme comparable au Yin et au Yang ?

Une étude récente révèle que près d'un quart des employés dans le monde sont inquiets à cet égard. La question de ces emplois menacés prend un tout autre aspect s'il on considère les difficultés grandissantes de recrutement dans certains métiers. Bien souvent, ces craintes surviennent à cause d'une perception erronée, que la machine est contre l'Homme, alors que les deux peuvent fonctionner « main dans la main ».

Le Conseil d'Orientation pour l'Emploi (COE) a fait une synthèse des différentes études en France et à l'étranger pour conclure qu'un consensus se forme sur le fait que « l'introduction d'innovations a été globalement favorable » par le passé. Aujourd'hui, sa propre conclusion pour la France démontre que « moins de 10% des emplois sont très exposés au vu des mutations technologiques, environ la moitié est susceptible d'être profondément transformée ».

Aujourd'hui, à l'ère de [la transformation numérique](#), si les entreprises souhaitent prospérer et entrer dans une course concurrentielle, elles doivent reconsidérer ce rapport humain Vs IA ; ce n'est en effet pas comme une guerre qu'il faut l'envisager, mais comme un dualisme semblable au principe chinois du Yin et du Yang qui veut que les opposés se complètent pour parvenir à un équilibre abouti et harmonieux. N'opposons pas (plus) la machine et l'homme ; voyons-les au contraire comme parfaitement complémentaires !

## **S'adapter et prospérer**

Les entreprises sont confrontées à des changements de consommation, économiques et sociétaux de plus en plus rapides. Elles doivent sans cesse s'adapter à ces nouveaux environnements tout en considérant les besoins des consommateurs finaux. Afin de continuer à répondre à leurs besoins, quasiment en temps réel, il est essentiel de leur proposer un niveau de services adéquat. C'est dans ce nouvel environnement que pourra alors apparaître un nouvel ensemble de compétences différentes.

Au fur et à mesure que les employés évoluent, les entreprises doivent reconsidérer leur approche technologique pour les accompagner dans leur façon de travailler. C'est en cela que l'IA doit entrer en jeu pour améliorer et encourager les compétences humaines, plutôt que de les remplacer.

De la finance en passant par le service RH, le marketing, le commercial et la chaîne d'approvisionnement, l'IA soutient la refonte des rôles traditionnels, des équipes et des départements. Elle peut permettre également de contribuer à la prise de décision et accélérer les processus en vue d'améliorer la productivité. En effet l'Intelligence Artificielle pourrait, en moyenne, accroître la rentabilité de 38%.

Mieux : d'ici 2035, cette technologie donnerait un coup de fouet à la valeur ajoutée brute (VAB), qui pourrait enregistrer un boom de 14.000 milliards de dollars.<sup>1</sup> Si l'IA a son rôle à jouer dans les tâches répétitives, elle permet aux humains de prendre en charge des activités nécessitant des

compétences qu'eux seuls possèdent : la créativité et l'innovation, l'intelligence sociale comme la négociation, la capacité à convaincre, ou tout type d'assistance incluant une forte dimension affective...

## Trouver l'équilibre parfait

Le principe clé du Yin et du Yang est que toutes les choses existent comme des opposés inséparables. Et c'est la clé ici : l'intelligence artificielle est le Yang du Yin humain. Aujourd'hui, cependant, une personne sur trois considère l'automatisation des tâches à travers l'IA comme une menace pour l'emploi, alors que dans certains cas, c'est une aide à la création d'emploi.

Ainsi, aux États-Unis et plus particulièrement dans le Wisconsin, l'entreprise industrielle IBVI (Industries for the Blind and Visually Impaired), qui emploie comme son nom l'indique des personnes malvoyantes, souhaitait adopter une suite d'applications comprenant des capacités de machine learning, pour aider les salariés au quotidien et leur permettre de se concentrer sur d'autres tâches.

Grâce à des solutions Cloud adaptées, l'entreprise a pu mettre en place dans l'ensemble des locaux un système d'aide vocale permettant aux personnes malvoyantes d'avoir désormais accès à des postes qui étaient jusqu'alors accessibles uniquement aux salariés ne souffrant pas de déficience visuelle.

Au final, les services finance et de la relation client ont pu par exemple accueillir de nouveaux profils. Car désormais, au lieu d'assigner un assistant à chaque employé malvoyant, il suffit de se servir de la technologie d'aide vocale pour assister dans leurs missions ceux qui en ont besoin.

On le constate à l'étude de ce cas : tout l'enjeu pour l'entreprise est donc d'être plus transparente et de montrer davantage le rôle bénéfique de l'IA aux salariés pour qu'ils puissent en percevoir les bénéfices.

## La formation, une opportunité en jeu

De plus en plus d'entreprises savent que l'IA constitue un moyen d'améliorer leurs processus. Et plutôt que de laisser les salariés redouter l'avenir de leur emploi, c'est au contraire l'occasion pour eux d'améliorer leurs compétences et de tirer le meilleur parti des technologies. Si l'on considère que seulement 10% des entreprises pensent aujourd'hui que leur personnel financier possède les compétences nécessaires pour utiliser ces technologies, l'enjeu est de taille !

Et la formation devient un sujet au cœur des préoccupations stratégiques de l'entreprise. Imaginez un monde où les organisations pourraient bénéficier du meilleur de l'IA et des individus ; nous aurions un personnel plus qualifié pour travailler en étroite collaboration avec l'IA dans une approche rappelant le principe du Yin et du Yang, permettant de faire le travail non seulement plus efficacement, mais de la manière la plus productive.

Plutôt que de voir l'IA comme un ennemi qui pourrait les remplacer, les individus devraient ainsi

l'envisager comme un élément à même de les aider à faire leur travail de la meilleure façon possible ; créant in fine un univers équilibré à l'image du Yin et du Yang, pour un succès au bénéfice de tous.

1 -[Etude Accenture 2017 sur l'impact de L'Intelligence Artificielle](#)

2 -[Etude PWC 2018 : les salariés du futur](#)