

# L'Intelligence Artificielle peut-elle rendre le manager plus humain ?

Véritable révolution technologique, l'Intelligence Artificielle a profondément fait évoluer notre quotidien et va continuer d'ouvrir de nouveaux champs du possible dans de nombreux domaines et secteurs d'activités. Au-delà de ces éléments, l'Intelligence Artificielle va également faire évoluer la manière dont l'ensemble des collaborateurs vont exécuter leur mission : des opérationnels jusqu'aux managers. Mais comment cela va-t-il se matérialiser concrètement et quelles évolutions vont connaître les managers dans leur manière de travailler ? Autant de points-clés qu'il est nécessaire d'évoquer.

Une évolution à plusieurs niveaux

Tout d'abord, rappelons que les organisations évoluent vers de nouveaux modèles et qu'effectivement le rôle du manager va devoir s'adapter à ces changements. Ainsi, son rôle qui consistait à contrôler les processus opérationnels est remplacé par des systèmes automatiques de reporting. Son rôle de sachant est pour sa part remplacé par des bases de connaissance et de l'aide à la décision. Enfin, son rôle de RH est challengé par des organisations de plus en plus plates et transverses (à l'image du concept d'entreprise libérée).

Dès lors, le manager est assisté par de plus en plus d'outils et de technologies qui l'accompagnent dans son quotidien. Il se transforme alors en un véritable « manager augmenté » pour accomplir ses différentes tâches opérationnelles. Cela lui laisse alors le temps d'appréhender l'aspect relationnel et organisationnel de son travail. C'est ce changement que les managers doivent embrasser pour accompagner la transformation de leur entreprise.

Le manager n'est donc plus un simple expert « technique », mais un réel facilitateur polyvalent et plus humain. Au regard de ces différents éléments, ce sont ses « soft skills » ou son « intelligence émotionnelle » qui feront la différence. Mais même si on conserve l'humain au centre de la décision, n'est-il pas possible d'aider le manager ? Après tout, les différences culturelles, générationnelles, ou comportementales, font qu'il est parfois nécessaire d'adapter ses opinions, ses décisions ou sa façon d'expliquer... sous peine de commettre des impairs.

Au regard de ces différents éléments, il semble évident que l'Intelligence Artificielle va transformer en profondeur les tâches et les rôles exercés au quotidien par les managers. Ainsi, pour créer des managers augmentés, l'IA doit donner des conseils personnalisés en fonction de la situation, en s'appuyant sur des faits, des connaissances et même des émotions. L'IA pourra alors aider le manager à être plus efficace mais aussi plus humain.

Par Andrea ZERIAL, Directeur Associé de Mind7 Consulting