



INNOVATION

# IA : l'intelligence artificielle devient-elle plus humaine que nous ?

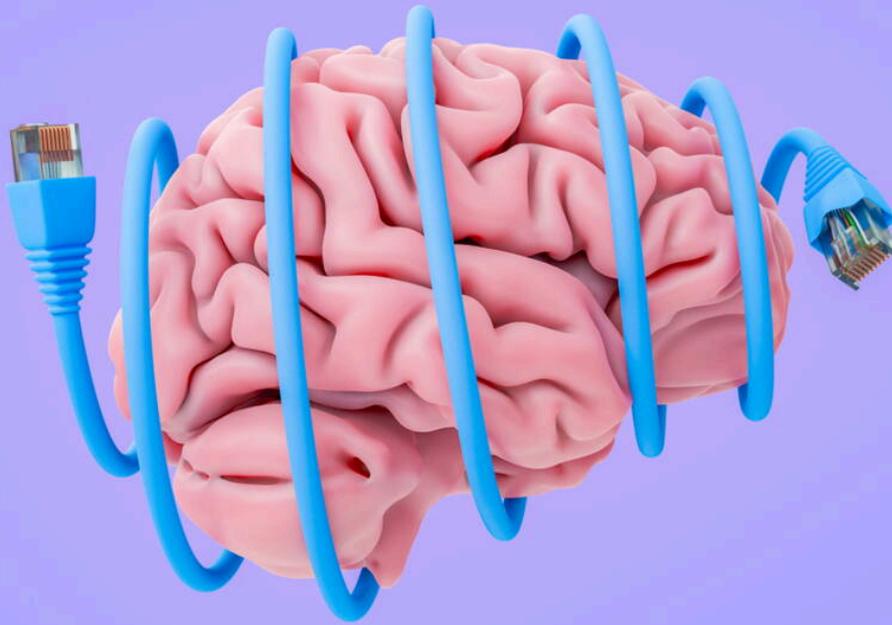
Par  Thierry Nadisic, Clément Levallois

L'IA, qui a longtemps été limitée à des tâches analytiques, conquiert-elle aujourd'hui également l'espace de la relation humaine ?

 Enregistrer l'article

Temps de lecture : 8 min

Publié le 21/02/2024 et modifié le 22/02/2024



AntonioSolano/Getty



Dans le film « Her » de Spike Jonze, les **intelligences artificielles** ne se contentent pas d'être de simples assistantes efficaces. Elles évoluent pour devenir les confidentes privilégiées, voire les amantes dévouées de leurs créateurs humains. **Cette intelligence relationnelle relève-t-elle encore du domaine de la science-fiction**, ou l'IA a-t-elle déjà démontré ses compétences dans ce domaine ? Quelles peuvent en être les **conséquences managériales**, économiques et politiques ?

## **L'intelligence artificielle s'est longtemps limitée à des tâches analytiques**

Les IA, jusque très récemment, occupaient un rôle important, mais dans des domaines restreints. En commençant par des algorithmes qui utilisent des règles de calcul pour prendre des décisions (les « systèmes experts »), elles ont démontré leur capacité à réaliser des tâches cognitives simples et répétitives plus efficacement que les humains. Dès les années 1990, la plupart des activités de service gestion administrative étaient réalisées de façon performante par des IA rudimentaires : les progiciels de gestion intégrés, aussi appelés ERP pour « Enterprise Resource Planning ».

## ***Quand les IA classiques automatisent les services***

Au début des années 2000, les algorithmes d'apprentissage statistique se sont répandus et ont obtenu des succès retentissants : AlphaGo, de Google DeepMind, a battu des champions du monde du jeu de go à partir de 2016. En entreprise, et de concert avec d'autres technologies de l'information (le cloud et les APIs notamment), ce nouveau type d'IA a ainsi commencé à prendre en charge et automatiser des activités cognitives plus riches.

pays développés provient du secteur tertiaire. En France, plus des trois quarts de la population active occupent aujourd'hui un emploi dans les services. Les principaux métiers concernés étaient les comptables, les conseillers bancaires, les télémarketeurs, les standardistes, les personnes chargées d'enregistrer des données, les gestionnaires de paie, les secrétaires et les assistants spécialisés, notamment dans le domaine juridique et médical, ou encore les employés administratifs.



### ***Les IA classiques face au mur de la relation***

Cependant, de nombreux analystes prédisent que, si de nouveaux métiers naîtront dans les technologies de l'information, les professions centrées sur l'accompagnement et le soin d'autrui (aussi appelées "care") resteront à l'abri de l'automatisation. En effet, ces métiers exigent des compétences résolument humaines, hors de portée des circuits de silicone, telles que la capacité à construire et à entretenir des relations, à faire preuve d'attention, d'empathie et de compassion, particulièrement dans les situations de fragilité.

Loin d'être reléguées au second plan, ces compétences sont d'ailleurs devenues centrales dans les économies contemporaines. Un manager efficace ne se contente plus de prendre des décisions rationnelles et analytiques : il doit également savoir tisser des liens avec ses équipes. De même, un médecin qui annonce une maladie grave, un homme politique qui présente une réforme impopulaire ou un chef d'entreprise qui communique une mauvaise nouvelle, se doit de le faire avec respect et empathie, non seulement pour des raisons humanistes, mais aussi pour garantir l'acceptation de leurs décisions et, par conséquent, leur efficacité. Dans une société complexe et en transformation, qui prône le respect de la subjectivité de chacun – **que l'économiste américain Jeremy Rifkin a appelée « la civilisation de l'empathie »** –, la qualité du lien à l'autre devient une source de coopération, et donc de performance.

Longtemps, les IA ont manqué de réelles capacités en matière d'intelligence relationnelle. Les premiers agents conversationnels, comme Siri d'Apple ou Cortana de Microsoft, ne faisaient qu'effleurer la surface de la communication avec les humains. Dans la banque, le **Crédit Mutuel-CIC** a introduit en 2017 une intelligence artificielle. Cette IA n'avait pas pour but de remplacer les 20 000 conseillers bancaires du groupe, mais plutôt de devenir leur nouvel assistant. Grâce à un ensemble de logiciels et de bases de données, elle pouvait répondre de manière personnalisée aux questions des clients en matière d'épargne, d'assurance, de prévoyance ou de crédit.

L'IA du Crédit Mutuel-CIC communiquait avec les chargés de clientèle et leur fournissait les éléments factuels nécessaires pour justifier ses réponses. Elle analysait également les e-mails des clients. D'une fiabilité de plus de 90 %, elle constituait un assistant précieux et disponible. Libérés des tâches répétitives, les conseillers pouvaient désormais consacrer plus de temps à l'échange humain avec les clients. Ils étaient ainsi en mesure de mieux les comprendre, de développer une relation empathique avec eux et de proposer des offres globales de services complexes répondant au mieux à leurs besoins. **La relation, qui était la source de la vraie valeur ajoutée, restait une prérogative humaine.**

## La percée de l'IA dans l'intelligence relationnelle

On se pose souvent la question de savoir si les IA vont rapidement être en capacité d'atteindre l'étape dite de « singularité », où elles deviendraient globalement plus intelligentes que leurs créateurs. Mais ce qui ne fait plus débat, c'est que les nouvelles IA dites génératives de type ChatGPT, qui ont poussé à l'extrême leur capacité au « machine learning », ont enfin réussi le « **test de Turing** » : elles sont aujourd'hui

## *Quand les IA génératives deviennent vos amis*

Les IA génératives développées dans les années 2020 ont entraîné une rupture. Elles constituent non seulement une menace plus importante pour l'emploi, avec environ **deux tiers des postes désormais exposés à l'automatisation**, mais elles sont également capables **de nouer des liens avec les êtres humains** en répondant à leurs besoins.



Rufus, le nouveau chatbot d'Amazon, a été conçu pour faire le travail d'un vendeur dans un magasin physique : construire une relation attentive avec les clients, informer sur les produits, faire des suggestions et aller jusqu'à accompagner ceux qui ont un projet encore mal défini comme créer une salle de sport à la maison. Digi.ai propose par exemple d'installer sur votre téléphone ou votre ordinateur une intelligence artificielle dont la seule fonction est de devenir votre « compagnon IA qui vous comprend vraiment et évolue avec vous » et de vous apporter une interaction « compatissante ». Ce type d'IA s'avère de plus en plus apte à tisser des liens riches et complexes, basés sur une compréhension fine de vos besoins. Cette relation naissante suscite un réel attachement de votre part. L'IA commence ainsi à devenir capable d'**assurer une fonction de coaching auprès des managers**.

En outre, ces nouvelles IA, lorsqu'elles sont intégrées à un robot, deviennent encore plus habiles à gérer un lien avec un humain de manière autonome et satisfaisante. En effet, nous avons tendance à humaniser les objets, **comme le montre une étude sur les soldats américains en Afghanistan** qui se sont attachés émotionnellement à leur robot anti-mines.

Cette réaction est d'autant plus forte lorsque l'objet a une forme humaine. Une enquête menée en Allemagne a même révélé que **nous avons les mêmes réactions émotionnelles face à la violence vis-à-vis d'un robot ou vis-à-vis d'un humain**. Enfin, nous nous sentons en confiance lorsque cette forme humaine s'adresse à nous avec empathie : lors d'une expérience, un robot qui simulait la même humeur que son interlocuteur au lieu de rester neutre parvenait à lui faire accepter de réaliser 65 % de tâches rébarbatives en plus. Les progrès dans ce domaine sont d'une rapidité inouïe, **les IA génératives étant de plus en plus capables de détecter nos émotions et de s'y adapter**.

### *L'irruption des IA dans la relation transformera-t-elle nos sociétés ?*

Bien sûr, les IA qui dialoguent avec nous ne font que simuler une intelligence relationnelle, sans réellement comprendre et surtout ressentir ce qu'elles disent. Elles n'ont pas de conscience humaine. Les IA ne possèdent pas de subjectivité, ne ressentent pas d'émotions, ne se mettent pas à la place de l'autre, et donc ne peuvent ressentir et utiliser une vraie empathie. Elles n'ont pas d'intention autre que celle, en général commerciale, qui a présidé à leur programmation. Nous savons que ce ne sont pas de vraies personnes. Sans doute lorsque nous sommes dans une situation douloureuse qui interroge le sens de la vie, comme lorsque nous faisons face à un deuil, une perte ou un licenciement, avons-nous besoin d'une relation avec un véritable être humain. Pourtant, dans le cadre d'une relation quotidienne, ce qu'elles nous apportent peut tout à fait nous convenir. Et les IA ont de nombreux avantages que n'ont pas les êtres humains : elles sont d'humeur constante et toujours là pour nous dès que nous en ressentons le besoin.

La relation commerciale avec une IA est fluide. **Nous ne sommes pas encore au travail sous la responsabilité d'un manager IA**, mais peut-être cela ne saurait tarder et, au moins pour les relations courantes, en serions-nous autant voire plus satisfaits.

compétences analytique et relationnelle -, dans nos sociétés et économies complexes en transformation rapide où nous avons besoin de coopérer sur le fondement d'une prise en compte de notre subjectivité, la seconde prend une importance accrue.

L'IA générative a appris à simuler l'empathie. Nous pouvons y trouver une véritable réponse à nos besoins relationnels, au moins dans les relations quotidiennes, commerciales et probablement également professionnelles. Nous avons longtemps pensé que, même si les tâches cognitives caractéristiques de nombreux emplois dans les services étaient prises en charge par l'IA, la relation resterait le propre de l'humain. On a même pu croire que cela deviendrait le fondement d'un nouveau secteur où se développeraient des emplois. Or, étant donné les nouvelles capacités relationnelles des IA génératives, même pour cette fonction au cœur de l'humain, nous sommes en passe d'être dépassés par les machines.



Selon l'historien israélien Yuval Noah Harari, l'enjeu ne serait alors plus de trouver comment utiliser une main-d'œuvre nombreuse et devenue moins utile **mais bien d'inventer comment partager la création de la nouvelle valeur économique permise par les IA sans demander de contrepartie aux humains**. Les interrogations ne seraient alors plus seulement managériales et économiques mais deviendraient également politiques : les avancées de l'IA pourraient-elles rendre possible à l'avenir une nouvelle société avec une forme de revenu minimum sans obligation de travail ?



Suivre les thèmes associés :

intelligence artificielle

éthique

innovation

psychologie

compétences