

Avis d'expert

Pas d'intelligence artificielle sans intelligence collective

Par Philippe Le Gloahec, Consultant Manager, Hardis Group

Qu'elles questionnent, qu'elles effraient ou qu'elles enthousiasment, les technologies d'intelligence artificielle vont se déployer dans les années à venir, à un rythme soutenu. L'occasion de reconsidérer les moyens de développer l'intelligence collective au sein des organisations.

Les destins croisés de l'IA et des collaborateurs

Certains films d'anticipation y sont sans doute pour beaucoup : l'intelligence artificielle fascine autant qu'elle angoisse. Sa dénomination n'y est sans doute pas étrangère. Dans les faits, elle se développe dans les organisations pour sa capacité à automatiser un certain nombre de tâches. Ce qui suscite des questionnements quant aux emplois qu'elles pourraient remplacer. L'intelligence artificielle est toutefois loin d'avoir le monopole de ces questions : les progrès divers ont toujours, à leur manière, fait évoluer les emplois. C'est ainsi que les réseaux d'eau ont poussé les porteurs d'eau à devenir plombiers, que l'automobile a changé les cochers en mécaniciens ou encore que les distributeurs automatiques de billets ont conduit les guichetiers des banques vers plus de conseil et d'accompagnement des clients.

En d'autres termes, les futurs de l'intelligence artificielle et des collaborateurs sont intimement liés. Le cas des solutions de RPA (Robotic Process Automation) est intéressant à ce titre : en automatisant un certain nombre de tâches fastidieuses ou répétitives, les métiers qui en bénéficient se réinventent. Nouvelles pratiques, nouveaux services, missions à plus forte valeur ajoutée, c'est à chaque secteur et à chaque organisation d'imaginer les business models et les métiers de demain sur fond d'automatisation des processus.

Dans tous les cas, chaque progrès technique, quel qu'il soit, ne peut se concevoir qu'au travers du prisme de l'aide qu'il apporte aux humains dans leur vie quotidienne ou leur travail. L'un ne peut pas aller sans l'autre, et l'IA ne dérogera pas à la règle : elle répondra à des besoins et en créera de nouveaux.

Intelligence collective : le savoir-être, vecteur d'innovation

Pour répondre aux missions qui sont les siennes, une organisation s'appuie sur un certain nombre de savoir-faire. Certains d'entre eux étant au cœur même de la valeur ajoutée, d'autres relevant du « mal nécessaire » à son bon fonctionnement. C'est à cette seconde catégorie que les solutions d'automatisation et plus largement d'intelligence artificielle s'adressent généralement.

Mais pour qu'elle fonctionne correctement, une organisation doit aussi s'appuyer sur des savoir-être, c'est-à-dire la capacité de chaque collaborateur à vivre, s'épanouir et évoluer au sein d'un ensemble. C'est ainsi qu'en matière de gestion de projets, par exemple, si une IA est en mesure de définir des rôles à partir des compétences de chaque collaborateur, l'instinct, l'émotion, la créativité, propres à chaque individu, ou encore l'empathie et les relations

interpersonnelles entre les membres de l'équipe restent l'apanage de l'humain et relèvent nécessairement d'une « gestion »... humaine !

Face à une intelligence artificielle concentrée sur une logique stricte, trouver les moyens de développer les savoir-être individuels au sein du collectif ou, autrement dit, d'encourager l'intelligence collective, devient incontournable. Pour autant, cela est difficilement réalisable à l'échelle d'une organisation toute entière.

Se concentrer sur le « petit collectif » et la formation

En effet, qu'on parle d'intelligence artificielle en particulier ou de digital de façon plus générale, les innovations numériques accélèrent les transformations au sein des organisations et bousculent parfois certains collaborateurs. Pour accompagner le changement et susciter l'adhésion, pour innover et imaginer de nouvelles façons de travailler avec l'IA, pour développer l'intelligence collective, les organisations doivent autoriser, ou en tout cas ne pas interdire, les « petits collectifs » pionniers, agiles et apprenants.

Des petites communautés qui se fédèrent autour d'un meneur de projet, permettent de ne pas étouffer les créativité individuelles et répondent aux limites des organisations trop pyramidales ou trop horizontales. Des petits collectifs qui expérimentent en dehors de toute hiérarchie, guidés par la « bonne volonté » de leurs membres. Puis qui propagent les enseignements qu'ils ont tiré de leurs expérimentations auprès des autres collaborateurs.

Plus généralement, le développement de l'intelligence artificielle et les profondes mutations qu'elle engendrera dans les processus organisationnels nécessitera l'apparition de nouvelles façons de faciliter le lien social, le partage du sens, la confiance et l'envie de collaborer.

Et afin de favoriser l'émergence des collectifs intelligents, il s'agira d'accompagner chaque individu dans ces nouvelles méthodes de travail. Ce qui passe nécessairement par la formation initiale, pour la population active de demain. Mais également par l'apprentissage des compétences collaboratives et la formation continue, sur l'évolution des métiers et les nouvelles façons de les pratiquer à l'aide d'outils toujours plus intelligents, tout au long du parcours professionnel.

A propos de Hardis Group

Société de conseil, ESN et éditeur de logiciels, Hardis Group s'est donné pour mission d'accélérer la transformation de la chaîne de valeur, des systèmes d'information et de la supply chain de ses clients. Ses équipes accompagnent les transformations stratégiques, organisationnelles et technologiques des entreprises afin de développer leur compétitivité. Elles imaginent, développent et intègrent des solutions différenciantes, capitalisant sur les technologies les plus innovantes (cloud, platforming, intelligence artificielle, IoT, robotique...). Sa suite logicielle Reflex et son drone inventariste Eyesee permettent à des entreprises internationales de relever les défis d'une logistique efficiente dans les entrepôts, les usines et les magasins, partout dans le monde.

Indépendante depuis sa création en 1984, Hardis Group cultive l'esprit d'initiative, la créativité et le développement des talents de ses 1 000 collaborateurs pour pérenniser sa croissance et la confiance de ses 2 500 clients. La société a réalisé un chiffre d'affaires de 99,1 millions d'euros en 2017. Elle est implantée à Grenoble (siège social), Paris, Lyon, Lille, Nantes, Bordeaux, Genève, Madrid et Utrecht.

www.hardis-group.com

www.reflex-logistics.com

www.customer-platform.com

Contacts presse

Anjuna - Elodie Cassar - elodie.cassar@anjuna.fr - Tél.: +33 9 64 15 31 27 - Mob.: +33 6 80 53 82 94

Hardis Group - Hélène Leclercq - helene.leclercq@hardis.fr - Tél.: +33 4 76 70 98 41