

ACCEPTABILITÉ DES SOLUTIONS IA EN CONTEXTE PROFESSIONNEL

Alexandre Agossah

LS2N / Nantes Université ; Digital Design Lab / L'école de Design Nantes Atlantique ;
SIGMA Informatique

L'arrivée de l'IA en entreprise permet d'automatiser certaines tâches pouvant être pénibles. Pour préparer ces mutations, les organisations se préoccupent de plus en plus de la place de l'humain face à ces outils. Il nous apparaît important d'identifier les circonstances dans lesquelles les employés vont accepter ou refuser d'interagir avec une solution IA qui fait une partie de leur travail.

« Alexa, should we trust you? »



L'impact de l'IA sur le monde du travail

© Anna Summer

> Représentations de l'IA en situation de travail :

Lorsque l'on interroge les employés sur l'idée qu'ils se font des outils d'IA qui arrivent dans leur entreprise, les résultats sont assez divers. Nous retrouvons des représentations plutôt positives comme la possibilité pour l'humain de se focaliser sur des tâches à forte plus-value si on confie à l'IA des tâches simples et répétitives. Mais aussi des représentations plus négatives qui persistent, telles que la crainte d'être remplacé par l'IA si nous lui attribuons des tâches initialement prescrites à l'humain.

Ces représentations sont le reflet des coûts-bénéfices anticipés par les employés à partir de ce qu'ils connaissent de l'outil, elles constituent leur acceptabilité de l'IA. L'acceptabilité se définit comme l'intention d'usage d'un dispositif, qui varie en fonction de ses caractéristiques. C'est donc tout au long du processus de conception que l'on peut impacter l'usage qui sera fait de l'IA.

> Accepter l'IA, ça se prépare avant même de la rencontrer :

Avec les nombreuses données à disposition et l'ingéniosité des concepteurs pour concevoir des outils performants, l'IA permet un réel confort d'assistance pour répondre à des problèmes initialement coûteux pour l'humain. Mais même si elle est performante, une faible acceptabilité peut conduire à de nombreux cas de non-usage. Les raisons sont souvent que l'IA qui ne répond pas à notre éthique, à nos besoins, c'est-à-dire qu'elle ne nous correspond pas et/ou qu'on ne la comprend pas.

Pour mieux comprendre l'IA et être susceptible de l'accepter, on met de plus en plus en avant qu'elle doit faire preuve de transparence. Une IA transparente désigne une IA qui permet, à partir de ses comportements, de retracer le raisonnement qui l'amène à sa conclusion. Nous nous intéressons surtout à sa capacité à justifier son comportement en s'expliquant ou en déclarant à quel point elle est sûre d'elle, c'est-à-dire le taux de certitude qu'elle accorde à ses propres résultats.

En étudiant l'acceptabilité de l'IA, notre objectif est faire la lumière sur ces fameux facteurs qui l'influence. Car si on sait ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, nous pourrions alors envisager une méthodologie qui permet de faire face aux freins à l'usage de l'IA. Ça se traduit par des leviers potentiels, telles des bonnes pratiques pour faire accepter l'IA.