

DÉCIDER À L'ÈRE DE L'IA

ENJEUX ET PERSPECTIVES



Une IA d'aide à la décision est une série d'instructions ou de règles programmées pour analyser des données et fournir des recommandations ou prendre des décisions automatisées. Ces systèmes démontrent des performances prédictives de plus en plus fortes, et leur adoption se développe dans de nombreux domaines, allant du recrutement à l'intelligence économique ou la finance.

Au-delà d'une performance accrue, l'automatisation complète de certains processus de décision peut représenter des enjeux majeurs, soit par la nature du secteur et ses impacts dans la vie des personnes (la justice, la santé), avec des raisons de sécurité, d'éthique ou encore de cadre légale, soit en raison des impacts sur les relations intrasociales, sur la maîtrise de la tâche ou de la décision en elle-même. Pourtant, une approche entièrement humaine ou manuelle ne met pas à l'abri d'autres risques. Ainsi, refuser l'intégration d'outils peut s'avérer une perte de temps et d'opportunités.

Quels facteurs prendre en considération pour maîtriser la prise de décision à l'ère de l'IA et intégrer ces outils à bon escient ?

L'intégration d'outils d'intelligence artificielle, comme toute transformation digitale, se base sur la compréhension de l'environnement, des besoins et des possibilités de l'organisation et des individus qui la composent.

Les risques d'échec ?

Plusieurs facteurs peuvent conduire à l'échec des projets d'intégration d'IA parmi lesquels des attentes irréelles par rapport à l'outil, des use cases mal identifiés, des facteurs organisationnels ou le manque de ressources et de compétences techniques. Le risque est au mieux de décevoir les attentes, au pire d'avoir des effets néfastes sur l'organisation, son écosystème ou les individus.

A ces fins nous proposons un cadre d'analyse basé sur des méthodologies développées par notre équipe de chercheurs et validées par la communauté scientifique.



FACTEURS FACILITANT OU ENTRAVANT L'INTÉGRATION DES SOLUTIONS



Environnement organisationnel



Facteurs d'acceptabilité et utilisation individuels

MOTIVATION ET EFFETS SUR LA GESTION DE L'INFORMATION ET LES PROCESSUS INTERNES

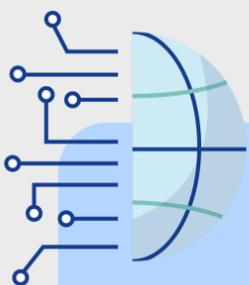


Motivation, processus et interactions



Evolution des tâches et des motivations intrinsèques

L'INTÉGRATION DES OUTILS D'IA AU SEIN DES ORGANISATIONS



Quelles sont les pratiques et normes qui guident les interactions au sein de votre organisation ?

- **La culture organisationnelle** inclut les valeurs, normes et comportements partagés au sein d'une organisation, qui définissent l'environnement dans lequel vont s'intégrer les outils et peut donc influencer leur adoption.
- Identifier et définir les traits caractéristiques majeurs de la culture d'une organisation **permet de mieux comprendre les facilitateurs et les obstacles lors de l'introduction d'outils d'IA dans l'organisation et de choisir les stratégies d'accompagnement les mieux adaptées.**



Avez-vous réfléchi aux facteurs d'acceptabilité des outils ?

- Se questionner en amont sur les différents facteurs qui viennent influencer l'acceptabilité des utilisateurs vis-à-vis des algorithmes est **essentiel pour développer des solutions utilisables et utilisées.**
- Des facteurs comme les **attentes de performance et d'effort, l'influence sociale et les conditions facilitantes, la motivation hédonique, la valeur prix et l'habitude** sont à évaluer et considérer.

Êtes-vous capable d'identifier et de définir le besoin en termes d'intégration d'outil ?



Malgré la disponibilité généralisée d'outils d'IA, il est crucial de s'assurer que ces outils répondent réellement aux besoins spécifiques des utilisateurs.

Pour une intégration réussie des outils d'IA, il est essentiel de s'assurer qu'ils répondent à des besoins organisationnels bien identifiés et définis. Pour ce faire, **impliquer les membres de l'organisation dès les premières étapes du projet est nécessaire pour comprendre les attentes des utilisateurs, en cohérence avec la culture de l'organisation.**

LES IMPACTS COGNITIFS SUR LES INDIVIDUS

Quel est l'objectif de votre utilisation ?

Avez-vous réfléchi au sujet avant de demander à l'IA ?

Êtes-vous capable de critiquer l'information algorithmique ?

L'utilisation de l'IA dans la prise de décision est étroitement liée au processus métacognitif humain, au contexte d'incertitude et de complexité de l'information, et à la distinction entre les objectifs de maîtrise et de performance.

Les compétences métacognitives impliquent la surveillance, la régulation et le contrôle des processus cognitifs. **Ces compétences aident les individus à réfléchir à leur pensée et à leurs stratégies, ce qui détermine l'efficacité de leur utilisation des capacités de l'IA tout en atténuant les heuristiques qui pourraient autrement entraver la prise de décision.**

Dans des environnements caractérisés par l'incertitude et la complexité, l'IA peut traiter de grandes quantités de données et identifier des modèles qui pourraient

échapper aux humains. Toutefois, c'est bien notre capacité à garder un contrôle sur les résultats d'une IA qui nous protège d'un suivi aveugle de ses recommandations. Par conséquent, **la supervision humaine suppose une expertise sur les sujets et est essentielle pour interpréter les résultats de l'IA et prendre des décisions éclairées.**

En outre, le contexte des objectifs de maîtrise par rapport aux objectifs de performance influence la manière dont les individus interagissent avec l'IA. Les objectifs de maîtrise, qui mettent l'accent sur l'apprentissage et l'amélioration, s'accordent bien avec le retour d'information itératif et les processus d'apprentissage adaptatif facilités par l'IA, tandis que les objectifs de performance, qui mettent l'accent sur les résultats, peuvent conduire à une dépendance excessive à l'égard de l'IA sans une évaluation critique suffisante. Ainsi, l'intégration réussie de l'IA dans la prise de décision nécessite une approche équilibrée reposant sur une réflexion a priori du contexte d'intégration. Sans cette réflexion, cela revient à jouer à pile ou face sur ce qu'il adviendra des décisions des utilisateurs.

