

Conséquences sur les personnes travaillant avec l'IA

L'intégration des IA génératives a entraîné une accélération des activités entreprises, surtout les employés qui ont eu un gain de temps, cependant l'intelligence artificielle a créé de nouveau risque professionnel, pour la vérification du code, le code fournit et l'hallucination (quand l'IA donne des résultats faussée). Cela a entraîné le Bias de complaisance, c'est le fait que l'employé fasse trop confiance à la machine sans vérifier, et aussi la surcharge cognitive de vérification, le fait de lire et de corriger le code généré par l'IA demande parfois plus de concentration que si on l'avait écrit soi-même.

En quoi l'intégration de l'IA générative comme outil de travail quotidien fait-elle peser de nouveaux risques sur l'employé ?

Pour répondre à cette question, nous allons voir dans un premier temps les dangers liés au Bias de complaisance et aux hallucinations, et dans un second temps, nous verrons la vérification des contenus générés entraîne une nouvelle forme de surcharge cognitive pour les travailleurs.

Alors que l'IA est de plus en plus utilisée pour automatiser et décider, il est très tentant de la suivre aveuglément dans les réponses qu'elle nous rend à chaque prompt. Cependant s'en remettre à ces outils sans vérifier ce qu'elle nous rend comme information est une erreur, car celle-ci va nous rendre des réponses qui sont fausses ou approximatives due à ces hallucinations. Les modèles d'IA sont souvent entraînés de manière à donner une réponse même si elle est erronée, il préfèrent générer une information qui semblent vrais plutôt de dire, je ne sais pas. Chacune des hallucinations va pousser les employés à ne plus se fier à l'outil, ce qui annule les bénéfices de son utilisation, due à ces informations erronées cela entraîne les erreurs de décisions stratégiques des entreprises, cela empiète sur leur réputation et leurs bénéfices. Ces hallucinations sont piégeuses, car l'IA peut même aller jusqu'à citer de fausses sources ou des études inexistantes. En termes de cybersécurité, l'IA est encore novice donc elle est biaisée ou défaillante peut passer d'une attaque réelle, rendant l'entreprise vulnérable. Prendre les réponses que l'IA nous donne sans la vérifier, dans des secteurs comme la médecine, le droit ou la finance peut avoir des conséquences graves (faux diagnostic, mauvaises décisions légales). Bien qu'elle améliore les performances réelles, elle fausse la perception des employés qui surestiment grandement leurs compétences et leur résultat, elle donne l'impression de maîtriser le sujet, confondant la qualité de la machine avec leur propre intelligence. Contrairement à l'effet de Dunning-Kruger (ou seuls les moins compétents se surestiment), l'utilisation de l'IA pousse tous les profils, expert comme débutant, à l'excès de confiance. En laissant la machine faire le raisonnement à notre place, les signaux internes qui nous préviennent qu'on fait une erreur ou une incertitude baisse beaucoup.

Contrairement aux idées reçues, l'IA ne réduit pas la charge de travail, mais au contraire, elle augmente celle-ci, même quand son usage n'est pas obligatoire. Quand on travaille avec la machine, cela abaisse la barrière technique, ce qui incite les employés à faire des tâches qui dépassent leur compétence (un manager qui commence à coder). Cela génère un surplus de travail pour les ingénieurs qui doivent relire et corriger ces productions. La machine fonctionnant en arrière-plan, elle va pousser les employés à lancer plusieurs

travaux en même temps, cette pratique va augmenter les changements de contexte (entre les différents projets) mais malheureusement cela va demander beaucoup d'attention. L'IA va permettre d'aller plus vite dans le travail, cependant sa augmente les attentes au niveau de l'entreprise, cela va créer un cercle vicieux pour l'employé, car l'entreprise a chaque projet rendu rapidement (par rapport à la deadline) l'entreprise aura de grandes attentes envers celui-ci. L'employer et la machine étant en constamment en réflexion, le cerveau est sûr sollicité par la grande quantité d'information, et en plus, il doit vérifier la pertinence des données et du code générer tout en faisant en même temps les tâches. On croit gagner du temps, mais en réalité ça cache une grande fatigue mentale (lassitude cognitive). Si on ne fait rien, cette surcharge finit par diminuer la qualité des décisions, augmenter les erreurs et mener à un vrai épuisement au travail. Les solutions pour encadrer sainement l'IA tout en évitant la surcharge cognitive pour les travailleurs, c'est de définir des règles de l'utilisation de l'IA, ne pas laisser la machine faire tout le travail, car on peut perdre le contexte du travail. Organiser le travail par des étapes compréhensibles plutôt que de revenir à l'IA à chaque problème pour freiner le rythme et limiter les changements de contexte. Mettre en places des espaces d'échanges et de réflexion collective pour contrer le travail de plus en plus isolé et individuel fasse à la machine.

Pour conclure, l'intégration de l'IA générative dans le quotidien des employés est loin d'être un simple outils qui réalisé tout permettant un gain de temps. Comme nous l'avons vue, elle transforme grandement le travail et fais peser de nouveaux risques sur l'employé. D'une part, elle montre le biais de complaisance face aux hallucinations, créant un faux sentiment de compétence et de sécurité. D'une autre part, elle crée une surcharge cognitive grande, car le créateur devient un vérificateur constant, soumis à des attentes de productivité toujours plus élevées et un épuisement mental lié à la multiplication des tâches. Faces a ces risques, l'enjeu est de ne pas rejeter la technologie, mais de repenser son encadrement. Pour protéger la santé mentale et l'efficacité des équipes, les entreprises doivent instaurer des règles d'utilisation claire. Le défi de demain sera donc de trouver l'équilibre entre productivité artificielle et préservation de la cognition humaine.