

Réputation et appropriation du produit par le public

Dans le cadre de l'évaluation des risques pour notre entreprise, je me suis penché sur l'impact de l'utilisation des IA génératrices par notre équipe de développement. Pour poser le contexte général, je pense que l'IA est maintenant partout, que ce soit dans le monde du travail ou dans notre vie quotidienne, et que pour la plupart nous l'utilisons tous car elle est pratique et surtout rapide. Mais il est vrai que nous avons beaucoup de personnes qui sont réticentes à l'idée d'accepter l'IA totalement. Quand on parle de la réputation de l'IA auprès du public, on parle de l'image qu'elle renvoie, si ça inquiète nos futurs clients ou au contraire si ça leur donne envie de l'utiliser. Quand on parle d'appropriation, c'est comment on l'utilise et si on a confiance. On se pose donc des questions essentielles pour nous, s'il y a trop d'IA génératrice dans la création de nos logiciels, est-ce que ça va faire fuir l'utilisateur et est-ce que ça ne va pas impacter la réputation de notre entreprise.

Commençons par un regard général. Rien qu'en France, près de la moitié des gens utilise l'IA au quotidien, à peu près 45 %. Et parmi ces utilisateurs, on remarque que les personnes qui l'utilisent le plus sont des jeunes entre 18 et 25 ans qui l'utilisent principalement dans leurs études. Cette tranche d'âge représente 85 % des personnes utilisant l'IA. Pourtant, d'après KPMG, les Français sont plus méfiant que la moyenne, ils estiment que 33 % accordent leur confiance contre 46 % au niveau mondial. Moi je pense que c'est juste parce que l'IA est plus facilement utilisée par les jeunes générations et qu'en France nous avons beaucoup de personnes qui ne l'utilisent pas car elles ne sont pas à l'aise avec l'informatique ou n'en ont pas besoin parce qu'elles ont très bien réussi jusque-là sans, ce qui n'est pas faux. Mais nous, les personnes jeunes, nous avons pu voir le changement, le gain de temps et l'optimisation qu'apporte l'IA dans la vie en général ou même les tâches confiées au travail. On dit que les pays les plus avancés économiquement sont plus méfiants que les autres pays. Alors l'IA est très utilisée, mais ses utilisateurs n'hésitent pas pour la plupart à faire part de certaines craintes qu'ils ont et veulent réguler ces IA pour quand même en garder un contrôle.

Parmi les craintes de l'appropriation de l'IA, nous avons la plus grande menace qui est sûrement que les entreprises utilisent l'IA pour faire des tâches en espérant moins d'erreurs, plus de rapidité, un gain de productivité et donc moins de salariés. Face à ça, certains ont décidé de se former en ce qui concerne l'utilisation de l'IA en tant qu'outil d'ailleurs ce que je conseille au sein de notre entreprise car comme ça, les développeurs ne se font pas remplacer, au contraire s'ils l'utilisent bien c'est un plus pour les entreprises. Mais en tant qu'entreprise il y a tout de même un frein à cette utilisation, nous pouvons nous questionner sur la protection de nos données et la peur que l'IA en fasse un usage abusif en interne. C'est pour ça que maintenant les entreprises tiennent tant à réguler le travail avec l'IA, comme ça on en fait un usage responsable, bénéfique et contrôlé.

Je trouve par contre que c'est un peu hypocrite. On devrait assumer le fait que oui ça aide, mais faisons en sorte que nous n'en devenons pas dépendants, utilisons-la si besoin. C'est comme si on avait honte de dire qu'on s'aide de l'IA pour développer. Dans un contexte scolaire je comprends pourquoi, mais dans la vie de tous les jours on dirait que le public aime l'IA quand on en a besoin, mais qu'elle doit rester derrière l'écran cachée comme si on ne la voyait pas. Dès que l'IA prend plus de place, on commence à en avoir peur, comme c'est le cas dans le monde professionnel. Je pense moi que maintenant qu'elle est là, l'humanité l'utilisera toujours et à plus grande échelle. Donc pour ne pas en être menacé professionnellement, il faut que nous soyons un minimum formés à bien l'utiliser petit à petit, pour que dans les années à venir on en ait moins peur car on saura tous l'utiliser tout en connaissant ses limites.

Il y a plein de risques qui font peur concernant l'IA, si le public s'approprie l'IA à mauvais escient, ça ne va pas être bénéfique. Par rapport à notre entreprise, si jamais notre équipe de développement utilise l'IA génératrice pour écrire notre code mais qu'aucun de nous ne sait bien comment elle fonctionne, c'est mauvais pour notre réputation. Si l'entreprise n'est pas capable de donner une réponse à un bug ou un problème survenu dans le logiciel, il y aura une inquiétude car les clients ne seront pas rassurés. Imaginons que ce cas-là arrive par exemple dans des secteurs importants comme le secteur de la santé ou le secteur bancaire. L'exemple que j'ai pu voir durant mes années d'étude illustre bien ce risque, si un jour un crédit est refusé automatiquement par l'IA mais que la banque ne sait pas pourquoi et n'est pas en mesure d'expliquer pourquoi au client, le client décidera tout simplement de changer de banque.

En tant que développeur je sais que la communauté de l'informatique à certaines craintes face à ces outils génératifs, comme par exemple ne pas comprendre le code que l'IA génère pour nous ou la logique qu'elle met en place. On est bien conscient que l'IA va plus vite que nous et fait moins d'erreurs de syntaxe. Mais si nous déléguons trop et que nous ne sommes plus capables de résoudre nous-mêmes les problèmes les plus complexes, notre entreprise prend un risque énorme. Si un jour le produit final plante et que nous ne sommes pas capables d'expliquer pourquoi, la confiance du public s'effondrera et nous perdrions nos emplois. Pour pallier ces problèmes, la solution est de maîtriser l'IA et savoir lui écrire des prompts précis. L'IA a quand même une logique de réflexion que l'on peut comprendre. Devenir en quelque sorte l'architecte du logiciel qui laissera à l'IA les tâches manuelles de codage qui vont nous faire perdre du temps est la vraie solution. L'idée c'est de guider l'IA dans nos développements plutôt que de se faire guider par elle.

Pour conclure, je dirais que l'appropriation de l'intelligence artificielle par le public est aujourd'hui freinée par ce qu'on peut appeler un paradoxe, qui est que nous adorons le confort et la rapidité qu'elle apporte, mais nous redoutons la perte

de contrôle qu'elle implique. Pour ce qui est de la réputation de nos futurs produits informatiques, elle est à double sens car l'IA fascine grâce à sa puissance technique mais inquiète par le fait que l'on ne comprenne pas toutes ses décisions. Je pense que pour le futur de notre entreprise, ce qui impactera notre réputation ne sera pas notre rapidité de développement, mais la transparence de nos applications. C'est notre capacité à briser l'idée que l'on ne comprend pas nos propres algorithmes et à rendre nos décisions explicables pour augmenter la confiance des utilisateurs. Pour nous, les développeurs, notre but est de passer du statut de simple tapeur de code à celui d'architecte. En comprenant le fonctionnement des IA génératrices, en sachant les guider avec précision et en étant capables d'expliquer leurs résultats aux clients, on protège l'entreprise et on garde notre valeur sur le marché du travail.

Sources

- ❖ [NATS](#)
- ❖ [La tribune](#)
- ❖ [Ifop Group](#)
- ❖ [KPMG](#)
- ❖ [FaberNovel](#)
- ❖ [UniversScience](#)