



DISRUPTION

ENTRONS DANS LE NOUVEAU MONDE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE !

Passionnés que nous sommes de nouvelles technologies, les bouleversements que nous vivons et l'accélération des nouvelles pratiques nous interpellent. Et on finit par se rendre compte que celles-ci ne constituent pas une révolution ni une évolution, mais bien une disruption. Faut-il en avoir peur ou s'en réjouir ?

Jean-Marie Hubert

J'ai passé un été studieux. Non pas seulement avec ma tablette et Google, mais avec quelques livres très enrichissants. Vous savez, ces feuilles de papier imprimées et reliées avec des jolies couvertures en couleurs. De la part d'un fou de technologie, cela vous fait sourire ? Sachez que les patrons des GAFA, (Google, Amazon, Facebook et Apple) se sont créé un univers domestique sans télé, sans tablettes et sans smartphones, pour mettre à l'abri leurs familles des pratiques des empires avec lesquels ils dévorent le monde, donner à leurs enfants le goût de la lecture et, mieux : créer leurs propres écoles dans la Silicon Valley (2).

Disruption. Le mot est à la mode, et même trop. Mais peu de gens en comprennent le sens réel et le phénomène qui nous envahit. Tout le monde l'utilise à tort et à travers, surtout les politiques, qui à l'heure de la communication veulent interpeller par des mots forts. Ainsi appellent-ils « disruption » toute évolution ou transformation, même minime, pour donner plus de force à leurs propos, alors que ce terme désigne tout l'inverse d'une évolution : une rupture totale !

Du latin *disruptus* et du verbe *disrumpere*, la notion de rupture est dans le mot. Briser, faire éclater, détruire.

Faut-il considérer cette rupture comme bonne ou mauvaise, peu importe : elle est inéluctable, mais comme le conclut si bien Stéphane Mallard dans son

formidable livre *Disruption, préparez-vous à changer de monde* (1), il va falloir se disrupter pour éviter de se faire disrupter ! L'expert conférencier nous y donne le fil conducteur de l'IA à l'humanité augmentée, un graal.

Au moment où j'écris ces lignes sur mon clavier, mon correcteur orthographique me rappelle qu'il ne connaît pas ce mot et suggère une erreur... ou un néologisme inconnu. Raymond Queneau ou Boris Vian se régalerait. En attendant qu'il entre dans le dictionnaire, rappelons que le premier à l'utiliser fut Jean-Marie Dru, de BDDP/TBWA, qui, en réponse aux clients de l'agence en quête de stratégie de rupture, leur conseilla un *Disruption Day* pour rompre avec ce qui se faisait avant pour faire du nouveau. C'est une notion purement mercatique, TBWA a d'ailleurs déposé la marque (5). Avec Apple, Steve Jobs a provoqué une véritable disruption avec l'iPhone, puisqu'en créant celui-ci il a créé le premier « téléphone ordinateur », lequel a engendré le marché global du smartphone, et par conséquent la naissance d'Uber, Airbnb, Netflix et de toute la nouvelle économie. De même quand il a créé l'iPad, il savait parfaitement que ce dernier n'avait à priori aucune utilité. Donc pas de clients. Et a donc, en créant l'objet, créé un besoin. On sait le rôle que jouent les tablettes aujourd'hui, et Jobs restera certainement pour l'Histoire le premier et le meilleur architecte de la construction disruptive (4). Moins optimistes, le philosophe contemporain Bernard Stiegler nous promet quant à lui la folie, fruit de la prise de conscience de notre impuissance face l'évolution foudroyante de la technologie (3), alors que Tariq Krim pense que, couplée aux technologies de manipulation, l'intelligence artificielle a le potentiel de détruire notre société.

Résulte de ces différentes approches un certain nombre de points de convergence qui sont autant de concepts forts, et je vous rassure : même si elle apparaît comme violente, la disruption engagée sera salutaire. Avant même la naissance du mot, l'économiste Joseph Schumpeter en avait bien compris le sens et l'appelait « la destruction créatrice ». Si l'IA nous conduit à l'humanité augmentée et même si la rupture technologique nous conduit à la rupture de tous nos repères, le grand chamboulement technologique entamé nous apportera de l'humanité, de l'empathie, et tout simplement tout ce que la machine ne pourra pas faire.

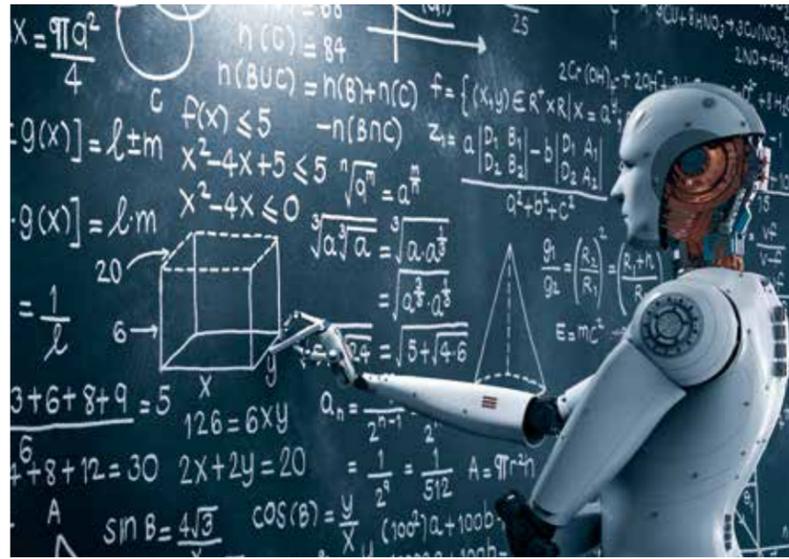
Il est évident que nous commençons aujourd'hui à apprivoiser et contrôler le

monde que le numérique nous impose. Garder son téléphone à table ou tout simplement en société est devenu un comportement grossier. J'ai appelé cela (lire numéros précédents) l'incivilité numérique. Certains restaurants suggèrent, non sans humour, de le laisser au vestiaire, comme les colts dans les saloons du Far West. Quant aux enfants, que l'addiction aux écrans incite à passer de la TV à la tablette puis au smartphone, ils ont amené leurs parents à une nouvelle gestion de leur temps.

Bernard Pivot indiquait dans une interview que, quand il était jeune, son livre favori était le dictionnaire, dans lequel il pouvait puiser sans fin de nouveaux mots et découvrir leur signification. A plus de 80 ans, il continue cet exercice avec délectation. Bien entendu il ne s'agit pas de tenter de résister à un monde qui change, mais d'adapter ses modes de vie. J'ai moi-même une addiction à Wikipédia qui est devenu l'un de mes meilleurs assistants. Cette évolution technologique étant à rapidité exponentielle, nous n'allons plus pouvoir la suivre et il vaut mieux nous préparer à entrer dans le nouveau monde et à vivre avec enthousiasme la disruption provoquée par l'arrivée de l'IA. Il suffit pour illustrer ce propos de prendre pour exemple le monde de la santé. Aujourd'hui les grands chirurgiens peuvent opérer un patient à des milliers de kilomètres. Demain, les diagnostics médicaux seront faits grâce à l'intelligence artificielle, et ils seront sûrs à quasiment 100 %. Le médecin pourra reprendre l'aspect humain, l'accompagnement du malade et redévelopper l'empathie, si nécessaire à la guérison. En un mot faire de la médecine de la personne comme la pratiquait Paul Tournier, un des maîtres de mon père cardiologue. Voilà un bel exemple d'intelligence artificielle / humanité augmentée. Dans tous les domaines, que ce soit les transports avec les véhicules sans chauffeur, la sécurité avec la cyber-sécurité, l'environnement avec le contrôle de la consommation énergétique, le commerce avec l'expérience client, et bien entendu dans les foyers avec les assistants personnels, l'IA se révélera comme l'empreinte du siècle dans notre mode de vie augmentée.

S'agissant du monde de l'entreprise, il faut arrêter de penser que la machine va détruire des emplois. Elle va en créer de nouveaux et va nous permettre d'évoluer de tâches pénibles vers d'autres bien plus motivantes.





Elon Musk nous enseigne que nous n'aurons pas d'autre choix que de converger avec la machine parce que nos capacités biologiques naturelles ne font pas le poids face à l'accélération exponentielle de la vitesse et des capacités de traitement des machines avec l'IA. A chaque époque correspondent des métiers, qui eux-mêmes correspondent au niveau de la science et de la technologie. Voyez le nombre d'emplois d'hier ayant disparu, du maréchal ferrant à l'allumeur de réverbères. Il est évident qu'aujourd'hui, les nouveaux métiers dans l'informatique et les réseaux sociaux nous permettent une vie meilleure. Pourtant à chaque époque cette évolution a été source d'inquiétudes. L'IA est une technologie révolutionnaire mais reste une technologie et va, comme les autres au fil des siècles, créer de nouveaux emplois. Ce qui nous inquiète est que nous ne les connaissons pas encore. Depuis des siècles le travail n'a jamais disparu, il s'est juste transformé. Mêmes des métiers très actuels comme ceux du marketing et de la communication dans sa forme actuelle, vont disparaître avec l'IA car nous aurons à notre disposition des outils intelligents pour déjouer les stratégies d'influence du marketing, les rendant obsolètes. Il faudra donc créer les dispositifs capables de parler et de convaincre les assistants intelligents et non plus les humains.

Ce qui est vraisemblable également, c'est la quasi disparition du salariat. Autrefois on avait un métier pour la vie, hier on pouvait successivement avoir plusieurs métiers au cours de sa vie, aujourd'hui on peut faire plusieurs métiers à la fois. Ajoutons à cela la précarité de l'emploi qui a généré, avec les nouvelles technologies, la création d'entreprises comme Uber. D'un nom, c'est devenu un concept et tout ou presque est entrain de « s'ubériser ». En un mot, de plus en plus d'individus choisissent l'auto-entrepreneuriat plutôt que le salariat. Il en est de même pour les entreprises, qui vont préférer confier des pans entiers de leur activité à des auto-entrepreneurs, qui représentent une solution bien plus souple que le salariat, notamment en France où la crainte d'embaucher et le coût des charges accélèrent cette transition. Pire encore, il est vraisemblable que le salarié devienne rapidement un assisté, voire apparaisse comme un incompetent puisque s'il peut dissimuler son incompetence à l'embauche, ce n'est pas le cas d'un free lance. Autour de nous, les entreprises modernes n'ont plus de système hiérarchique classique. Chacun est devenu maître et responsable de sa BU (« business unit »), a un objectif fixé et la liberté totale de l'atteindre ou de le dépasser avec les moyens qu'il juge utile. Il en ira de même des CV et des diplômes, qui seront remplacés par les capacités réelles

constatées. Une bonne expérience pratique vaut bien mieux qu'un beau diplôme, et il n'y a que dans les administrations et les systèmes de l'Etat que l'on peut se permettre un type d'approche déconnecté des notions de coût et de rentabilité.

En fait, notre monde devient plus sain, plus fluide, plus lumineux, et porteur de plus d'espoir. Les systèmes que nous subissons vont être remplacés par des systèmes que nous choisirons. Et même si les GAFAs absorbent nos données, ils nous le rendent bien avec les services qu'ils nous apportent et dont nous avons besoin. Pour acheter mes livres de l'été, un simple clic a suffi et ils sont arrivés sur mon lieu de vacances dès le lendemain. Et si vous pensez que l'IA va nous remplacer, détrompez-vous : elle va nous aider, comme le tournevis ou le marteau prolongent notre main dans des tâches qu'elle ne peut pas faire, ce qui n'a jamais choqué personne.

Qui plus est, elle va permettre de mettre bien plus d'humanité dans tout ce qui nous entoure. Une fois déchargé des tâches les plus ingrates et les plus difficiles, l'homme pourra reprendre une place de choix dans la société, et la notion de service sera de retour. Nous avons tous démissionné en tentant de joindre par téléphone le service après-vente de marques réputées. Et une fois connecté, on vous demande votre nom, votre numéro

client, votre numéro de commande, un numéro de série, non, pas celui-là, cherchez bien démontez l'appareil... Mais dites-moi, c'est à eux de connaître ces informations, avec toutes les données collectées ! C'est ainsi que si vous achetez sur un des grands sites marchands mondialisés comme Amazon, un interlocuteur vous répond en quelques minutes, sait qui vous êtes, vous parle dans votre langue et résout votre problème. Cela s'appelle le respect du client et les nouveaux commerçants du numérique l'ont bien compris, le client est la personne la plus importante de l'entreprise. Jeff Bezos, dit-on, impose dans ses salles de réunion une chaise vide pour figurer le client, pour que personne ne l'oublie jamais dans chacun de ses propos.

C'est donc bien toute notre société qui va disrupter, notre construction politique et sociale, notre économie, car on l'a déjà constaté et prévu : les partis, les syndicats, les affaires et les ententes n'auront bientôt plus de secrets, tout sera mis à nu avec une immédiateté fulgurante. Les politiques ne pourront plus se satisfaire de communiquer, il faudra que leurs actions produisent des résultats. Et que les promesses soient tenues. Chez la plupart de nos voisins européens, les politiques aux plus hauts postes de l'Etat se déplacent en vélo, déjeunent à la cantine, payent leurs charges et leurs vacances sur leurs propres deniers. Voilà une manière réellement disruptive de réduire le train de vie d'un Etat et de se rapprocher de ses concitoyens. Dans l'industrie pharmaceutique comme ailleurs, les entreprises mises à nu devront répondre de leurs erreurs, les industries polluantes seront mises au ban et les tricheurs démasqués, non seulement dans l'industrie automobile mais partout.

Disruptez, un monde meilleur nous attend ! □

BIBLIOGRAPHIE

- (1) *Disruption* de Stéphane Mallard chez Dunod : indispensable !
- (2) *L'homme nu, la dictature invisible du numérique* de Marc Dugain chez Robert Lafont
- (3) *Dans la disruption* de Bernard Stiegler chez LLL
- (4) *Steve Jobs* de Walter Isaacson chez JC Lattès
- (5) *Vous avez dit Disruption* de Thomas Mahler, Le Point