



Confusion entre intelligence artificielle et numérisation au travail

Ignorance ou confiance aveugle ?

Type de publication : Article de revue

Revue : [European Review of Service Economics and Management](#) [Revue européenne d'économie et management des services](#)
2020 - 1, n° 9. varia

Auteurs : Dubosson (Magali), Fragnière (Emmanuel), Rochat (Denis), Sitten (Marshall), Berdeaux (Eric)

Résumé : L'IA est actuellement largement intégrée dans les processus de production des produits/services. Son adoption n'est pas mise en cause. Si ses avantages fonctionnels et économiques sont pris en compte, son impact sur les employés ne l'est pas. En 2018, nous avons réalisé 62 entretiens semi-directifs avec des salariés travaillant en Suisse romande. Nos répondants sont optimistes et ne craignent pas de voir leur expertise remplacée par des robots intelligents. Les impacts négatifs pourraient donc générer une dissonance cognitive susceptible de conduire à des risques humains. Il est inquiétant de noter que la mise en œuvre de l'IA et d'autres technologies de numérisation est gérée comme s'il s'agissait d'une mise à niveau informatique. Lorsque cela ne fonctionne pas, les employés impliqués doivent prendre en charge les problèmes, sans y être préparés ni disposer des ressources nécessaires.

Pages : 97 à 118

Revue : [Revue Européenne d'Économie et Management des Services](#)

Thème CLIL : 3306 -- SCIENCES ÉCONOMIQUES -- Économie de la mondialisation et du développement

EAN : 9782406106043

ISBN : 978-2-406-10604-3

ISSN : 2555-0284

DOI : 10.15122/isbn.978-2-406-10604-3.p.0097

Éditeur : Classiques Garnier

Mise en ligne : 06/05/2020

Périodicité : Semestrielle

Langue : Anglais

Mots-clés : Intelligence artificielle, numérisation, risques humains, Suisse, enquête qualitative

[Afficher en ligne](#)