



TECHNOLOGIE

## L'intelligence artificielle peut court-circuiter la chance

5 minutes de lecture

PME Technologies

Mathilde Farine

Publié mardi 18 décembre 2018 à 11:34, modifié mardi 18 décembre 2018 à 11:36.

Grâce à la technologie, les inventions ne sont plus le fruit d'un hasard. De nombreuses solutions peuvent aider les entreprises à se montrer plus efficaces et donner davantage de sens au travail de leurs employés. Tour d'horizon non exhaustif des possibilités, y compris locales.

L'intelligence artificielle n'est pas l'apanage des grandes entreprises technologiques, ni même des grandes entreprises tout court. En réalité, toute une série de solutions peuvent servir à des PME dans la gestion de leurs affaires.

Cette technologie peut «servir dans tous les domaines où les tâches sont répétitives et où les machines peuvent être meilleures que les humains», indique Pascal Kaufmann, cofondateur de **Starmind**, une start-up zurichoise. Lui-même a utilisé cette technologie pour créer un logiciel qui permet aux employés de recevoir des réponses de la part des experts de leur groupe sur n'importe quel sujet. Le logiciel utilise des algorithmes qui apprennent tout seuls afin de construire des réseaux d'expertise dans les entreprises.

### Optimisation et innovation

De fait, il existe deux axes, précise Laura Tocmacov Venchiarutti, directrice et cofondatrice d'**ImpactIA**, une fondation qui conseille les PME souhaitant utiliser l'intelligence artificielle. L'un très concret, le second, plus complexe. «Le premier concerne l'optimisation des processus. Cela revient à regarder tout ce qui se fait dans une PME et à étudier comment l'automatiser en utilisant l'intelligence artificielle», détaille-t-elle.

L'idée est de décharger les employés des tâches qui n'offrent pas une forte valeur ajoutée, ou en offrent une tout en étant très précises et compliquées, ce qui nécessite de grandes compétences de calculs, que l'on peut laisser à un ordinateur, avance la spécialiste. Ainsi, les collaborateurs peuvent du coup se voir attribuer des tâches «plus motivantes, ayant plus de sens et faisant davantage appel à leurs capacités cognitives».

Il existe une foule de solutions de ce type. Exemple cité par Pascal Kaufmann: l'entreprise américaine **X.AI** remplace les assistants personnels par des machines à qui l'on peut distribuer des tâches, comme prendre des rendez-vous en s'assurant de la disponibilité des personnes.

## Chatbots ou reconnaissance d'images

Potentiellement tous les domaines sont concernés. «Les fiduciaires, par exemple, ont beaucoup de tâches à automatiser, il n'existe pas d'entreprises où on ne voit pas des améliorations à amener», poursuit Laura Tocmacov Venchiarutti, citant la santé, l'horlogerie ou les ONG parmi les secteurs que la fondation conseille. Des exemples? Le tri de documentation ou la mise en place de chatbots pour répondre à des questions récurrentes. Ou encore le contrôle qualité par reconnaissance d'images pour mieux voir des pièces défectueuses, la détection de fraudes ou des comportements inhabituels dans la finance notamment.

**NetGuardians**, une fintech vaudoise spécialisée dans la sécurité informatique, travaille précisément dans ce domaine depuis plusieurs années. «Nous avons mis au point une solution anti-fraude pour les banques en analysant le comportement des clients. Il s'agit de détecter les comportements suspects, qui peuvent se voir à travers les montants impliqués, l'heure à laquelle la personne se connecte et comment, quel navigateur elle utilise, etc.», détaille Joel Winteregg, fondateur et directeur de la société basée à Yverdon, qui emploie 80 personnes. En outre, «nous apprenons au fur et à mesure, et la solution devient de plus en plus intelligente, permettant d'arrêter un minimum de transactions et de façon pertinente», poursuit le responsable. La technologie s'étant affinée, il n'y a plus de limite de taille, «on peut détecter des comportements suspects pour des transactions même à hauteur de 10 francs».

**Lire aussi:** [Yverdon, capitale suisse de la cybersécurité](#)

## «Casser les règles»

L'intelligence artificielle peut aller encore plus loin: «Il s'agit de casser les règles, de faire quelque chose de neuf, d'être créatif», souligne Pascal Kaufmann. Et c'est justement le second axe que décrit Laura Tocmacov Venchiarutti. «Il s'agit de voir comment l'intelligence artificielle peut aider à innover.»

C'est d'ailleurs l'objectif de la start-up **Iprova** basée à Lausanne. «Notre logiciel propose des innovations à nos entreprises clientes afin de leur permettre de créer les nouvelles générations de produits et services», développe Julian Nolan, fondateur d'Iprova.

«L'intelligence artificielle permet d'inventer plus vite», avance-t-il et son logiciel «supprime le facteur chance» inhérent à toute invention humaine. «En général, une invention se produit quand

une personne discute avec une autre, suit une conférence, se trouve à un brainstorming. Il faut donc un peu de chance pour que les facteurs soient réunis. Nous utilisons une masse de données et d'algorithmes pour dénicher des informations qui permettent de trouver des inventions de façon plus systématique.»

**Lire aussi:** [Iprova, une société lausannoise à générer des idées](#)

## Exemple de l'hôtellerie

Signe que tous les secteurs sont concernés, le cabinet de conseil Mazars a publié une étude la semaine dernière sur l'utilité de l'intelligence artificielle pour l'hôtellerie. «Des chambres d'hôtel intelligentes, des chatbots, des robots concierges... L'hôtellerie est un terrain fertile pour le développement d'innovations reposant sur l'intelligence artificielle», avancent les experts. Ils y voient de potentiels gains d'efficacité et de productivité, de même qu'une amélioration de «l'expérience client», pour qui «le processus de réservation devient plus transparent, les tarifs sont ajustés en temps réel, des options personnalisées de restauration ou de visites touristiques sont proposées pour une offre de services sur mesure.»

Enfin, cette technologie peut également aider à prédire l'activité saisonnière. Les grands groupes hôteliers ont l'avantage de l'immense somme de données qu'ils détiennent sur leurs clients, mais cela ne signifie pas que de plus petites entités ne peuvent pas profiter des avancées technologiques.



**Mathilde Farine**

[@mathildefarine](#)

Journaliste Economie & Finance

[VOIR SES ARTICLES](#) [LUI ÉCRIRE](#)

---

<https://www.letemps.ch/economie/lintelligence-artificielle-court-circuiter-chance>