



Confiance des citoyens envers l'Intelligence Artificielle : **Le projet de recherche CITAI obtient un financement**

Les technologies intelligentes connaissent une forte croissance, avec un marché prévu à 120 milliards \$ d'ici fin 2023. Le marché des voitures autonomes, ainsi que celui des robots de service à domicile, ont un taux de croissance annuel de 15 %. Une évolution qui ira grandissante : les véhicules 100 % autonomes - niveau 5 - seront disponibles dans l'UE à partir de 2030, et les robots de service à domicile sont de plus en plus performants. Cependant, si l'Intelligence Artificielle est acceptée dans les pays asiatiques, les pays occidentaux restent sur la réserve.

Le projet de recherche CITAI (Citizen Trust in AI Innovations) vient d'obtenir un financement par la Fondation Schwarz (Lidl) d'un montant de 1 million d'euros pour l'installation d'un appartement connecté expérimental à taille réelle et d'un simulateur de voiture 100 % autonome.

Menées par le département Marketing de TSM-Research (Toulouse School of Management), en partenariat avec les Universités de Stuttgart (Professeur Marc Kuhn) et Heilbronn (Professeur Benjamin Oesterle), les travaux de recherche visent à mieux comprendre les motivations et réticences des consommateurs face aux technologies disruptives basées sur l'IA et l'IoT.

Pour LARS MEYER-WAARDEN, Professeur agrégé des Universités à TSM : « *L'utilisation de l'IA dans le quotidien pourrait solutionner un grand nombre de problèmes de société : minimiser les dépenses énergétiques, mieux gérer les déchets, réduire le nombre d'accidents routiers, etc. Cependant, de nombreux freins existent encore à l'adoption de l'IA. Notre projet consiste donc à comprendre les freins et quels arguments Marketing pourraient les lever. Les premiers enseignements de CITAI montrant que les arguments liés à l'économie – d'énergie, budgétaire - n'ont que peu d'impact sur les citoyens européens qui attendent plutôt une amélioration de leur bien-être et de leur sécurité. Le financement de la Fondation Schwarz nous permettra de valider ces principaux enseignements, en mettant les citoyens en situation réelle dans un appartement connecté expérimental et dans un simulateur de réalité virtuelle d'une voiture complètement autonome.* »

L'expérience utilisateur des IA augmente la confiance

Les études récentes du Professeur Meyer-Waarden montrent que la captation des données personnelles dans un but commercial, voire malveillant, figure au premier rang des inquiétudes des citoyens vis-à-vis de l'IA. Au second rang : la peur de déléguer à une machine le contrôle de son environnement immédiat.

Les recherches menées dans le cadre du projet CITAI consistent à mettre des citoyens en situation d'utilisation de technologies plus ou moins contrôlées par l'IA (disruptives non-existantes et abstraites), afin de mesurer le taux de confiance avant et après utilisation. D'après les premiers enseignements de l'enquête, la confiance augmente positivement après l'expérience de l'utilisation de technologies semi-autonomes. Cependant, elle diminue encore après usage de technologies 100 % contrôlées par l'IA. En cause selon les chercheurs : la complexité d'usage et la non-compréhension des technologies 100% autonomes réduisent le confort de l'utilisateur et impactent sa confiance.

.../...

Bien-être et sécurité des utilisateurs : arguments centraux pour l'adoption de l'IA

Les recherches menées dans le cadre du projet CITAI ont aussi montré que les arguments utilitaires en faveur des technologies intelligentes, qui mettent surtout en avant les économies, d'énergie et budgétaire, ne sont pas valorisées sur les marchés occidentaux.

En revanche, 70 % des utilisateurs des smart technologies sont sensibles à l'augmentation de leur confort et de leur bien-être : corvées supprimées, maintien de la température, surveillance médicale, etc. Se sentir en sécurité est aussi un argument central : être alerté d'un danger sur la route, diminution des risques de cambriolage, etc.

TSM Research

TSM Research est le laboratoire de recherche de Toulouse School of Management. Il est l'un des 3 laboratoires de recherche CNRS en gestion en France. Il regroupe 47 enseignants-chercheurs qui publient régulièrement les résultats de leurs recherches dans les meilleures revues scientifiques mondiales en management.

TSM Research est une unité de recherche reconnue pour la qualité de ses publications scientifiques et les distinctions de ses enseignants-chercheurs. TSM-R (UMR CNRS 5303) est un centre d'expertise scientifique internationale ayant pour mission la création et la diffusion de connaissances scientifiques de haut niveau dans les principales disciplines relevant des sciences de gestion. Ce laboratoire est en prise sur les évolutions les plus actuelles, décrypte les tendances émergentes et s'attache à fournir des outils d'analyse aux décideurs. C'est aujourd'hui l'une des rares UMR CNRS spécifiquement dédiée au champ disciplinaire des sciences de gestion.