



# La Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) et l'intelligence artificielle en pratique

## Stratégies

Cet article fait partie de la série « *Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) et intelligence artificielle en pratique* » publiée par *Auriane Études* à travers des événements animés par

Perpétus Jacques Hougbo, Senior Cybersecurity Architect

# Introduction

Il n'est pas rare de rencontrer ces deux notions utilisées ensemble : qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) et intelligence artificielle. L'étonnement du début du millénaire a laissé place à une certaine ouverture d'esprit. L'on accepte maintenant la possibilité que l'une serve à l'autre, que l'une contribue à l'autre. Cette série d'articles vise à apporter des éléments précis de réponses aux nombreuses questions du quoi, pourquoi, comment, et leurs déclinaisons.

Les articles précédents de cette série ont introduit le sujet et présenté des cas pratiques. Le présent article est le quatrième de la série. Il suppose que le lecteur à cette étape est convaincu de la nécessité de l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) et que l'intelligence artificielle peut y contribuer. C'est le moment, pour le lecteur, de passer à l'action dans son entreprise. Cet article va l'assister en lui fournissant des pistes de mise en œuvre.

Une initiative d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) doit se baser sur une stratégie formelle qui s'aligne sur la vision de l'entreprise. Il en est de même pour un programme d'intégration de l'intelligence artificielle à l'entreprise, un tel programme ne peut être une action isolée, il doit s'inscrire dans une approche globale, fondée sur la vision l'entreprise. Pour autant, il n'est pas judicieux d'attendre l'effectivité de ces deux démarches avant d'entamer une démarche d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) par l'utilisation de l'intelligence artificielle. C'est dans cet esprit que cet article se donne la mission de proposer des pistes de mise en œuvre. Il procédera par réponses à deux questions. Quelle stratégie pour une amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) ? Quels sont les défis de l'intégration de l'intelligence artificielle à l'entreprise ?

## Stratégie d'amélioration de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) basée sur l'intelligence artificielle

Avant de se lancer à l'assaut des réponses à la question de « Par où commencer ? » et aux autres nombreuses questions similaires, il est sage de retenir une méthodologie de travail. Le second article de cette série avait suggéré le cycle de la Roue de Deming<sup>1</sup>. Dans cette méthodologie, les quatre grandes phases seront la planification, la mise en œuvre, l'évaluation et l'ajustement.

### Planification

La phase de planification consiste à apprécier la situation de départ, définir ce qui sera réalisé, et prévoir les éléments de succès et les indicateurs qui seront mesurés.

L'appréciation de la situation de départ comprend notamment un état des lieux (l'esprit de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) dans l'entreprise, la compréhension des employés, la vision des managers, etc.) qui peut être comparé aux bonnes pratiques dans le secteur. Cet état des lieux peut déboucher sur l'identification d'un problème ou d'une opportunité spécifique pouvant être traité(e) grâce à l'intelligence artificielle. Plusieurs entreprises choisissent de mener cette phase en s'appuyant sur la contribution de tous les employés. Une telle implication dès la conception assure une meilleure communication, un apaisement face au changement, et surtout un plus fort engagement à la réussite de l'initiative.

---

<sup>1</sup> La roue de Deming est une méthode d'amélioration de la qualité, applicable à divers aspects de l'entreprise. Elle est également appelée PDCA, en référence aux 4 étapes successives de la méthode : Plan, Do, Check et Act soit planifier, faire, vérifier et réagir.

Cette phase permet non seulement d'identifier le problème, mais aussi de définir des objectifs et des critères de réussite spécifiques.

## Mise en œuvre

Au moment de passer à l'action, il faut insister sur la nécessité d'une mise en œuvre graduelle, progressive, par paliers. La solution de mise en œuvre de l'intelligence artificielle pour une amélioration de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) peut être simplement une acquisition d'une application déjà bien rodée. Mais elle peut aussi donner lieu à la construction d'un système de fermes de données spécifiques, à l'exploration de ces données, à l'entraînement du système sur les données pertinentes, à la modélisation et à l'exploitation de l'ensemble.

La quasi-totalité des entreprises utilisent à ce jour des outils de bureautique pour rédiger des documents, créer des présentations, analyser des données, etc. Des assistants basés sur l'intelligence artificielle sont de plus en plus intégrés dans ces applications ; on peut citer Microsoft Copilot<sup>2</sup> et Noota<sup>3</sup>.

Dans le cas d'une entreprise de BTP voulant introduire l'usage des exosquelettes pour réduire la pénibilité de certaines tâches sur les chantiers, le premier niveau pourrait être un test sur des employés d'une équipe sur un chantier. Les données collectées et analysées par l'intelligence artificielle embarquée dans l'exosquelette<sup>4</sup> permettront d'évaluer la meilleure approche d'extension de cet usage à toutes les équipes sur tous les chantiers qui pourraient en avoir besoin.

## Evaluation

Les différentes expérimentations et mise en œuvre réalisées ont maintenant déjà été menées à bien. Différentes mesures de succès ont déjà été effectuées. Lors de la phase d'évaluation, ces mesures précédemment effectuées serviront de base aux analyses et aux décisions d'actions appropriées.

En plus des mesures spécifiquement consacrées aux actions initiées dans le programme d'intégration de l'intelligence artificielle, l'évaluation permettra aussi de s'assurer de la participation active de tous les niveaux de l'organisation dans la démarche.

Les actions de communication feront aussi l'objet d'évaluation afin de vérifier que l'information concernant les objectifs, les actions et les résultats obtenus parvient à temps et en due forme à tous les destinataires précédemment identifiés.

---

<sup>2</sup> Microsoft 365 Copilot est un outil basé sur l'IA qui vous aide à effectuer vos tâches de travail.

Les utilisateurs entrent une invite dans Copilot et Copilot répond avec des informations générées par l'IA. Les réponses sont en temps réel et peuvent inclure du contenu internet et du contenu professionnel auquel les utilisateurs ont l'autorisation d'accéder.

Les utilisateurs obtiennent du contenu pertinent pour leurs tâches professionnelles et dans le contexte de l'application Microsoft 365 qu'ils utilisent. <https://learn.microsoft.com/fr-fr/copilot/microsoft-365/microsoft-365-copilot-overview>

<sup>3</sup> Noota est un outil de prise de note IA tout-en-un. Il intègre toutes les fonctionnalités avancées pour vous permettre transcrire, partager et structurer vos données de réunion en quelques clics. C'est un véritable assistant de réunion ! <https://www.noota.io/fr/blog/outil-prise-de-note>

<sup>4</sup> Un exosquelette ou squelette externe, par opposition à l'endosquelette, est une caractéristique anatomique externe qui supporte et protège un animal. Beaucoup d'arthropodes (insectes, crustacés, etc.) et de mollusques, possèdent un exosquelette. La partie dorsale d'un exosquelette est communément appelée carapace. Des ingénieurs en biomécanique développent actuellement des exosquelettes d'assistance physique ou motorisés répondant à des besoins militaires, médicaux ou industriels. Ils visent à apporter une assistance physique à ceux qui les emploient, qui peuvent être des personnes souffrant d'une déficience physique, des salariés soumis à des tâches fortement mobilisatrices, des militaires en opération. <https://fr.wikipedia.org/wiki/Exosquelette>

## Ajustement

La phase d'évaluation a permis de répondre à des questions triviales telles que :

- Qu'avons-nous réussi ?
- Qu'avons-nous raté ?
- Comment corriger les choses ?
- Quelles priorités doit-on fixer ?
- Pourquoi n'a-t-on pas pu suivre le plan ?
- Quels sont les moyens à mettre en œuvre pour améliorer notre fonctionnement ?
- Quels sont les points incontournables ?
- Qu'avons-nous appris ?
- Que faut-il éviter les prochaines fois ?
- Que faut-il prévoir pour la prochaine fois ?
- ...

C'est le moment de prendre les décisions qui s'imposent, d'agir, de corriger. Les écarts entre le réalisé et l'attendu sont connus, les solutions pour les réduire le sont aussi. Il ne reste donc plus qu'à mener les actions adéquates.

La méthodologie de la roue de Deming permet de rester permanemment en mode d'amélioration. A la fin de la phase d'ajustement, il faut retourner au début de la méthodologie en capitalisant sur l'expérience cumulée.

## Défis de l'intégration de l'intelligence artificielle à l'entreprise

Qu'il s'agisse de considérations éthiques et sociales ou de problèmes techniques et économiques, les défis de l'intelligence artificielle sont souvent présentés comme nombreux et variés.

Les considérations éthiques et sociales s'énumèrent en termes de biais et discrimination, de confidentialité et protection de la vie privée, de transparence et explicabilité, de responsabilité et imputabilité, d'impact sur le marché du travail. Quant aux problèmes techniques et économiques, il s'agit principalement de la complexité des systèmes, de la qualité et de la disponibilité des données, de l'interopérabilité des systèmes, des coûts de développement et de maintenance et surtout de la cybersécurité.

La stratégie nationale d'intelligence artificielle et des mégadonnées<sup>5</sup> (SNIAM) du Bénin reconnaît que « L'éclosion d'un écosystème de l'IA s'inscrit dans la durée et la présente stratégie permet de mettre en place les bases devant permettre cette éclosion, en adressant les défis majeurs que sont :

- *Les défis des données, relatifs à la collecte, la préparation, l'accès, le stockage et la gouvernance et des données nécessaires au fonctionnement des dispositifs d'intelligence artificielle ;*
- *Les défis légaux et liés à la régulation de l'intelligence artificielle, relatifs à la gouvernance, à la réglementation ;*
- *Les défis éthiques, relatifs à la protection des données et des droits fondamentaux ».*

Cet article choisit de mettre l'accent sur un risque spécifique de l'intégration de l'intelligence artificielle à l'entreprise, celui de la dépendance à l'égard de l'intelligence artificielle. Une telle dépendance pourrait entraîner une perte de compétences humaines et une vulnérabilité accrue aux pannes ou aux attaques. La

---

<sup>5</sup> <https://numerique.gouv.bj/assets/documents/strategie-nationale-d'intelligence-artificielle-et-des-megadonnees-2023-2027.pdf>

dépendance à l'égard des outils numériques en général peut augmenter le stress et la fatigue liés au travail. Il est donc recommandé aux entreprises d'investir dans la formation de leurs équipes pour assurer que l'humain garde le libre arbitre, le discernement et la décision.

## **Conclusion**

L'intégration de l'intelligence artificielle à l'entreprise induit à une importante collecte de données. Il est d'une impérieuse nécessité de s'assurer que ces données collectées sont utilisées de manière éthique et sécurisée. La gouvernance de la sécurité des données - le cadre de politiques, de procédures et de pratiques qui vise à assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données d'une organisation – devrait être mise en œuvre avec professionnalisme et rigueur. Une approche proactive et continue pour identifier, évaluer et atténuer les risques liés à la sécurité des données permettra de combiner l'application des bonnes pratiques et la conformité aux réglementations et aux normes.



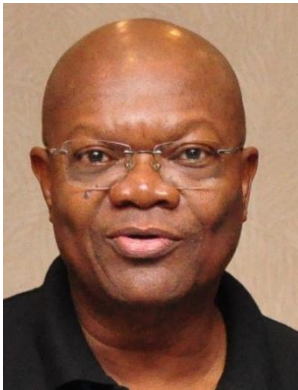
## *Collusion entre forces de l'ordre et une entreprise privé - Dérives de la Technologie ?*

*Voitures autonomes prises pour cible dans les  
affrontements à Los Angeles*

*Dans les affrontements qui opposent depuis plusieurs jours des manifestants aux forces de l'ordre à Los Angeles (États-Unis), des voitures autonomes Waymo sont prises pour cible. Pneus crevés, tags, incendies... Ces véhicules sont complètement décimés et ceci pour une raison bien précise. Ils représentent un dispositif de surveillance policière. En effet, équipées de multiples caméras - normalement installées pour s'orienter et anticiper le trafic - les voitures Waymo peuvent aussi filmer ce qui se passe autour d'elles. « Un outil qui a été exploité par les forces de l'ordre », précise le Time Magazine.<sup>6</sup>*

<sup>6</sup> <https://www.ouest-france.fr/leditiondusoir/2025-06-11/ces-voitures-autonomes-sont-prises-pour-cible-dans-les-affrontements-a-los-angeles-voici-pourquoi-66589992-8e22-46ab-9da8-33592f470c7a>

## A propos de l'auteur



Perpetus Jacques Hougbo est un expert spécialiste de la cybersécurité, avec plus de 20 ans d'expérience professionnelle en matière de gestion de programmes TIC et/ou d'élaboration de politiques, conception, mise en œuvre et analyse de systèmes d'information / E-Gouvernement, E-Administration ; la sécurité de l'information ; la politique publique liée aux TIC ; l'élaboration de stratégies informatiques et la gestion de programmes. Perpetus Jacques Hougbo a accompli un travail considérable en tant qu'expert en cybersécurité pour la Réponse ouest-africaine en matière de cybersécurité et de lutte contre la cybercriminalité (OCWAR-C) : renforcement de la gouvernance en matière de cybersécurité, soutien à la mise en œuvre de mesures organisationnelles, de mesures techniques, de formations, d'amélioration des performances.