



# Forum International

07 – 08 mars 2019

# Intelligence Artificielle

Jamais trop tôt pour l'entreprise !

## Séances plénières

### Commissions thématiques

- L'intelligence artificielle et le marketing des services.
- L'impulsion de la chaîne de valeur et ses répercussions sur le consommateur.
- Le « conseiller » augmenté, l'interface entre l'entreprise et le consommateur.
- Le transport : une extension de la maison et du bureau.
- De la consommation de masse à la personnalisation de masse : applications au secteur touristique.
- Du diagnostic à l'aide de la décision, l'achat prédictif et ses implications sur l'utilisateur.
- Agriculteur-industriel-distributeur-consommateur : une chaîne intelligente et connectée.
- Repenser la façon d'acheter, de manger et de magasiner du consommateur.
- L'hyperpersonnalisation de l'expérience client dans la distribution.
- Education : vers un apprentissage personnalisé, adaptatif, connecté et ubique.
- Le « Deep learning » et les nouvelles voies de la recherche marketing.
- La réalité augmentée, vers un changement de référentiel pour le lien entreprise-consommateur.

Conférences

Tables rondes

Débats

Ateliers

Intelligence Artificielle ! Mot polysémique qui évolue sur un continuum allant pour les « fictionnistes » du saut vers l'inconnu. Un trou noir qui engloutira à termes l'espèce humaine qui sera l'icône de sa propre intelligence. Pour les optimistes, il s'agit de la 4<sup>ème</sup> révolution industrielle offrant des perspectives sans précédent. Sciences des machines intelligentes, elle impactera toutes les dimensions de la vie quotidienne, tous les secteurs d'activité, l'enseignement, la recherche ainsi que notre système de valeurs.

IA n'est pas de la prospective ni encore moins de la fiction. Elle est déjà présente dans sa première génération dans tout ce qui nous entoure.

Avec l'IA nous sommes au début d'un cycle dont les contours se précisent car le premier cap de maturité a été franchi avec maîtrise.

Il s'agira d'établir avec les machines intelligentes et apprenantes des conversations dans potentiellement toutes les langues. Ce processus couvre les champs de la reconnaissance visuelle, la synthèse vocale, le traitement automatique du langage, la représentation de la connaissance, le raisonnement et la planification.

Nous entrons dans un nouveau référentiel où chaque entreprise, chaque organisation, chaque secteur d'activité voire chaque pays sera désormais évalué en fonction de son degré de maturité en IA.

Le Forum intègre l'intelligence artificielle dans sa diversité. Certains parlent déjà de ruptures économiques, sociales et sociétales. D'autres parlent de pas vers le néant. Les points de vue évoluent sur un continuum de la simple évolution jusqu'à la fiction la plus alarmiste. Néanmoins un faisceau convergent stipule qu'il y aura de grands bouleversements à tous les niveaux. C'est là que la voix et la voie de la diversité et de la pluralité prennent toutes leurs places. C'est une richesse pour le Forum.

**Quel est l'impact aujourd'hui et dans un demain court-termisme de l'IA sur votre entreprise ?**

**Quelles sont les échéances ? Pour quels apports ?**

**Quels freins sont encore à lever ?**

**Quels nouveaux métiers sont à prévoir ?**

**Toutes ces questions et beaucoup d'autres seront approfondies par des professionnels et des spécialistes de renom.**

# Les Thématiques du Forum

## **Banque et Assurance : Intelligence augmentée au service de la banque et de l'assurance, impulser la chaîne de valeurs**

L'apport de l'IA recouvre une grande variété d'innovations susceptibles de changer de manière incrémentale les usages, les métiers et les modèles de la banque et de l'assurance.

Libérer les conseillers de tâches répétitives à faible valeur ajoutée pour se concentrer sur le cœur de la relation client. Le « conseiller augmenté » grâce à sa connexion avec la machine intelligente pourra répondre en temps réel aux demandes de devis ou contrats de ces clients, évaluer et analyser le risque, accéder aux prévisions du marché, réaliser des conseils en placements et en gestion d'actifs.

## **Transport : Mobilité Statique**

Le domaine du transport, qu'il soit terrestre, maritime, aérien ou ferroviaire, subira une profonde mutation de l'usage collectif ou privé, de personnes ou de marchandises. Tous les moyens de transport seront progressivement autonomes, intelligents, connectés, sans surveillance visuelle, sans intervention humaine pour finir par la conduite sans conducteur. L'IA sera le « cerveau de la ville » et la voiture une extension de la maison.

## **Tourisme : De la consommation de masse à la personnalisation de masse**

Les robots conversationnels dit « chabots » seront présents partout dans les hôtels, la restauration, les lieux de loisir et les sites culturels. Dotés de la reconnaissance faciale, d'une voix humanoïde et d'une mémoire dépourvue d'oubli, ils seront accessibles 24h/24 à des conversations de plus en plus profondes dans les thématiques que souhaite le client et dans potentiellement toutes les langues.

## **Industrie : Du diagnostic à l'aide à la décision, l'atout prédictif**

L'usine sera intégrée, autonome, communicante, intelligente, réactive et efficace, avec des flux continus de remontées d'informations de capteurs de plus en plus petits et performants. L'industrie 4.0 évoluera dans un écosystème Machine to Machine alimenté par les Big Data. Les capteurs permettront de détecter avec célérité et précision les premiers signes d'anomalie, de dysfonctionnement, de risques d'arrêt et auront la capacité de réparer mécaniquement les équipements et les systèmes avec l'intervention des robots dans leur environnement.

## **Agroalimentaire : Agriculteur-industriel-distributeur-consommateur, une chaîne intelligente et connectée**

La Food Tech, la Food Science, l'e-commerce alimentaire, la restauration, la livraison à domicile, l'ensemble des services d'intermédiation avec le consommateur voire le coaching alimentaire sont à des degrés divers déjà concernés par l'IA. L'alimentaire sera intelligent, innovant, disponible, traçable, transparent. Il s'adapte quasi instantanément aux besoins, à la spécificité et aux habitudes de plus en plus locavore de chaque client. A un niveau macro, il s'agira de produire plus et mieux.

# Les Thématiques du Forum

## **Consommation : Repenser notre façon d'acheter, de manger et de magasiner**

Un service personnalisé, des produits mis à jour en continu seront proposés au consommateur, où il veut, comme il veut, quand il veut et dans le format qu'il veut. La segmentation du marché, les études de marché tant qualitatives que quantitatives seront dépassées et obsolètes. L'entreprise intelligente sera en position géostationnaire de tous ses clients. Elle ne serait plus dans le réactif mais dans l'instantané et le prédictif. Nous entrons dans la personnalisation de masse dynamique de plus en plus fine et précise.

## **Distribution : Hyperpersonnalisation de l'expérience client**

La reconnaissance faciale et d'images permet le suivi du client et un gain en réactivité. IA permettra à la grande distribution traditionnelle de concurrencer le commerce en ligne. Profiler avec précision, l'IA permettra la personnalisation du service offert et l'individualisation de l'expérience client. Le Big Data grâce à l'IA permettra aux retailers de repenser totalement leur stratégie marketing et son opérationnalisation. Le chariot augmenté sera connecté et intelligent. Il sera en dialogue continu avec le client.

## **Education : Un apprentissage personnalisé, adaptatif, connecté, ubique**

Au-delà des apports économiques, l'IA apportera des modifications profondes, sociales, sociétales, culturelles, éthiques et philosophiques dont le dénominateur commun demeurera l'éducation à tous les niveaux. Il ne sera jamais trop tard ni surtout trop tôt pour l'amorcer. La pédagogie, le contenu, les lieux qui un temps furent sacralisés seront à revoir en totalité. Les nouveaux paradigmes s'appuieront sur l'adaptation, l'historicité des apprenants, le fléchage des parcours. La détection in live des premiers signes de décrochages et la proposition de solutions personnalisées.

## **Recherche : IA moteur de la recherche et de l'innovation**

L'IA va booster et impulser la recherche dans tous les domaines et dans des proportions inimaginables. Le deep learning qui repose sur des réseaux de neurones artificiels permettant aux machines l'apprentissage auto-supervisé, ouvrira de vastes champs de possibilités à la recherche, dans des domaines aussi variés que les publications, la modélisation, le diagnostic, le traitement, la prévision, la planification et la gestion de systèmes complexes.

## **Télécom - Web - Media : Un changement de référentiel**

L'IA impactera profondément tous les secteurs et les métiers liés à l'information, à la production de contenu, à la synthétisation d'informations et à la créativité. La réalité virtuelle ou augmentée, sera fusionnée aux objets du quotidien. Les smartphones de plus en plus intelligents seront capables d'exécuter des tâches par eux-mêmes comme traduire plusieurs langues en local, à la volée et de comprendre le sens profond des mots. Sur la toile, la recherche par contexte se substituera à celle par mots-clés.