

ACTUALITÉS

Une lettre à tous ceux qui utilisent la technologie au quotidien

Ce que l'IA est réellement censée apporter au quotidien

1 juillet 2026, Tobias Engl



Nous développons pour les écrans. Plus précisément, nous développons les logiciels qui, derrière ces écrans, transforment ces derniers en partenaires de réflexion. Dans les hôtels, les cliniques, les salles d'attente, les magasins et pour tous ceux qui pourraient en avoir besoin. Ces derniers mois, nous avons souvent réfléchi à tout ce que l'intelligence artificielle sera capable de faire. Nous vous expliquons aujourd'hui ce que, selon nous, l'IA devrait réellement faire.

Elle devrait offrir du temps, et non en voler. Un domicile, une salle de soins, le hall d'un hôtel : chacun a son propre rythme. Ce qui les unit tous, c'est un souhait discret, rarement exprimé : que la technologie reste en arrière-plan et réfléchisse à notre place, au lieu de se mettre en avant. Une bonne IA n'est donc pas la plus bruyante, mais la plus patiente. Elle attend le moment où elle peut être utile et, le reste du temps, elle se tait.

Elle doit comprendre avant d'agir. Les clients sont tous différents, les patientes sont toutes différentes, les hôtes sont tous différents. Une IA qui traite tout le monde de la même manière n'en est pas une. Ce n'est qu'un système automatique avec des lumières. Comprendre, c'est être capable d'analyser le déroulement de la journée sans tenir de profil ; guider un patient vers la bonne porte sans le connaître ; répondre à un client d'hôtel dans sa langue sans mémoriser son nom. Comprendre n'est pas la même chose qu'observer.

Elle doit agir sans pour autant devenir envahissante. Le passage de la compréhension à l'action constitue le véritable bond en avant de ces dernières années. Plusieurs agents travaillent aujourd'hui ensemble en coulisses... l'un s'occupe des rendez-vous et des colis, un autre de l'énergie solaire et de la météo, un autre encore de la cuisine et des provisions... ils s'adressent à l'humain d'une seule et même voix, calme. Cela ne fonctionne que si c'est l'individu qui fixe l'objectif et que l'IA cherche le moyen d'y parvenir, et non l'inverse. Le clavier pour les décisions difficiles reste analogique.

Elle doit être un outil interne, et non une fenêtre ouverte sur l'extérieur. Les données sensibles de votre quotidien sont générées chez vous, et c'est là qu'elles doivent rester. Traitées localement, sans passer par des clouds tiers, sans économie publicitaire en arrière-plan. Il existe des termes techniques pour cela (« local-first », « Edge », « Secure Element ») ; mais le concept le plus important est plus discret : « la confiance ».

Et elle doit servir de complément, pas de substitut. L'écran, que ce soit au supermarché, à la clinique ou à la gare, est une aide, et non un substitut à une conversation, à un examen médical ou à un conseil professionnel et personnalisé. Les inventions les plus précieuses de ce domaine n'ont jamais été celles qui visaient à remplacer l'être humain. Ce sont celles qui lui ont redonné de l'espace pour l'essentiel.

Nous savons que cette lettre peut paraître programmatique. C'est voulu. Nous développons des logiciels qui interagissent avec des personnes dans des contextes très variés, et nous tenons à ce que vous sachiez sur quels critères nous les évaluons : non pas en fonction de ce que nos écrans sont capables de faire, mais en fonction de ce qu'ils vous laissent faire.