

LUNETTES CONNECTÉES & IA

Comment accélérer
l'expérience sans fragiliser la
confiance ?

Les usages se multiplient.
Le cadre réglementaire et éthique doit être
pensé dès le départ.



Une promesse d'efficacité

LES LUNETTES CONNECTÉES PEUVENT :

- accompagner un conseiller en magasin,
- faciliter une intervention technique,
- soutenir un apprentissage en situation réelle,
- améliorer l'accessibilité,
- afficher une information au moment utile.

MAIS ELLES PEUVENT AUSSI :

capter des images, des sons et des informations relatives à l'environnement du porteur.

La technologie sait faire.

Reste à décider ce qu'elles doivent réellement faire.

Le cadre réglementaire se pense dès la conception

AVANT DE CHOISIR UN ÉQUIPEMENT, IL EST NÉCESSAIRE D'EXAMINER :

- la finalité de l'usage,
- les données captées,
- les personnes susceptibles d'être exposées,
- la durée de conservation,
- l'information à délivrer,
- la sécurité des données,
- les sous-traitants et les transferts éventuels,
- la nécessité d'une analyse d'impact

LE RGPD CONSTITUE UN SOCLE.

Selon le contexte, le droit du Travail, le Code pénal, le Code de la route et le règlement européen sur l'intelligence artificielle peuvent également s'appliquer.

Une possibilité technique n'est pas une autorisation générale

DANS UN LIEU PUBLIC, IL FAUT DISTINGUER :

- **Port sans captation** : les personnes comprennent-elles le fonctionnement ?
- **Captation ponctuelle** : l'information est-elle claire et proportionnée ?
- **Enregistrement continu** : la durée et la conservation sont-elles justifiées ?
- **Analyse d'image ou de son** : les données traitées sont-elles nécessaires ?
- **Reconnaissance ou inférence** : les risques pour les personnes sont-ils acceptables ?

La question à se poser n'est pas seulement « Est-ce autorisé dans ce lieu ? »

Elle est aussi : « Quelle fonction est activée, quelles données sont traitées et avec quelles garanties ? »

EXEMPLE | **En magasin, augmenter l'information sans réduire l'échange**

Un conseiller aide un client dans le choix entre deux références.

LES LUNETTES CONNECTÉES PEUVENT AFFICHER :

- les caractéristiques essentielles,
- la disponibilité d'un produit,
- une information de compatibilité,
- une procédure de commande.

Le client doit comprendre l'usage du dispositif et pouvoir demander un accompagnement non équipé lorsque cela est possible.

**La technologie soutient la relation.
Elle ne doit pas remplacer le choix du client.**

EXEMPLE | **Sur le terrain, assister sans décider**

Lors d'une intervention technique

LES LUNETTES CONNECTÉES PEUVENT :

- afficher une procédure,
- rappeler un point de sécurité,
- faciliter l'intervention ponctuelle d'un expert,
- transmettre une information au bon moment.

L'UTILISATEUR DOIT POUVOIR :

- vérifier l'information,
- interrompre l'assistance,
- signaler une erreur,
- conserver son jugement professionnel.

**L'intelligence artificielle assiste.
La responsabilité reste humaine.**

L'expérience augmentée ne doit pas devenir la seule expérience disponible

SANS CADRE DE CONFIANCE

- Le client ou le collaborateur ignore si une captation est active.
- Il ne sait pas comment ses données sont utilisées.
- Il ne dispose pas d'alternative.

AVEC UN CADRE DE CONFIANCE

- L'organisation informe clairement.
- La captation est limitée à ce qui est nécessaire.
- Des zones sans captation sont prévues.
- Une alternative humaine reste disponible.
- L'assistance peut être interrompue.

La conformité protège les droits.

La conception éthique protège la relation.

Quatre principes pour une expérience de confiance

TRANSPARENCE

Les personnes comprennent ce qui se passe.

PROPORTIONNALITÉ

La captation est limitée à ce qui est nécessaire.

CHOIX

Une alternative existe lorsque cela est possible.

RÉVERSIBILITÉ

L'assistance peut être interrompue et la décision réexaminée.

Le libre arbitre doit rester au centre de l'expérience.

Cadrer avant d'expérimenter

Avant de lancer un pilote :

- choisir un cas d'usage précis,
- identifier les données nécessaires,
- vérifier le cadre réglementaire applicable,
- associer les personnes concernées,
- prévoir des zones sans captation,
- définir une durée d'expérimentation,
- proposer une possibilité de refus
- maintenir une alternative humaine,
- organiser un retour d'expérience.

Mesurer le temps gagné ne suffit pas !
Il faut aussi observer la charge mentale, la fatigue, la compréhension, le sentiment d'être observé et les réactions des clients.

Les lunettes connectées inspirent-elles confiance ?

La technologie peut enrichir l'expérience.

La confiance dépend du cadre réglementaire, des choix de conception et des garanties apportées aux collaborateurs, aux clients et aux personnes présentes.

DÉCRYPTAGE DANS L'ARTICLE COMPLET :

🔗 Lunettes connectées, AR et IA : quel cadre réglementaire & éthique pour construire une expérience de confiance ?

Auteur : Charlotte Gascoin

**CONTACTEZ ACSOE POUR
ÉCHANGER SUR VOS CAS D'USAGE**

