(Photo : feu d'artifice)

L'I.A., un nouveau client pour la Gestion des Connaissances ?

Dans l'article ***« Y a-t-il encore un intérêt à gérer ses connaissances et comment le faire ?*** », J'avais commencé à aborder ce point. Avant de publier la suite de cet article, il me semble intéressant de compléter la réflexion sur le lien entre la Gestion des connaissances (KM) et l'I.A.

L'IA prend une part croissante dans l'aide à la décision et certainement un jour dans la mise en œuvre automatique de cette décision, après évaluation par l'IA de la situation rencontrée. Un bon exemple est fourni par le véhicule autonome qui, au travers d'activités telles que la reconnaissance d'objets dans l'environnement, l'utilisation d'informations de cartographie, d'informations émises par l'environnement statique et les autres véhicules, des informations délivrées par ses autres capteurs, …, évalue la situation et prend des décisions.

Il a été montré dans différents domaines qu'on ne pouvait pas savoir ce que le robot apprenait vraiment au travers de ses algorithmes, qui eux sont bien connus de leurs auteurs.

- La démarche de reconnaissance par l'IA d'un « objet » dans une image n'a rien à voir avec la démarche de notre cerveau. Changez quelques pixels dans l'image, ajoutez une marque sur l'objet ou changez la qualité de l'image et la reconnaissance pourra en être altérée. Il y a là un problème d'explicabilité. Pourquoi l'IA reconnait cet objet, quels sont les éléments de l'image sur lesquels est basée sa reconnaissance et pourquoi l'IA peut être leurrée.
- L'évaluation d'une situation par l'IA est faite par des algorithmes, sur la base des données des capteurs et de ce que l'IA a appris par exemple dans un véhicule. En l'état de l'art on ne sait pas encore expliquer de façon précise pourquoi l'IA a pris ou proposé telle ou telle décision.
- Dans le cas du chatbox Tay de Microsoft, il y a un problème de filtrage de ce qu'il apprend et de d'acceptabilité de la décision. Pour nous les humains le contexte dans lequel nous vivons a une fonction de cadrage, voir de recadrage fort, au travers de la famille, du système éducatif, des lois, des usages, … et de contrôle au travers des réactions de nos environnements.

Parmi les problèmes à résoudre pour le développement de l'IA, et qu'elle puisse fournir les services qu'on en attend, il y la capacité à :

- expliquer le pourquoi de l'évaluation d'une situation fournie par l'IA. Quelle confiance accorder à l'I.A. ?
- fournir à l'IA un corpus de connaissances suffisant, pour la situation considérée, afin de cadrer son apprentissage, mais aussi de cadrer la prise de décisions. Ce derniers point, le cadrage de la prise de décision est contradictoire avec les attentes dans certains domaines où on souhaite que l'IA fasse ressortir des possibilités que nous n'aurions pas envisagées. Les attentes vis-à-vis de l'IA seront donc très différentes suivant les domaines d'activités : l'embarqué (véhicule, industriel , avion, ….), la recherche, la sécurité, …. Mais le besoin d'explicabilité reste essentiel.

Dans le paragraphe précédent on constate que les applications de l'IA ont besoin d'être alimentées par de la connaissance.

Le cas du Chatbot est un bon exemple pour illustrer ce point. Les connaissances nécessaires doivent être identifiées, recueillies, formalisées voir modélisées et rendues assimilables par l'IA. C'est un enjeu fort. Le Métier Gestion des connaissances (KM), doit apporter, au travers de ses savoir-faire, sa contribution au traitement de ce problème.

Par le passé, l'enjeu du métier Gestion des Connaissances (KM) était de développer des méthodes, des savoir-faire, puis de les outiller afin de mettre les connaissances nécessaires et à jour à disposition sous une forme assimilable et utilisable pour les humains que nous sommes.

C'est ce qu'a fait le Club Gestion des Connaissances (KM) au cours de ses vingt ans d'existence. Son livrable le KM Handbook est une description de système de Gestion des Connaissances pour une organisation, quelque soit sa taille et son domaine d'activité et répondant aux exigences de la Norme ISO30401. Il est accompagné d'outils méthodologiques constituant le WorkBoook. Ceci afin que les acteurs de l'organisation puissent accéder aux connaissances nécessaires à jour et les utiliser pour leurs activités, directement ou à l'aide d'outils. *Le client ici c'est l'humain.*

Aujourd'hui le métier Gestion des Connaissance (KM) doit s'intéresser à un nouveau venu, très différent de l'humain : l'IA.

En s'appuyant sur ses acquis, le KM doit contribuer à l'alimentation de l'IA en connaissances nécessaires à une application IA, avec une structuration et sous une forme utilisable par l'outil IA considéré. C'est une extension du savoir-faire du métier KM.

L'IA est donc le nouveau client du KM. Il faut comprendre ses attentes, ses besoins et trouver le moyen de lui permettre d'accéder aux connaissances nécessaires.

Par ailleurs, et c'est un aspect à ne pas ignorer, l'I.A. sera certainement aussi un outil puissant d'aide à la création de Connaissances, et pourquoi pas un jour un acteur « autonome » pour la création de connaissances.

Du travail en perspective pour le Club Gestion des Connaissances !! Il vient de mettre en place une Commission sur ce thème.

Pour tout info ou échanges complémentaires n'hésitez pas à me contacter, ou à aller sur le Site Club Gestion des Connaissances https://www.clubgc-km.fr/page/317993-accueil

Patrick Coustillière : **Site Internet** http://www.connaissancesandorganized.sitew.fr/#Les_Objectifs.A