

# Concevoir avec l'intelligence artificielle

## Comment l'UX redonne sens et direction aux projets B2B à l'ère des agents IA

Ce document est né d'une conviction simple : l'intelligence artificielle ne crée pas la valeur, elle la révèle. Ce sont les designers, les product managers, les responsables métier et les développeurs qui lui donnent forme, sens et impact.

Dans un monde saturé d'automatisation, l'enjeu n'est plus d'aller plus vite, mais de concevoir plus juste. Concevoir avec l'IA, c'est dialoguer avec elle. La questionner. L'utiliser comme un miroir de notre discernement.

Ce texte partage une vision de terrain : celle d'un Product Designer qui observe, expérimente et relie. Il s'adresse à celles et ceux qui cherchent à comprendre comment l'UX, la stratégie produit et l'intelligence artificielle peuvent s'unir pour construire des services utiles, responsables et durables.

*Vincent Jeannot*

*Product Designer – UX, UI & IA Agentique*



# Introduction — Au-delà de la hype, dans le flux de travail

## En bref

L'IA ne transforme pas les organisations par la magie de ses algorithmes, mais par la manière dont on la fait dialoguer avec l'humain. Le vrai enjeu n'est pas d'adopter l'IA, mais d'apprendre à concevoir avec elle.

Ce document montre comment un Product Designer peut guider cette transformation, en intégrant discernement, empathie et méthode dans des environnements complexes.

L'intelligence artificielle n'est pas une mode, ni un supplément de performance. **C'est un miroir tendu à notre manière de penser, de décider, de collaborer.** Elle ne remplace pas l'humain : elle le repositionne - en l'obligeant à interroger ce qu'il fait de mieux.

À l'ère des agents et des modèles de langage, la vraie question n'est pas "Que peut faire l'IA ?", mais "**Que voulons-nous faire de l'IA ?**". Trop souvent, les projets IA se perdent dans le bruit de la promesse technologique. On parle de modèles, de pipelines de données mais rarement de valeur perçue. Mon travail consiste à ramener cette conversation au niveau de l'expérience - celle de ceux qui utilisent, décident, corrigent, et font vivre les outils au quotidien.

Ce document est le fruit de cette démarche : un retour de terrain, ancré dans des projets concrets et pensé comme une boussole pour les responsables produit, innovation et transformation. Il ne vend pas de méthode miracle, mais propose un chemin : celui d'une intégration lucide et humaine de l'IA dans les organisations.

J'y défends une conviction simple : **La puissance d'une IA ne réside pas dans sa complexité, mais dans la clarté de l'intention humaine qui la pilote.**

Mon approche s'articule autour de trois principes essentiels issues des travaux fondateurs de Jakob Nielsen sur l'expérience utilisateur :

### 1. Agency

*La capacité d'agir.*

Le designer agit avec les équipes : il expérimente, donne forme aux idées. L'IA exécute ; le designer explore et ouvre la voie.

### 2. Judgment

*Le discernement.*

L'IA démultiplie les options ; le designer ramène la clarté et aide l'équipe à discerner l'essentiel.

### 3. Persuasion

*La conviction.*

Le rôle du designer est de relier les points : faire comprendre, faire accepter, faire évoluer.

# I. Repenser le rôle du designer à l'ère de l'IA

## En bref

Intégrer l'IA ne consiste pas à ajouter un chatbot sur une interface existante, mais à repenser la structure même du travail.

Le rôle du designer s'élargit : il devient architecte des interactions entre humains, données et agents intelligents. Son terrain n'est plus seulement l'écran, mais le flux de décision, de confiance et de sens.

Soyons clairs : intégrer l'IA ne signifie pas "brancher une API" sur une interface existante. **C'est questionner la manière dont une organisation pense et exécute le travail.** C'est accepter que l'IA ne soit pas un outil d'automatisation, mais un agent d'organisation.

Imaginez une entreprise où les collaborateurs les plus compétents passent encore une grande partie de leur temps à copier, reformuler, chercher, documenter.

Imaginez maintenant que ces tâches soient prises en charge par un système qui sait observer, prédire, et expliquer. **Le défi n'est plus de produire plus vite, mais de travailler plus juste.**

## L'IA, bien employée, apporte une trinité précieuse

### 1. Automatiser l'évident

Pour redonner du temps au discernement.

### 2. Anticiper l'invisible

En détectant des schémas que l'esprit humain ne perçoit pas toujours.

### 3. Conseiller avec contexte

En apportant la bonne information au bon moment, sans surcharge.

Mais cette promesse ne vaut rien sans une exigence : **le mur du réel**. Ce mur, c'est la qualité de la donnée, la transparence des modèles, la traçabilité des décisions et la supervision humaine. Sans cela, l'IA n'est qu'une illusion performative.

## Le designer comme architecte des flux IA/Humain

Le rôle du Product Designer s'est élargi. Nous ne concevons plus seulement des écrans ; nous orchestrons des écosystèmes de décision et d'attention.

Les responsabilités du Product Designer deviennent transverses :

**Cartographier le flux des données utilisateurs** pour alimenter les modèles de manière éthique.

**Concevoir la "danse" entre humain et agent**, c'est-à-dire déterminer quand l'un prend la main sur l'autre.

**Tester les scénarios sous contrainte**, pour détecter les biais et mesurer les conséquences inattendues.

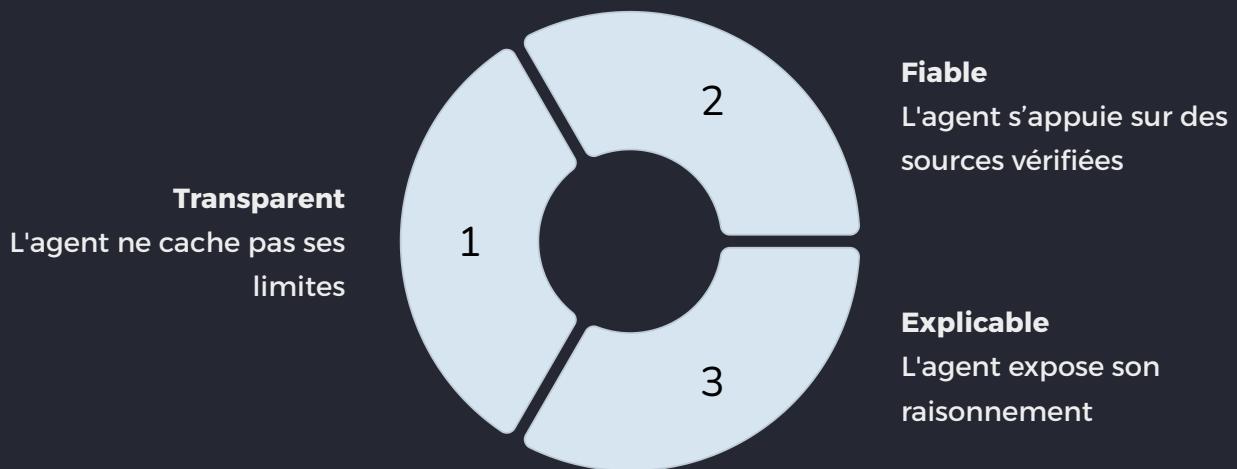
**Définir les garde-fous**, afin de maintenir la confiance et d'objectiver la valeur générée.

C'est un travail d'artisanat et de gouvernance. Un équilibre délicat entre exploration et cadrage, innovation et responsabilité.

## Le levier du design agentique

Face à la montée des agents conversationnels, le designer ne se contente plus de créer une interface : il façonne un partenaire de travail.

Ce partenaire doit être :



L'UX devient alors un levier d'apprentissage collectif. Chaque interaction n'est plus un simple clic; c'est une boucle interactive entre l'humain et la machine. Le designer veille à la cohérence de ce dialogue, à la manière dont le sens se transmet d'un côté à l'autre.

## De l'outil à la culture

Concevoir avec l'IA, c'est aussi accompagner un changement culturel. Les organisations qui réussissent sont celles qui traitent l'IA non comme une technologie, mais comme une compétence. Elles apprennent à expérimenter, à échouer vite, à itérer encore plus vite – dans l'esprit du Lean UX, où chaque hypothèse devient un apprentissage mesurable. Le design agit alors comme un catalyseur d'apprentissage collectif.

## II. Explorer, prototyper, apprendre : trois terrains d'expérience

L'IA n'est pas une destination, c'est un terrain d'expérimentation. À travers trois projets - BCA Expertise, L'Oréal et mon laboratoire personnel d'idées - je montre comment la conception UX peut articuler intelligence artificielle, contraintes métier et vision produit. Ces cas démontrent une conviction : la valeur de l'IA ne vient pas de la technologie elle-même, mais de la qualité du lien que l'on tisse entre l'humain, la donnée et le sens.

### 1. BCA Expertise — De la réactivité à la présence augmentée

#### L'essentiel du projet

**L'enjeu :** fluidifier la relation client dans un contexte de forte volumétrie et de stress émotionnel.

**Mon rôle :** comprendre la charge cognitive des conseillers et concevoir des pistes pour restaurer la qualité de l'expérience, côté client comme côté collaborateur.

**Ma conviction :** l'IA peut devenir un relais de disponibilité - précis, empathique, et libérateur de temps humain.

#### Contexte et observation terrain

BCA Expertise accompagne les compagnies d'assurance dans la gestion des sinistres automobiles - de l'évaluation des dommages à l'accompagnement des assurés. Chaque dossier implique échanges, validations et suivis, souvent dans un contexte d'impatience légitime.

Lors de mes immersions dans les centres de relation client, j'ai observé une scène récurrente : des conseillers interrompus sans relâche par des questions simples, mais vitales pour les assurés « Où en est mon dossier ? », « Quand mon véhicule sera-t-il expertisé ? », « Où dois-je déposer mon véhicule ? »...

Ces interruptions permanentes fragmentent la concentration, empêchent la réflexion de fond et génèrent une fatigue invisible. Or, le rôle du conseiller n'est pas de répondre vite, mais de comprendre profondément les situations complexes. Le véritable enjeu n'était donc pas de remplacer l'humain, mais de **préserver sa capacité d'analyse**, de lui rendre le temps nécessaire à l'exercice du discernement.

## Le rôle du designer — orchestrer la complémentarité

Ma mission consistait à analyser les flux d'échanges, identifier les zones de friction et clarifier les moments où la valeur humaine est essentielle. Le travail UX a porté sur :

- la cartographie des besoins récurrents ;
- la clarification du ton, du langage et du cadre d'intervention dans les interfaces existantes ;
- la reconception du parcours de suivi, pour que chaque interaction soit cohérente et lisible.

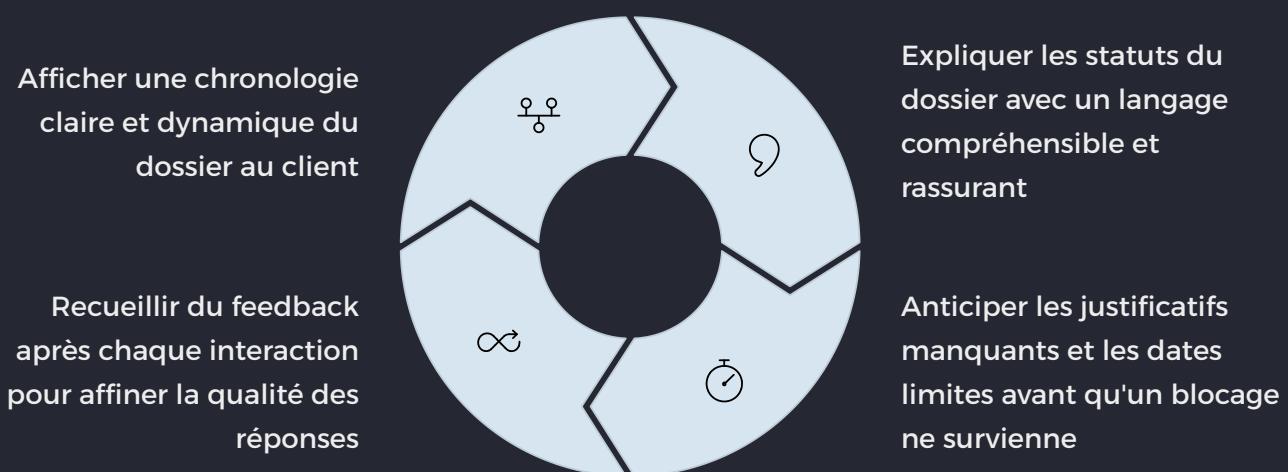
Ce diagnostic m'a conduit à une idée simple : **la disponibilité ne se résume pas à la présence, elle dépend de la capacité à transmettre la bonne information au bon moment, sans alourdir les équipes.**

## Une vision prospective — l'agent IA de suivi

Bien que la conception d'un agent IA n'ait pas été envisagée dans le cadre de la mission, les observations réalisées sur le terrain m'ont conduit à réfléchir aux possibilités offertes par les récentes avancées en matière d'agents intelligents.

BCA Expertise s'appuie sur Salesforce pour orchestrer l'ensemble de son activité, du suivi des dossiers à la relation client. Depuis la sortie de Salesforce Agentforce, et plus récemment d'Agentforce 360, il devient désormais envisageable de concrétiser cette intuition : concevoir un agent de suivi proactif capable d'apporter une présence continue et contextualisée, sans dénaturer la relation humaine. Ce qui suit relève donc d'une vision prospective — une projection réaliste fondée sur l'expérience BCA, enrichie par les technologies aujourd'hui disponibles.

Dans cette logique, j'ai imaginé un agent de suivi proactif intégré à Salesforce — conçu non comme un simple "chatbot d'accueil", mais comme un assistant capable de :



Cet agent n'a pas vocation à remplacer le conseiller : il agit comme un collaborateur silencieux, disponible 24 h/24, qui absorbe les sollicitations répétitives pour que l'humain retrouve le temps du raisonnement.

# Vers une relation réparatrice augmentée — pistes d'évolution réalistes

Les agents IA ne sont qu'un premier étage. Leur véritable potentiel se révèle lorsqu'ils s'intègrent dans une architecture de connaissance vivante, capable d'apprendre de chaque interaction pour améliorer la suivante. Voici quelques axes prospectifs, technologiquement crédibles dès 2025, que BCA Expertise pourrait explorer.

## a. Prédire et orchestrer les flux intelligemment

Plutôt que de simplement répondre aux clients, l'IA peut anticiper leurs besoins. En analysant les historiques de dossiers, les délais moyens d'expertise et les contextes géographiques, elle pourrait :

- **Prédire les pics de sollicitation** (après sinistres climatiques, événements locaux, etc.) et ajuster automatiquement la capacité d'accueil ou les créneaux d'expertise.
- **Prioriser dynamiquement les dossiers sensibles** selon la typologie de sinistre, le niveau d'urgence ou le profil de l'assuré.
- **Proposer des “plans d'action recommandés” aux conseillers** : appels préventifs, notifications ciblées, relances automatiques.

**Objectif** : passer d'une gestion réactive des flux à une orchestration prédictive et apaisée.

## b. Renforcer le discernement par l'analyse sémantique

Les échanges entre clients, conseillers et experts constituent une mine d'or. Une IA sémantique peut identifier :

- Les émotions dominantes (stress, incompréhension, confiance, colère) dans les messages.
- Les points de friction récurrents dans le parcours (formulation confuse, délais mal expliqués, jargon trop technique).
- Les thèmes émergents (nouvelles attentes, signaux faibles de réputation).

**Objectif** : fournir aux managers une vision claire de la “santé émotionnelle” de la relation client.

## c. Collaborer avec un agent augmenté

Au-delà du suivi client, un agent interne pourrait assister les conseillers eux-mêmes :

- Synthèse automatique des appels et emails.
- Recherche contextuelle dans la base Salesforce ou les dossiers anciens.
- Coaching en temps réel : conseils d'expression, détection des moments d'incompréhension.

**Objectif** : réduire la charge mentale et former les conseillers “dans le flux du travail”, sans quitter leur interface Salesforce.

#### d. Évoluer vers une relation réellement agentique

Enfin, à long terme, BCA Expertise pourrait expérimenter une relation agentique : un écosystème où l'agent du client, celui du conseiller et celui de la marque dialoguent directement.

- L'agent du client exprime ses besoins (suivi, compréhension, réassurance).
- L'agent du conseiller priorise et prépare les réponses.
- L'agent de l'entreprise oriente la stratégie, détecte les signaux faibles et ajuste les process.

**Objectif** : recréer une boucle vertueuse entre transparence, efficacité et confiance. La technologie devient une interface de réciprocité, pas une barrière.

### En conclusion

Cette réflexion autour de BCA Expertise relève d'un exercice prospectif : elle prolonge les observations de terrain en explorant, de manière réaliste, ce que l'IA pourrait apporter demain à la relation client. Si aucune implémentation n'a encore été lancée, les pistes évoquées reposent sur des situations concrètes et sur les possibilités désormais offertes par des solutions comme Salesforce Agentforce.

Elle illustre une conviction centrale : la technologie n'a de valeur que si elle renforce la qualité du lien humain. L'IA n'est pas un levier de productivité, mais un instrument de fluidité organisationnelle – un moyen de redonner du temps, de la clarté et du discernement aux équipes.



## 2. L'Oréal — Des heures aux secondes : l'accès instantané aux insights produits

### L'essentiel du projet

**Chez L'Oréal, en 2020**, le défi était d'aider les chercheurs à s'orienter dans un ensemble massif de brevets et de formules.

**Aujourd'hui**, ma proposition : transformer un outil de recherche en moteur de connaissance conversationnel, grâce à une architecture RAG (Retrieval Augmented Generation).

**Valeur ajoutée** : passer d'une recherche contrainte à une exploration créative, en rapprochant rigueur scientifique et agilité intellectuelle.

### Le contexte humain

Au sein du Formulation Center, portail interne de L'Oréal rassemblant les formules, brevets et matières premières du groupe, j'ai conçu l'UX du Patent Module, dédié à la gestion de la propriété intellectuelle. Chaque requête mobilisait un nombre considérable de vérifications — le croisement entre les brevets actifs du groupe et un nombre bien plus considérables de formules de référence —, ce qui pouvait nécessiter plusieurs heures de traitement. Une lenteur paradoxale dans un environnement d'innovation, où la recherche d'information finissait par freiner la créativité.

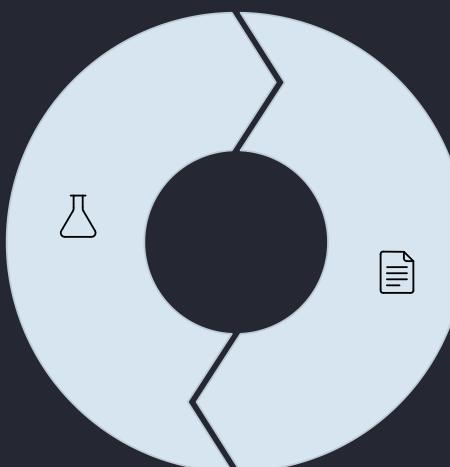
### La vision IA

Aujourd'hui, la technologie permet de dépasser cette limite. En associant un moteur de recherche interne à un modèle de langage via une architecture RAG, l'entreprise peut créer un dialogue instantané avec sa base de connaissances. L'IA ne "devine" rien : elle retrouve, compare, relie. Le chercheur formule une question en langage naturel ; l'agent répond en quelques secondes avec des références précises, classées et justifiées.

### Exemples d'usages

#### De la formule au brevet

En saisissant une composition, le système identifie immédiatement les brevets potentiellement associés.



Du brevet aux formules  
À la publication d'un nouveau brevet, l'IA détecte automatiquement les formules concernées et estime les impacts légaux ou financiers.

## Vers une intelligence formulationnelle

L'ambition ne serait plus seulement de répondre à une requête, mais de faire raisonner la connaissance elle-même. L'IA peut devenir un assistant de formulation, capable de proposer, d'anticiper et d'expliquer - sans jamais remplacer l'expertise scientifique. Avec l'émergence des nouveaux modèles d'IA, plusieurs pistes deviennent désormais envisageables :



### L'agent formulationnel : le copilote du chercheur

Un agent IA personnel pourrait accompagner le chercheur dans son processus quotidien :

- Proposer des matières premières alternatives compatibles avec les contraintes réglementaires.
- Déetecter les patterns ou formules chimiques émergents dans les publications scientifiques mondiales.
- Anticiper la propriété intellectuelle croisée entre entités du groupe.

**Objectif** : transformer chaque chercheur en explorateur augmenté, capable de naviguer dans un espace de connaissances vivant.



### Le simulateur sensoriel

Un modèle multimodal combinant langage, image et données de tests sensoriels pourrait :

- Prédire la perception utilisateur d'une formule avant test réel.
- Classer les formulations selon leur potentiel sensoriel attendu.
- Générer des cartes sensorielles pour visualiser les tendances créatives et différenciantes.

**Objectif** : faire dialoguer science et sensation. L'IA devient un traducteur entre chimie et émotion.



### Le "Lab Memory" : mémoire vivante des expérimentations

Les laboratoires accumulent une quantité colossale de résultats d'essais. Une IA de mémoire organisationnelle pourrait :

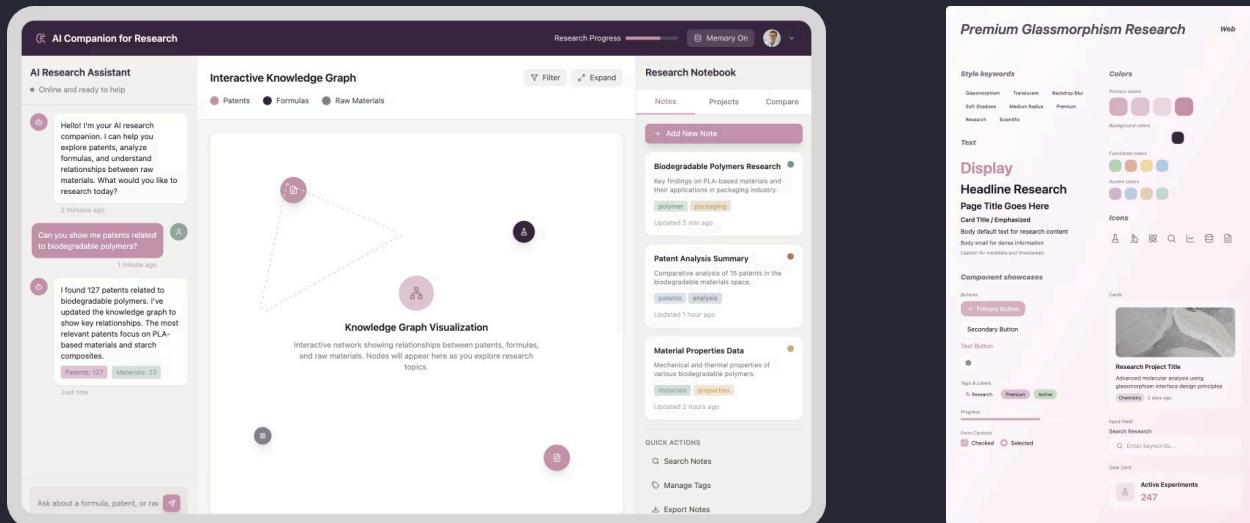
- Structurer ces données hétérogènes (texte, image, mesures, retours d'essais) ;
- Identifier les corrélations oubliées : par exemple, une combinaison d'ingrédients prometteuse testée il y a dix ans ;
- Suggérer de nouvelles pistes de recherche à partir de ces traces anciennes.

**Objectif** : faire émerger l'innovation par réminiscence – révéler ce que l'organisation sait déjà sans le savoir.

**L'IA ne viendra pas remplacer l'intuition des formulateurs, mais la prolonger : Elle transformera le laboratoire en un écosystème cognitif vivant, où chaque donnée devient inspiration, chaque question devient exploration, et chaque interaction nourrit la créativité collective. L'innovation ne sera plus un processus linéaire, mais un dialogue permanent entre humains, machines et matière.**

## Prototypage augmenté — expérimenter avec un Product Design Agent

Pour explorer le potentiel des agents dans le processus de design, j'ai mené un exercice de prototypage à partir d'un prompt décrivant le besoin fonctionnel et l'expérience visée. J'ai confié cette mission à un "Product Design Agent" via [Paraflo.com](https://paraflo.com). L'agent a généré en quelques minutes un Feature Plan, un Style Guide et une série d'écrans cohérents — une base exploitable pour confronter plusieurs hypothèses d'usage.



L'objectif n'était pas de produire une interface définitive, mais de tester la réactivité, la cohérence et la pertinence de la collaboration homme-agent : une itération guidée par le dialogue, où le designer garde le cap conceptuel tout en s'appuyant sur la vitesse et la rigueur de la machine.

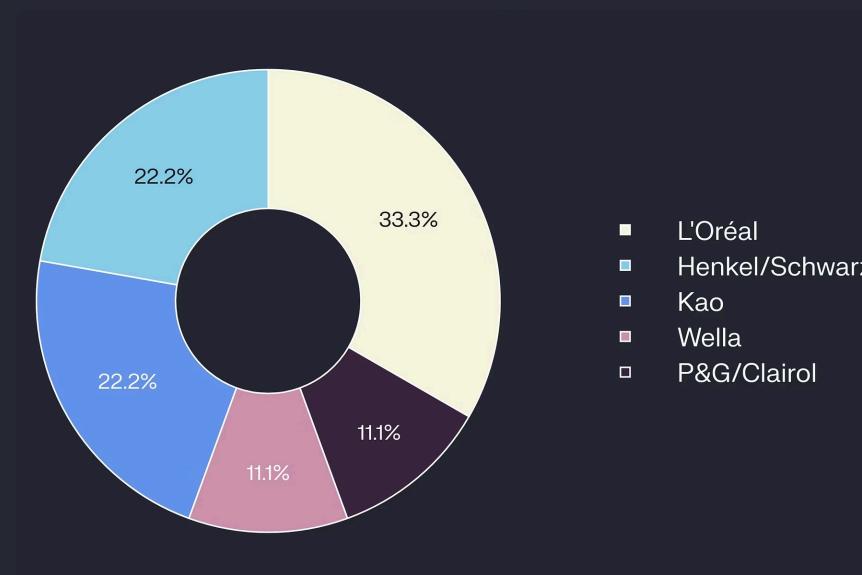
Cette expérience confirme ce que j'observe sur le terrain : l'IA n'est pas un raccourci, mais un catalyseur — elle accélère la compréhension, favorise la discussion et permet de se concentrer sur la valeur réelle : le sens de la solution.

## Une nouvelle fenêtre sur les brevets : quand l'IA redéfinit la veille IP

Récemment, Perplexity a lancé [Perplexity Patents](https://perplexity.ai/patents), un agent de recherche par brevet reposant sur le langage naturel, destiné à rendre l'intelligence propriété industrielle (IP) plus accessible. Ce nouvel outil illustre parfaitement le concept que je propose pour L'Oréal : au lieu de recourir à des recherches manuelles fastidieuses, le chercheur formule une requête en langage courant, et l'IA restitue les brevets pertinents, les liens connexes et des passages clés.

À titre d'exemple, j'ai utilisé le prompt suivant pour produire des résultats très ciblés :

"Effectue une comparaison entre L'Oréal et ses principaux concurrents (Henkel / Schwarzkopf, Wella, Kao Corporation, Procter & Gamble / Clairol) sur les dépôts EP/FR liés aux « compositions de coloration sans oxydant » (direct dyes / toning) au cours des cinq dernières années."



Ce type de requête démontre la puissance d'une **IA d'exploration documentaire** : elle permet d'extraire, croiser et normaliser des données issues de milliers de brevets, de repérer des tendances de formulation ou d'innovation, et d'alimenter la réflexion stratégique des équipes R&D.

En intégrant ces capacités à des interfaces de conception ou d'analyse produit, les chercheurs pourraient bientôt **dialoguer directement avec la connaissance** – sans passer par les filtres traditionnels de la recherche documentaire.



### 3. Archi'Miam — Le terrain comme laboratoire IA

#### □ L'essentiel du projet

**Projet personnel devenu prototype vivant**, Archi'Miam illustre ma démarche de designer agentique : transformer une donnée statique en une expérience dynamique grâce à l'IA, à l'automatisation et au sens du terrain.

**Objectif** : tester, apprendre, documenter - et transférer ces méthodes vers des projets B2B où rapidité, contextualisation et plaisir d'usage font la différence.

### Du constat à l'expérimentation

Tout est parti d'une [carte du 16<sup>e</sup> arrondissement de Paris](#) répertoriant les bâtiments remarquables : un contenu riche, mais figé, pensé pour être lu, non vécu. Mon réflexe de designer a été immédiat : comment rendre cette ressource vivante, interactive, utile sur le terrain ? Plutôt que de rester spectateur d'une archive, j'ai choisi d'expérimenter. Structurer, et enrichir la donnée pour qu'elle devienne un compagnon d'exploration.

Cette première transformation a posé les bases d'un laboratoire personnel d'intégration IA : un terrain d'essai concret, où chaque prototype nourrit ma compréhension des flux entre données, expérience et automatisation.

### De l'idée à l'expérience : étapes et outils clés

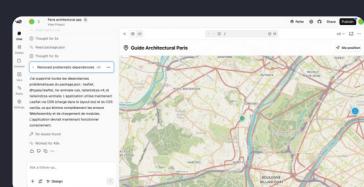
#### Conception & validation UX

Après une phase de discovery et de benchmark, j'ai esquissé les premiers écrans dans **Figma** : écran d'accueil, carte interactive via OpenStreetMap, et une bottom sheet fluide. Ce travail de prototypage visuel a permis de valider rapidement les interactions locales, la cohérence du parcours et la logique spatiale de la navigation.



#### Prototypage rapide

Pour franchir la barrière du concept, j'ai utilisé **v0.dev** : un environnement low-code capable de générer un prototype directement connecté à mon jeu de données JSON. Résultat : un aller-retour accéléré entre idée, interface et test utilisateur, tout en garantissant la cohérence UX.



## Vibe Coding & IA assistée

J'ai mobilisé **Gemini CLI** puis **Qwen3-Coder** dans **VS Code** en enfin **Cursor**

pour enrichir l'application, refactoriser le code et en faire une Progressive Web App (PWA). Objectif : rendre l'expérience accessible depuis le smartphone, sans passer par les stores, idéale pour tester in situ - directement dans la rue.

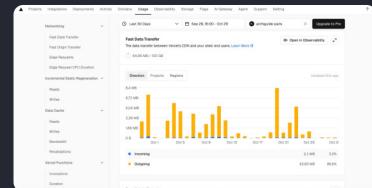
## Mise en scène visuelle et sonore

L'identité graphique (icône et picto) est conçue avec **Gemini Nano Banana**. Côté voix, les descriptions sont générées via l'API **Gemini 2.5 Flash** puis transformées en audio avec **Azure Speech**. L'expérience devient sensible : voir, écouter, flâner.



## Automatisation & déploiement

Le pipeline technique est orchestré via **GitHub** et **Vercel.com**. Chaque commit déclenche un déploiement automatisé : l'application évolue en quasi temps réel, rendant tangible une approche Agile de l'itération IA/UX.



## Élargir l'expérience : de l'architecture au goût

Au fil de son évolution, le projet s'est ouvert à une dimension plus sensible : le goût. En croisant patrimoine bâti et patrimoine gourmand, je cherchais à explorer une autre manière de vivre la ville - une expérience où l'on contemple autant qu'on savoure.

Mais l'idée ne m'est pas venue derrière un écran : elle s'est imposée en marchant, tout simplement. Je testais une nouvelle version de mon prototype. Casque sur les oreilles, je découvrais la description audio d'une façade Art Nouveau rue de la Pompe, quand [une odeur de beurre chaud](#) a interrompu mon attention. Juste au coin de la rue, Yann Couvreur venait d'ouvrir une nouvelle boutique ! J'ai levé les yeux, j'ai souri : ce que je venais d'entendre et ce que je sentais se répondaient. L'un touchait l'esprit, l'autre les sens.

Alors la question s'est imposée : **Et si je réunissais les deux ?** Et si, sur une même carte, je faisais dialoguer les bâtiments remarquables et les boulangeries et pâtisseries d'exception repérées dans les palmarès de la presse ? Simple, efficace, presque évident. Après tout, quoi de plus logique que de comprendre l'histoire d'un immeuble tout en savourant un flan d'exception ou un kouign-amann au bon goût de beurre frais, gourmand et addictif ?

Cette intuition a guidé l'évolution de l'application :

- **Comet (Perplexity)** m'a permis d'extraire et de synthétiser les palmarès publiés dans Le Gout du Monde et dans la rubrique Gastronomie des Échos afin d'identifier et résumer les tests et dégustations.
- **Google Places**, associée à des scripts locaux, a servi à enrichir automatiquement les fiches des établissements (adresses, horaires, géolocalisation).

L'ensemble a alors pris forme naturellement : une carte unique, des points d'intérêt géolocalisés, des fiches audio à écouter en marchant. Une expérience simple, urbaine, sensorielle. **On flâne, on écoute, on goûte.**

Le prototype évolue encore, au gré de mes explorations gourmandes, mêlant plaisir, curiosité et design émotionnel, disponible à l'adresse :

👉 <https://archimiam.vincentjeannot.fr>

Archi'Miam est une Progressive Web App (PWA) : une application qui ne s'installe pas depuis un store, mais directement depuis votre navigateur. Une fois ajoutée à votre écran d'accueil, elle s'ouvre en plein écran, sans barre d'adresse, et se lance aussi vite qu'une app native (sur iOS, ouvrez le menu Partager, puis choisissez "Sur l'écran d'accueil") .



## Un laboratoire personnel pour des applications B2B

Archi'Miam n'est pas une vitrine, c'est un terrain d'entraînement. Chaque expérimentation m'a permis d'explorer :

- les limites du low-code face à la justesse de l'expérience utilisateur,
- la précision et les limites des LLM,
- et surtout, la valeur irremplaçable du discernement humain dans le pilotage des agents IA.

## Trois pratiques clés pour transformer l'expérimentation en valeur

### Prototyper vite pour apprendre tôt

Avec **Figma Make** ou **v0.dev**, on passe rapidement du concept à la preuve de valeur. L'enjeu n'est pas la perfection, mais un support de dialogue et d'apprentissage partagé.

### Composer la chaîne IA/UX comme un flux continu

L'efficacité naît d'une continuité entre conception, test et données. Une IA utile se construit dans un écosystème fluide, où chaque itération renforce la précédente.

### Expérimenter, documenter, transmettre

Chaque micro-projet renforce la crédibilité du designer et la compétence collective. La valeur ne vient pas des outils, mais des échanges qu'ils suscitent.

## 4. Concevoir avec l'IA : ce que trois projets révèlent de l'IA appliquée au design

### Cadre clair, projet clair

Qu'il s'agisse d'un projet client, d'une mission passée ou d'une expérimentation personnelle, chaque expérience avec l'IA constitue un terrain d'apprentissage irremplaçable.

Les projets les plus aboutis ne se distinguent pas par la sophistication des outils, mais par la rigueur du cadre : poser une problématique nette, définir un usage concret, prototyper tôt, itérer souvent. C'est cette clarté méthodologique – plus que la technologie – qui transforme un essai en solution.

### L'humain amplifié, pas remplacé

L'IA ne substitue pas l'humain : elle en décuple la disponibilité. Elle rapproche l'information du moment de la décision, réduit la charge mentale et redonne du temps au raisonnement critique.

Dans les faits, une telle approche permet de raccourcir les cycles de test de 50 à 70 % et d'améliorer la qualité des arbitrages à chaque étape du projet.

### L'IA sous surveillance éclairée

Aucune IA ne s'improvise. Elle requiert un apprentissage continu et une gouvernance exigeante.

Vérifier, confronter, tester, auditer : c'est le prix d'une IA digne de confiance.

Une supervision humaine reste indispensable pour garantir la traçabilité, identifier les biais et encadrer les prises de décision automatiques. Sans cadre explicite, l'efficacité devient illusion.

### L'équilibre entre liberté et rigueur

Trop de contrôle étouffe l'innovation. Trop de liberté génère le chaos.

La réussite dépend d'un équilibre subtil : offrir aux équipes la latitude d'expérimenter tout en maintenant un socle solide de sécurité, de qualité et d'éthique.

L'IA est un accélérateur, non une boussole : elle amplifie tout – les bonnes idées comme les erreurs. Seul le discernement humain peut orienter, ajuster, recentrer.

## Synthèse : du test à la transformation

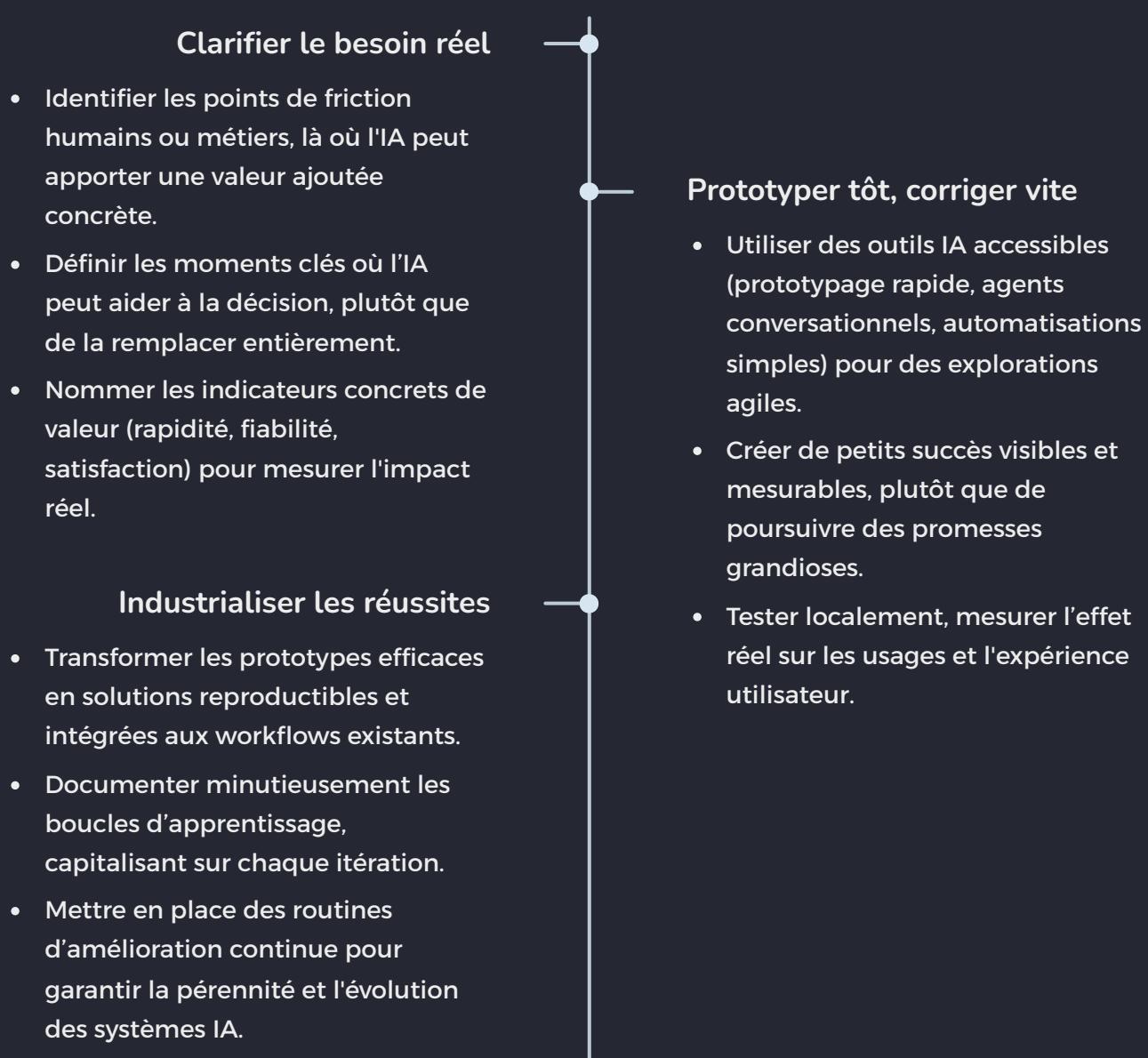
- L'IA permet de tester plus vite, mais c'est la liberté de création et le jugement critique qui transforment un prototype prometteur en produit utile.
- Les bons indicateurs ne mesurent pas la technologie, mais son adoption : satisfaction des utilisateurs, réduction des coûts, gains de temps tangibles.
- C'est dans ces résultats mesurables, pas dans la promesse technique, que se joue la justesse d'une stratégie IA durable.

# III. Concevoir une trajectoire IA durable

Concevoir avec l'IA ne consiste pas à choisir les bons outils, mais à instaurer une progression. Chaque projet devient un terrain d'apprentissage où l'organisation découvre, expérimente et ajuste. Le designer agit ici comme un guide : il structure l'apprentissage collectif, relie les intuitions aux usages et transforme les expérimentations en résultats mesurables.

## 1. Clarifier la méthode : de l'expérimentation à la progression

Chaque organisation souhaite "faire de l'IA", mais peu savent réellement comment en tirer parti de manière structurée. La réussite ne réside pas dans la vitesse d'adoption, mais dans la capacité à explorer avec méthode, en transformant l'IA non pas en un livrable fini, mais en une trajectoire d'apprentissage continue et évolutive. Cette démarche se nourrit de trois étapes fondamentales :



## Le rôle du designer dans la progression IA

Le designer dépasse la simple conception d'écrans ; il est un architecte des conditions d'apprentissage organisationnel. Il tisse des liens entre la rigueur du pilotage agile et la sensibilité aux réalités du terrain, assurant que l'IA serve l'humain et le métier.

Son rôle est multiple :

Orchestrer le dialogue essentiel entre les données brutes, les impératifs métiers et l'expérience utilisateur finale.

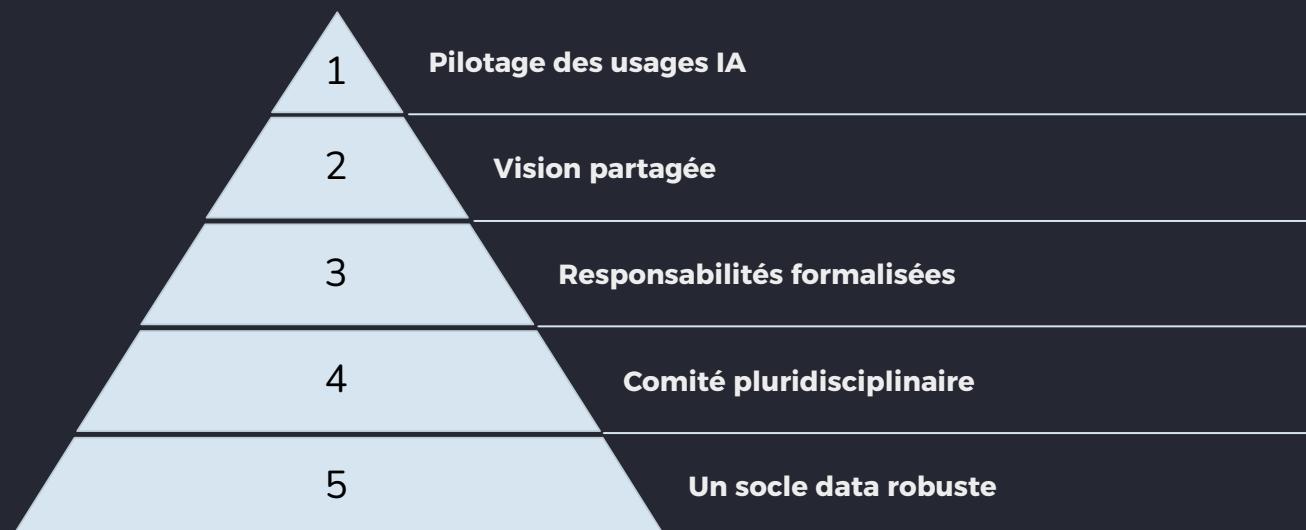
Traduire les intuitions complexes en prototypes tangibles et testables, facilitant la validation et l'itération.

Rendre visible la valeur générée par l'IA, non par le discours, mais par des preuves concrètes d'usage et d'impact.

Si l'IA accélère les processus, la confiance, elle, demeure fondamentalement humaine. La mission première du designer est d'instaurer cette confiance en rendant l'IA intelligible, mesurable et pleinement pilotable par les équipes.

## 2. Instaurer une gouvernance responsable

Utiliser l'IA, c'est accepter une tension inhérente entre la rapidité d'exécution et la nécessité de maîtrise. Le rôle essentiel du designer est d'aider à rendre cette complexité intelligible et prévisible. Avant d'automatiser des processus critiques, il est impératif de comprendre leurs implications. Et avant d'industrialiser une solution IA, un cadre de référence solide doit être établi.



## 1 Piloter les usages IA

Mettre en place un outil pour piloter, auditer et améliorer continuellement l'application des solutions d'IA au sein de l'organisation.

## 2 Définir une vision partagée

Définir précisément le problème à résoudre, la cible visée et le degré d'autonomie acceptable pour les systèmes IA. Cette clarté assure l'alignement de toutes les parties prenantes.

## 3 Formaliser les responsabilités

Formaliser qui conçoit, qui valide les modèles, et qui supervise leur fonctionnement. Cette répartition des rôles est fondamentale pour la transparence et la redevabilité.

## 4 Mettre en place un comité pluridisciplinaire.

Regrouper experts métiers, IT, data, sécurité, juridique et opérationnel : aucune IA ne doit être pensée dans un silo.

## 5 Construire un socle data robuste

Garantir la qualité, la sécurité, la traçabilité et la scalabilité des données. Des fondations de données solides sont la clé de la pertinence et de la fiabilité de l'IA.

## De la conformité à la culture

L'éthique dans l'IA ne doit pas être perçue comme une simple liste de conformité à cocher, mais comme une compétence collective en constante évolution. Les organisations qui excellent cultivent une gouvernance vivante, où chaque acteur comprend l'impact de ses décisions et est habilité à agir de manière responsable. Elles ne cherchent pas la perfection algorithmique, mais la justesse humaine dans leurs applications d'IA :

- savoir quand déléguer une tâche à l'IA,
- quand vérifier ses résultats,
- et quand ralentir pour réévaluer une approche.

Une IA responsable est une IA supervisée. La gouvernance n'a pas pour but de freiner l'agilité ou d'entraver l'innovation, mais de les soutenir en offrant un cadre de confiance clair pour toutes les expérimentations et déploiements.

### 3. Renforcer le discernement humain

#### En bref

L'IA n'a pas d'intuition, pas de morale, pas de finalité. Elle amplifie ce qu'on lui donne : clarté ou confusion. C'est à l'humain de garder la direction, de poser les bonnes questions, de transformer la vitesse en discernement.

#### L'IA comme miroir de notre discernement

Les modèles génératifs ne comprennent pas, ils calculent. Ce que nous voyons dans leurs résultats, c'est notre propre manière de raisonner.

Concevoir avec l'IA, c'est donc apprendre à penser autrement :

- formuler mieux les intentions,
- assumer la responsabilité du cadre,
- redonner de la valeur à la lenteur et au jugement.

**L'IA n'a pas de vision. Elle optimise. Le designer lui indique le cap** : Le designer n'est pas un ornementiste de la technologie, mais un **médiateur de lucidité** : il éclaire la logique des systèmes, rend visible ce qu'ils oublient, et rappelle que la finalité reste humaine.

#### Le discernement comme valeur durable

Dans un monde saturé d'automatisations, la différence ne se joue plus sur la vitesse, mais sur la qualité de discernement. L'organisation qui sait articuler intuition, empathie et logique bâtit un avantage compétitif durable.

L'attention, elle, devient la ressource la plus rare – celle que tout capte, mais que peu préservent. Elle exige une discipline nouvelle :

Savoir filtrer les signaux  
plutôt que les subir

Simplifier sans appauvrir

Redonner sens et  
hiérarchie à l'information

Le rôle du design dépasse alors la simple optimisation des parcours : il consiste à protéger la concentration, à restaurer la clarté cognitive et à orchestrer le calme dans le flux.

Concevoir avec l'IA, c'est avant tout concevoir pour l'humain. Dans un monde qui accélère tout, le design redevient l'art de ralentir au bon moment : pour comprendre, pour choisir, pour donner du sens.

# Conclusion — L'IA n'est pas un horizon, c'est une pratique

L'intelligence artificielle transforme profondément la manière de concevoir, bousculant les méthodes établies. Cependant, elle ne saurait remplacer l'expérience humaine, la sensibilité créative, ni la recherche de sens inhérente à notre nature. Bien au contraire, elle agit comme un miroir, un révélateur puissant de nos biais, de nos ambitions et parfois de nos excès.

Le designer UX se positionne à cette croisée des chemins où la technologie rencontre la responsabilité éthique et la création artistique. Son rôle fondamental n'est pas de masquer la complexité derrière une interface élégante, mais de la rendre intelligible, maniable et, en fin de compte, habitable pour l'utilisateur. Il façonne l'interaction pour que l'IA devienne une extension naturelle de nos capacités.

## Une boussole pour les leaders de l'innovation

### Ancrer chaque expérimentation dans un besoin réel

S'assurer que toute initiative IA répond à une problématique concrète et apporte une valeur tangible, au lieu de poursuivre la technologie pour elle-même.

### Mesurer la valeur avant la performance

Prioriser l'impact positif et les bénéfices utilisateur sur les métriques de performance brutes de l'algorithme, qui peuvent être trompeuses.

### Maintenir la supervision humaine au cœur du dispositif

Concevoir des systèmes où l'humain garde le contrôle, la capacité de décision et d'intervention, garantissant ainsi l'éthique et la sécurité.

### Ne jamais confondre accélération et progrès

Le rythme rapide de l'IA ne doit pas occulter la nécessité d'une réflexion profonde et d'un discernement constant pour un véritable avancement.

L'avenir du design ne sera pas celui de l'automatisation intégrale, mais plutôt celui d'une augmentation des capacités humaines. Il sera enrichi par la rigueur de l'analyse, l'écoute attentive des besoins et le discernement.

C'est à cette condition que l'IA cessera d'être un simple mot à la mode pour embrasser son véritable potentiel : un outil au service de l'intelligence humaine.

# Épilogue — Vers une IA plus personnelle

Une nouvelle génération de périphériques s'apprête à redéfinir notre rapport à l'intelligence artificielle. Casques immersifs, lunettes connectées, pins vocaux ou compagnons de poche : chacun promet une présence ambiante, attentive, capable de nous suivre dans le flux de la vie quotidienne. Meta, Google, Samsung, Microsoft, Apple – tous rêvent de créer le **prochain point d'entrée** entre l'humain et la machine.

Mais derrière la fascination se cache un enjeu plus profond : **le contrôle de l'usage**. Chaque acteur cherche à bâtir son écosystème fermé, son protocole propriétaire, son "assistant total" qui deviendrait l'interface unique de nos gestes, de nos mots et de nos pensées.



Avec l'arrivée du **navigateur Titan d'OpenAI**, cette logique s'accentue : capter l'attention avant les autres. Cette quête de monopole est brillante techniquement, mais fragile culturellement : une technologie qui prétend tout comprendre finit par n'appartenir à personne. L'avenir n'est pas la domination d'un modèle ou d'un appareil, mais la qualité du dialogue entre eux.

C'est là que se joue, à mes yeux, la véritable révolution : **inventer un protocole de dialogue universel entre agents**. Un langage commun qui permettrait à nos IA personnelles – façonnées à notre manière de penser, à notre rythme, à notre ton – de dialoguer avec celles des services, des entreprises ou des institutions. Ce protocole définirait les frontières : ce que l'on partage, à quel moment, sous quelle forme, et pour combien de temps. Il constituerait le cœur d'une atmosphère numérique personnelle, un espace où nos données, nos intentions et nos préférences circulent avec cohérence, sécurité et sens.

Cette piste existe déjà: interopérabilité agent-à-agent et identités décentralisées (DID) pour un échange contrôlé et vérifiable. Les initiatives restent fragmentées, mais convergent vers un même cap: reprendre la main sur la conversation.

Reste la question du cadre: les plateformes ont les moyens, mais l'incitation inverse. Si un acteur fait émerger une norme ouverte – consortium, alliance académique, ou nouveau géant à l'éthique différente – la relation humains-IA pourrait s'en trouver redéfinie pour des décennies.

“

Moins d'outils, plus de liens. Moins de modèles, plus d'orchestration. Et surtout, une IA qui ne cherche pas à nous imiter, mais à nous comprendre. **L'IA de demain ne sera pas plus "intelligente". Elle sera simplement plus personnelle – donc plus humaine.**