

Comment la GenAI va révolutionner le social listening

Pascal Bizzari, Directeur Général Délégué d'AVISIA, cabinet de conseil spécialisé en data et Intelligence artificielle analyse l'impact de l'IA générative sur le social listening, soit la veille et l'analyse des conversations numériques sur les réseaux sociaux. Cette nouvelle technologie pourrait inaugurer une nouvelle ère pour les marques et l'engagement avec leurs audiences.

Temps de lecture : minute

24 décembre 2024

La santé mentale, longtemps en marge des grandes avancées technologiques, entre aujourd'hui dans une nouvelle ère grâce à l'intelligence artificielle. Ce levier technologique offre des perspectives inédites, qu'il s'agisse de diagnostiquer plus tôt des troubles psychologiques ou d'accompagner les personnes de manière personnalisée. Pourtant, cette promesse ne doit pas occulter les défis éthiques et sociétaux qu'elle soulève.

L'IA, un outil au service de la prévention

Un chiffre marquant donne l'ampleur de l'enjeu : selon l'OMS, la dépression sera la première cause d'incapacité dans le monde d'ici 2030. L'IA peut jouer un rôle décisif dans cette bataille. Par exemple, l'analyse de la voix – ton, pauses, modulation – constitue un biomarqueur prometteur pour détecter précocement les signes de dépression ou d'anxiété. Ces technologies, combinées à des données comportementales (comme l'absentéisme ou la productivité), permettent d'identifier des signaux faibles qui échappent souvent à l'humain.

Dans un cadre professionnel, elles aident à anticiper des problématiques comme le burn-out. En repérant des schémas d'épuisement grâce à l'analyse des données biométriques ou des comportements, l'IA favorise la mise en place d'actions préventives pour protéger les salariés.

Les risques d'un progrès inégal

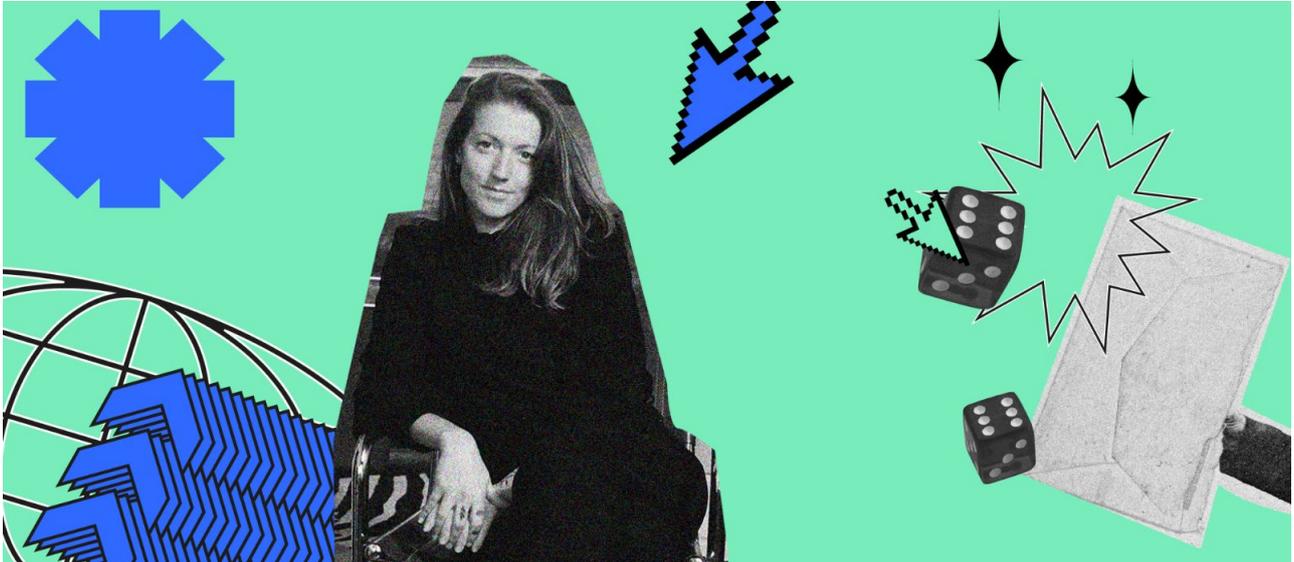
Mais cette révolution technologique a son revers. Les algorithmes, s'ils sont biaisés, peuvent produire des diagnostics inéquitables, surtout pour des populations minoritaires sous-représentées dans les bases de données. À cela s'ajoutent des enjeux de confidentialité : comment garantir que les données sensibles, comme des enregistrements vocaux ou des historiques comportementaux, soient utilisées de manière éthique ?

Enfin, les limites culturelles des modèles d'IA soulèvent des questions : en effet la santé mentale est aussi hautement culturelle ! Des outils développés dans un contexte occidental ne sont pas toujours transposables dans d'autres environnements, risquant d'amplifier les inégalités globales en matière de santé mentale.

Une réflexion collective pour l'avenir

Pour que l'IA devienne un véritable catalyseur en santé mentale, son intégration doit être pensée avec prudence et ambition. Cela passe par la formation des futurs professionnels, aujourd'hui trop peu sensibilisés aux opportunités et limites des technologies. L'IA offre aujourd'hui de repenser la psychologie de manière scientifique, prédictive, et guidée par les tendances sociétales, ce qui demande de repenser la dynamique de formation des futurs psychologues. Il s'agit aussi de renforcer les collaborations entre experts en psychologie, en IA et en éthique pour construire des outils inclusifs et responsables.

Loin de remplacer l'intuition humaine, l'IA peut en devenir un allié puissant. Reste à se poser cette question essentielle : comment faire de l'IA un vecteur d'humanité dans la prise en charge des fragilités psychologiques ?



À lire aussi
IA et santé mentale : un nouveau souffle pour la prévention et l'accompagnement



MADDYNEWS

La newsletter qu'il vous faut pour ne rien rater de l'actualité des startups françaises !

JE M'INSCRIS

Article écrit par Pascal Bizzari, Directeur Général Délégué d'AVISIA