

## **Candice Faktor – Libérer le potentiel humain grâce à l'apprentissage par l'IA**

Animatrice : Maggie John

### **Vue d'ensemble :**

Candice Faktor se joint à nous pour parler de la façon dont l'IA peut contribuer à libérer le potentiel humain. Candice Faktor est la cofondatrice de Disco, une plateforme d'apprentissage social assistée par l'IA. Par ailleurs, Faktor est une intervenante de marque sur l'avenir du travail, et estime que nous devons investir dans le perfectionnement de notre main-d'œuvre afin d'utiliser l'IA pour accroître le potentiel humain. Faktor nous fait part des raisons pour lesquelles l'IA est plus empathique que nous ne le pensons, et de la manière dont cette technologie peut nous aider à nous libérer des tâches ordinaires.

### **Voici quelques points forts de notre entretien :**

1. Les organisations canadiennes ne disposent pas des capacités à offrir des possibilités de perfectionnement, ce qui nuit à la productivité. Si nous parvenons à utiliser la technologie pour offrir davantage de possibilités de perfectionnement et de collaboration, nous serons en mesure de combler cet écart de productivité.
2. L'IA peut être utilisée pour créer des expériences d'apprentissage personnalisées, qui sont indispensables, mais difficiles à mettre en œuvre pour les entreprises.
3. L'IA est extrêmement consciente, et capable de déceler des informations sur votre personnel, ses modèles d'apprentissage, et son potentiel, qui pourraient parfois vous échapper.

**MAGGIE :**

Nous sommes de retour en direct du Distillery District de Toronto.

C'est moi qui vous accueille, Maggie John. Candice Faktor vient tout juste de me rejoindre. Elle est PDG et cofondatrice de Disco, une plateforme d'apprentissage collaboratif alimentée par l'IA, et conçue pour les académies modernes. Bienvenue Candice.

**CANDICE :**

Merci beaucoup de m'avoir invitée.

**MAGGIE :**

Parlez-moi de vos impressions sur MNL jusqu'à présent. Qu'avez-vous retenu de particulier?

**CANDICE :**

Je trouve que c'est un événement fabuleux. Oui. Je pense que la collaboration, la mise en réseau, et les communautés d'intérêt informelles et formelles que vous avez créées et cultivées sont des éléments incroyablement puissants pour l'apprentissage et, en fin de compte, pour la création de partenariats dans cet écosystème.

Ce qui est le plus impressionnant, c'est la façon intelligente et superbe dont l'événement a été conçu et mis en place.

Chapeau à Magnet pour son travail exceptionnel!

**MAGGIE :**

Parlez-moi des activités de Disco, et de la façon dont elles s'intègrent dans ce que vous venez de décrire.

**CANDICE :**

J'allais faire exactement la même chose parce que je suis convaincue du pouvoir de la collaboration, des liens, et des échanges entre pairs.

C'est la raison pour laquelle nous avons créé et lancé DISCO.

Notre conviction est que, tout d'abord, l'apprentissage ne s'arrête pas à la fin des études supérieures.

Par conséquent, DISCO est véritablement conçu pour l'apprentissage de la main-d'œuvre, la formation continue, et l'apprentissage tout au long de la vie, tout comme c'est le cas pour cet événement.

L'une des principales observations que nous avons faites, c'est que la technologie et les plateformes ne permettaient pas de répondre à la nature même de la méthode d'apprentissage que nous souhaitons.

Un grand nombre de ces systèmes sont obsolètes. Ils n'offrent pas une expérience utilisateur de qualité.

Beaucoup d'entre eux sont très axés sur le contenu, selon une approche asynchrone et individuelle.

Nous sommes donc seuls à ingurgiter une foule de contenus et de vidéos.

Et franchement, tout cela est ennuyeux, déprimant, et solitaire, et ne se traduit pas par de bons résultats ou de bons taux d'achèvement.

Et donc, tout comme ce festival, j'ai envie de l'appeler ainsi, ou encore cet événement, Disco consiste en grande partie en un apprentissage par les pairs.

Nous avons conçu Disco pour mettre les gens au premier plan, pour assurer un apprentissage par cohortes et une combinaison d'opportunités sociales en direct et asynchrones, qu'il s'agisse de vidéo en direct, de discussions en ligne asynchrones, de canaux, de contenu, ou de messages publiés par votre communauté.

La plateforme permet de faire beaucoup sur le plan social.

Et la dernière chose que j'ajouterai, c'est que nous sommes persuadés que l'IA, qui est l'un des grands thèmes de cet événement, va changer de manière radicale les conditions dans lesquelles évoluent les apprenants et les professionnels de l'apprentissage.

Donc, la principale mission de Disco est d'utiliser l'IA pour améliorer l'efficacité et l'efficience de nos activités d'apprentissage et de nos programmes.

Au lieu de faire tout le travail banal, nous donnons aux opérateurs qui travaillent ici aujourd'hui la possibilité d'effectuer un travail de fond, consistant à établir des liens, à créer des idées, et à prendre des décisions sur des sujets importants, plutôt que de devoir gérer et faire fonctionner l'entreprise, créer des cohortes et, bien sûr, exécuter tout le travail purement tactique.

Je pense que DISCO est en train de provoquer un grand changement.

En ce qui concerne l'expérience de l'apprenant, nous aidons vraiment les apprenants à établir des liens avec d'autres personnes par le biais de notre système d'intelligence artificielle, et nous les aidons aussi à poser des questions, et à apprendre de manière personnalisée.

**MAGGIE :**

Candice, comment cela se traduit-il pour les entreprises, et comment envisagent-elles d'intégrer des outils d'apprentissage numérique pour soutenir la croissance de leurs employés?

**CANDICE :**

Je suis ravie que vous me posiez cette question.

Nous avons autant d'organisations et d'entreprises apprenantes qui utilisent Disco que de sociétés qui utilisent maintenant Disco.

Nous constatons que les entreprises sont conscientes que les gens veulent faire des études supérieures, mais qu'ils n'en ont pas le temps, n'est-ce pas?

Ils ne disposent pas des ressources nécessaires, qu'il s'agisse de ressources en temps, ou de ressources physiques et financières.

Et ils ont l'impression qu'il est très compliqué d'aller suivre une formation uniquement en personne, et en dehors des heures de travail.

Les employeurs aiment Disco parce qu'il s'agit d'une expérience utilisateur très, très conviviale et moderne.

Il est possible de l'utiliser sur le lieu de travail. Vous pouvez travailler dans le cadre d'une formation en cours d'emploi.

Vous pouvez suivre des cours en cohorte. Vous pouvez entrer en contact avec vos pairs dans des environnements Disco qui vous permettent d'apprendre tout en travaillant.

Et grâce à notre système d'IA, vous pouvez désormais profiter d'un apprentissage en temps réel.

Si vous faites partie d'une académie ou d'une communauté qui utilise la plateforme Disco, vous pouvez poser des questions à notre système d'IA qui peut extraire la propriété intellectuelle du programme d'études ou des membres qui connaissent ces informations.

C'est un peu comme un compagnon.

Je pense que c'est très important.

Il est également possible d'obtenir des certifications et des titres de compétences, et de perfectionner ses connaissances.

Et vous pouvez procéder par cohortes ou utiliser un apprentissage personnalisé, ce qui permet aux employeurs de rendre l'apprentissage beaucoup plus pertinent pour les utilisateurs que vous essayez d'instruire, plutôt que de présenter un programme d'études universel.

Ainsi, il est possible d'éliminer les ressources et les coûts liés à la personnalisation, ce qui, à mon avis, est de loin l'un des enjeux les plus importants auxquels sont confrontés les employeurs.

Ils ne disposent tout simplement pas des ressources nécessaires pour mettre en place des programmes d'apprentissage totalement personnalisés, ou organisés en cohortes.

**MAGGIE :**

J'adore ça parce que j'ai l'impression que la plupart des discours sur l'IA, et sur l'avenir de la technologie, consistent à dire que nous allons laisser tomber toutes les personnes âgées qui ne comprennent rien à tout ça.

Eh, je lève la main parce que je me considère comme l'une de ces personnes. Et vous savez, nous allons simplement accueillir les nouveaux jeunes.

Mais on me pose souvent cette question : comment former les gens? Comment attirer des personnes dotées de telles compétences? Et vous savez Candice, le thème que j'entends beaucoup de la part des personnes avec lesquelles j'ai discuté aujourd'hui, c'est qu'il faut réussir à se débarrasser des tâches ordinaires.

Confions ce type de travail à l'IA et à la technologie, afin que nous puissions nous épanouir pleinement, et investir toutes nos compétences dans les domaines dans lesquels nous sommes particulièrement doués.

**CANDICE :**

Vous avez tapé dans le mille. C'est vraiment ce que j'appelle le fait de libérer le potentiel humain. Comment libérer le potentiel humain en chacun de nous pour nous débarrasser de l'ordinaire?

De plus, il est intéressant de noter que l'IA ne se limite pas aux tâches ordinaires. L'IA peut aussi libérer votre créativité. Elle peut en effet vous donner des idées pour approfondir vos pensées ou vos réflexions.

L'IA peut également concevoir des programmes d'apprentissage très complets qui incitent vraiment les gens à apprendre et à progresser.

Et je pense que ce que beaucoup de gens ne réalisent pas, c'est que l'apprentissage est assez intimidant pour un grand nombre de personnes. La raison est que lorsque vous apprenez un sujet, vous êtes vulnérable.

Pour apprendre, il faut reconnaître que l'on ne sait pas quelque chose. Et pour y parvenir, vous devez chercher à comprendre, vous devez vous entraîner, et vous devez accepter de vous tromper.

Ce qui est intéressant avec l'IA, c'est qu'elle ne vous juge pas. En réalité, l'IA est plutôt empathique. Si vous essayez encore de comprendre une question ou une chose pour la quinzième fois, l'IA ne se mettra pas en colère contre vous.

Il ne s'agit même pas de faire quoi que ce soit qui puisse vous faire sentir inférieur.

Il est donc tout à fait justifié d'utiliser l'IA comme outil d'apprentissage, si elle fait preuve de plus d'empathie qu'un être humain, n'est-ce pas ?

Mais nous ne devons absolument pas supprimer le lien humain, pas vrai ?

Notre IA vous permet d'entrer en contact avec des personnes que vous devriez connaître, car ces dernières sont en train de suivre un apprentissage, ont le même état d'esprit que vous, ou pourront éventuellement être en mesure de vous offrir un service de mentorat, un soutien par les pairs, ou une collaboration avec les pairs.

Je pense donc qu'il s'agit de « et », plutôt que de « ou ».

De plus, l'IA est extrêmement consciente. Selon moi, ce qui est vraiment intéressant, c'est que, si vous dirigez un programme d'apprentissage ou si vous êtes une entreprise qui cherche à améliorer les compétences de ses employés, il est impossible d'identifier vos propres zones d'ombre.

Vous n'êtes pas en mesure de savoir quelles sont les personnes qui ne consultent pas le site, celles qui ne s'y connectent pas, ou celles qui n'y participent pas.

Notre système d'IA peut vous orienter vers ces personnes et vous dire : « Souhaitez-vous que nous leur envoyions un signal pour vous ? »

Cette technologie est donc vraiment utile à bien des égards, qu'il s'agisse de l'efficacité, de l'idéation, ou des liens.

Comme c'est le cas pour n'importe quel type de technologie, la technologie n'est ni bonne ni mauvaise.. C'est plutôt la façon dont nous l'utilisons qui se révèle être bonne ou mauvaise, n'est-ce pas?

Nous avons beaucoup à perdre si nous n'investissons pas dans le potentiel humain de nos collaborateurs, et si nous nous contentons d'investir dans des outils qui remplacent les personnes.

Mais ce n'est pas ce que nous croyons. Notre conviction est qu'il faut absolument utiliser l'IA pour libérer le potentiel humain au sein des entreprises, afin que notre pays puisse être compétitif à l'échelle mondiale.

**MAGGIE :**

Alors, de quelle manière voyez-vous l'avenir de l'apprentissage collaboratif influencer la dynamique de la main-d'œuvre et la réussite de l'entreprise?

**CANDICE :**

C'est une question très importante. Je pense qu'elle comporte deux éléments.

Nous savons que le PIB et la productivité de notre pays n'ont jamais été aussi mauvais qu'aujourd'hui.

Et je pense que nous devons commencer à nous interroger sur les raisons de cette situation.

Et l'une des principales raisons pour lesquelles notre productivité est aussi faible, c'est que très souvent, nos organisations ne disposent pas de l'envergure ou des ressources nécessaires pour offrir à leurs employés des possibilités de développement, et investir dans leur personnel de manière à leur permettre d'acquérir de nouvelles compétences.

Donc, si la technologie peut nous aider à réduire les coûts nécessaires pour donner aux gens la possibilité de se mettre en relation et de collaborer... par exemple, vous n'avez pas besoin de vous trouver sur place, vous pouvez procéder de manière

virtuelle, et obtenir du mentorat auprès de quelqu'un qui vit dans l'Alberta ou à Vancouver.

Je peux former une infirmière basée en Colombie-Britannique, et une personne qui se trouve sur place... Je donne juste un exemple dans le domaine des soins de santé, car il s'agit d'un problème majeur pour nous en ce moment.

Si nous réussissons à instaurer le dialogue et les échanges, si nous parvenons à développer des compétences à grande échelle en mode virtuel, je pense que nous assisterons à une augmentation spectaculaire de notre productivité.

Et le perfectionnement des compétences est vraiment, vraiment, très important. Nous avons d'énormes lacunes en matière de compétences, que ce soit dans le domaine du numérique, du commerce, ou de la santé.

Il s'agit donc d'adopter ces nouvelles technologies, non pas pour qu'elles nous remplacent, mais pour qu'elles donnent à nos entreprises les moyens d'être compétitives.

C'est donc ce qui me passionne vraiment. En tant qu'immigrante dans ce pays, je suis ravie de constater que, parfois, les crises nous poussent à réinventer les choses.

Et je pense que le précipice dans lequel nous nous trouvons actuellement est le suivant : nous avons besoin de modèles différents, de modèles plus abordables, plus accessibles, plus évolutifs pour nous permettre d'améliorer les compétences des employés afin de stimuler la prospérité économique, d'améliorer les compétences des entreprises, et d'utiliser cette technologie dans les domaines qui ne sont pas spécialisés.

Par conséquent, il ne faut pas faire appel aux êtres humains pour les domaines qui ne dépendent pas de leur expertise et de leurs capacités.

Nous devons utiliser la technologie pour augmenter la capacité des êtres humains à accomplir le travail le plus important, qui est souvent le travail créatif, le travail de discernement, le travail d'empathie, et le recours à notre jugement.

**MAGGIE** : Merci beaucoup Candice. C'était Candice Factor. Elle est la PDG et la cofondatrice de Disco.