

Vers un monde d'avatars : faut-il craindre la disparition de l'humain dans le business ?

Par Souzan Azizian, DBA

Paris, Avril 2025

Nous assistons aujourd'hui à une transformation digitale sans précédent. L'intelligence artificielle générative, les métavers, les agents conversationnels autonomes et les avatars ultra-réalistes prennent peu à peu place dans nos vies professionnelles. Il ne s'agit plus seulement d'outils : ils deviennent des interlocuteurs, des partenaires, parfois des remplaçants. Ce glissement vers un monde d'interactions déshumanisées peut sembler fascinant... ou effrayant.

Des avatars au pouvoir : une révolution silencieuse

Demain, les réunions pourraient ne plus avoir lieu entre humains, mais entre leurs jumeaux numériques. Les avatars vocaux ou holographiques porteront nos décisions, mèneront des négociations, donneront des formations. Déjà, certaines entreprises confient le service client ou la vente à des agents virtuels intelligents qui parlent 20 langues, ne dorment jamais, et analysent vos émotions en temps réel.

Mais ce n'est que le début. Avec l'essor de l'IA incarnée, la frontière entre présence humaine et présence numérique devient floue. Dans certains espaces du métavers, il est aujourd'hui difficile de savoir si l'on parle à une personne réelle ou à son double programmé.

La tentation de l'efficacité contre le risque de la déshumanisation

Pourquoi cette évolution ? Parce que le digital offre une efficacité implacable : disponibilité 24/7, analyse de données en direct, capacité à scaler à l'infini. Dans un monde où la productivité est reine, l'humain devient parfois le maillon lent, faillible, émotionnel.

Mais à quel prix ? Peut-on vraiment construire une relation de confiance avec un avatar ? Peut-on innover sans intuition, ressentir sans émotion, fidéliser sans connexion humaine ? Le business est, avant tout, une affaire d'êtres humains. D'histoires, de valeurs partagées, de regards échangés.

Que faire face à cette accélération ?

1. Recentrer l'humain au cœur de la stratégie

Plus la technologie avance, plus la valeur de l'humain augmente. L'authenticité,

l'empathie, la créativité ne peuvent être codées. Les leaders et les entreprises qui miseront sur ces qualités resteront incontournables.

2. **Former à l'intelligence émotionnelle autant qu'à la compétence digitale**

L'avenir ne sera pas 100% numérique. Il sera hybride. Ceux qui sauront naviguer avec fluidité entre outils virtuels et interactions humaines seront les plus agiles et les plus recherchés.

3. **Créer des espaces de rencontre "réels" pour renforcer la confiance**

Dans un monde digitalisé, l'événement physique, la conversation en face à face, la poignée de main reprennent de la valeur. Le lien humain devient un luxe... et un avantage stratégique.

4. **Encadrer l'usage des avatars et de l'IA par une éthique claire**

L'entreprise doit poser des règles : transparence sur l'usage des avatars, droit à l'identité réelle, respect de la vie privée. Ce cadre est indispensable pour que la confiance demeure.

Conclusion : le futur ne sera pas sans l'humain

La peur est légitime. Mais elle ne doit pas paralyser. Le progrès technologique n'est pas une fin, c'est un outil. Il appartient aux dirigeants, aux entrepreneurs, aux formateurs et à chacun de nous de veiller à ce que l'humain reste au centre de l'histoire. Car le business de demain ne sera pas *contre* les avatars, mais *avec* eux... à condition qu'ils soient nos alliés, pas nos remplaçants.