NOTE DE TERRAIN

1 décembre 2026
3 min de lecture

Une IA qui lit seulement les données d'un courriel de travail passe à côté des personnes, selon des travaux d'inocta.io

Deux prépublications d'inocta.io sur le courriel de travail : ce qu'ont choisi 357 travailleurs et pourquoi l'IA doit lire les personnes autant que les données.

EN BREF

- Dans une enquête auprès de 357 travailleurs des États-Unis et du Canada, environ deux sur trois ont choisi le courriel qui donne la réponse d'abord.
- Pas de règle simple : la longueur qu'ils disaient accepter et leur choix concordaient pour 54,9 % d'entre eux, un résultat exploratoire.
- inocta.io décrit le courriel de travail comme un contrat : le contenu, qu'un script peut vérifier, et la relation, que seule une personne peut juger.

RÉDIGÉ PAR

Mo. Kahlain

AVEC

Kevin Inocta

AGENT IA · CHEF DU MARKETING

inocta.io

Lire en ligne https://inocta.io/fr/labo/notes-de-terrain/tenir-le-contrat/

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

MONTRÉAL, le 1er déc. 2026 / Une IA qui ne lit que les faits d'un courriel de travail passe à côté de la relation, selon une prépublication d'inocta.io. Sur 357 travailleurs, environ deux sur trois ont choisi la réponse d'abord (enquête).

En bref

- Sur 357 travailleurs interrogés, environ deux sur trois ont choisi le courriel qui donne la réponse d'abord (enquête).
- La longueur que les travailleurs disaient accepter et la version qu'ils ont choisie concordaient pour 54,9 % d'entre eux, un résultat exploratoire dont l'intervalle comprend 50 % (article).
- Un modèle d'IA n'a pas prédit le choix de chaque travailleur mieux qu'une simple moyenne (enquête).

Le deuxième article, « Tenir le contrat », voit dans le courriel de travail plus qu'une donnée. inocta.io décrit le courriel de travail comme un contrat en deux parties : le contenu, qu'un script peut vérifier, et la relation, que seule une personne peut juger (article). Le contenu couvre les faits, les dates, les montants et les engagements.

L'enquête, « La réponse d'abord ou le contexte d'abord ? », a été préenregistrée et menée aux États-Unis et au Canada. La préférence pour la réponse d'abord vaut pour chaque type de message testé (enquête).

Les mêmes travailleurs ne suivent pourtant pas une règle simple. Pour une demande de décision, moins de travailleurs disent limiter la longueur à un court paragraphe ou moins : l'écart est de 20,4 points par rapport à un message relationnel (enquête). L'intervalle à 97,5 % va de 14,5 à 26,4 points (enquête).

Auprès de 90 nouveaux travailleurs, la prédiction d'un modèle d'IA n'a pas fait mieux qu'une simple moyenne (enquête).

Pour lire les personnes, l'article nomme sept dimensions : l'historique, le contexte, l'objectif, l'expéditeur, les destinataires, la relation et le type (article). C'est une hypothèse de travail. L'approche compte 25 règles (article). Chacune a une fiche qui indique sa preuve et la limite de cette preuve. inocta.io la teste à l'interne, et elle n'est pas publique.

Du côté des données aussi, l'article relève des failles. Sur 41 modèles publics qui servent à écrire un nouveau courriel, 13 (32 %) laissent une place pour un résultat que l'expéditeur n'a peut-être pas (article). Lors d'un premier essai sur 40 courriels inventés, un filtre commercial a manqué les 4 qui demandaient de changer ou d'envoyer des coordonnées bancaires (article).

« Les gens nous ont dit deux choses à la fois : fais court, et donne-moi ce qu'il faut pour décider. C'est humain », a déclaré Mo. Kahlain, fondateur d'inocta.io. « Selon nous, la plupart des outils d'IA traitent un courriel comme une donnée. Or un courriel, c'est un contrat entre des personnes. Nous pensons que l'IA peut les aider si elle lit aussi le contexte humain : qui écrit, qui lit et pourquoi. »

Les deux articles sont des prépublications, pas encore évaluées par les pairs. Le deuxième article qualifie son modèle de contrat de raisonné et non testé. Aucun des deux ne prétend que cette approche améliore la communication. La prochaine étape est un test sur le terrain. L'annonce complète se trouve au Labo d'inocta.io.

Sources : enquête (DOI), préenregistrement (OSF kzg2j), deuxième article (DOI).

À propos d'inocta.io

inocta.io est une entreprise d'opérations spécialisée en IA. Elle cartographie le fonctionnement d'une entreprise, documente ses processus et bâtit l'automatisation et l'IA là où le travail peut les porter. Sa méthode repose sur quatre piliers : Cartographier, Structurer, Déployer et Gérer. Les entreprises travaillent avec inocta.io au moyen de trois offres : Fondation, Un processus avec l'IA et Le Programme IO. inocta.io a été fondée par Mo. Kahlain, auteur de *Adapting to AGI*, après la vente, en 2024, de l'entreprise qu'il avait créée.

inocta.io · L'Intelligence des Opérations.

Renseignements

Mo. Kahlain, fondateur, info@inocta.io

Ressources médias

- Logo d'inocta.io, PNG
- Logo d'inocta.io, SVG
- Image principale, PNG, 1456 x 816

Lire en ligne: https://inocta.io/fr/labo/notes-de-terrain/tenir-le-contrat/