

# Les Initiés

## Épisode 2



« Aujourd'hui, alors que tout se trouve en un clic, pourquoi est-ce que je continue d'acheter des vinyles? Y aurait-il là un lien avec l'humain qui soit plus simple à saisir?

L'expérience humaine.

...l'expérience humaine, et qu'est-ce que change l'IA à cet égard? Comment nous replions-nous sur quelque chose qui nous donne l'impression d'avoir le contrôle? Je ne sais pas! Mais il y aura des aspects humains qui prendront forme et qui vont finir par susciter cette passion. Et ensuite vous verrez des choses se scinder dans tous les sens, parfois de façon vraiment géniale et d'autres fois de façon très inquiétante. »

Bienvenue à Insiders, une baladodiffusion où l'on présente les progrès les plus récents, les enjeux et les réussites en matière d'innovation et de technologie. En compagnie de leaders du secteur qui racontent leur histoire personnelle, nous donnons un visage humain à l'innovation et inspirons nos auditeurs à repousser leurs limites. Nous mettons en vedette des humains en chair et en os qui sont en train de façonner notre avenir à tous.

### Marc

Bonjour, et bienvenue au balado du Centre Ignition. Je suis Marc Low, votre hôte et chef du Centre Ignition ici à Vancouver. Mon invité aujourd'hui est Cam Burke. Je suis ravi de vous recevoir Cam. Cam a une expérience auprès d'entreprises de technologie. Il a fondé des sociétés de technologie, mené certaines d'entre elles jusqu'au premier appel public à l'épargne, il a travaillé en certain temps en services professionnels et plus récemment avec Fort Capital dans le secteur des services bancaires d'investissement. Il a donc une expérience incroyablement variée.

### Cam Burke

Un improbable éventail de professions.

### Marc

Parlez -moi un peu de ce que l'innovation signifie pour vous en tant que concept global, et par quelle lorgnette observez-

vous le monde pour déceler des possibilités et appliquer votre expérience pour le compte des entrepreneurs qui sont vos clients?

### Cam Burke

Je suis probablement façonnée par mes propres expériences. J'ai adoré vivre dans une autre ville. J'ai eu l'occasion de vivre à New York, à Londres, en Suède et dans quelques endroits différents, et j'en ai beaucoup profité sur le plan culturel. J'ai pu observer comment les gens travaillent. Je crois que le terme mondialiste a une tout autre connotation de nos jours. Si vous faites partie d'une jeune entreprise de technologie en croissance à Vancouver, le monde est votre marché, de sorte que nous pouvons vivre ici et vendre partout dans le monde comme le font souvent les entreprises qui sont les fleurons de la technologie canadienne. Pour moi, c'est le meilleur endroit où vivre. Mais nous avons besoin du modèle économique et de la stratégie de mise en marché qui permettent d'en profiter. À ma deuxième tentative, je souhaitais travailler avec des partenaires qui allaient m'aider à vendre partout dans le monde. Sur le plan culturel, je comprends ce qui est important dans ces marchés.

Je peux travailler avec des personnes exceptionnelles partout dans le monde, et essayer de gagner sur tous les tableaux. Donc pour moi, l'innovation c'est autant la façon dont vous pensez à votre travail et accomplissez ce travail que la technologie en tant que telle. Pour certains, la technologie est un filet de sécurité qui se substitue à l'innovation. Voici une technologie, collez-la à votre entreprise et regardez-la tourner.

### Marc

Qui veut cela?

### Cam Burke

En effet. De moins en moins de personnes souhaitent cela en fait. Si je vous disais : voici une formidable nouvelle plateforme de gestion des relations avec la clientèle. Vous n'aimez plus votre ancienne plateforme. Nous avons fait tout

ce travail, et tout le monde déteste l'ancienne plateforme, alors en voici une nouvelle. ...et personne n'assiste à la formation. Je crois que nous avons atteint les limites de la technologie comme planche de salut, par opposition à quelque chose qui vous aidera réellement à mieux travailler.

### **Marc**

Parlons-en un peu. J'ai l'impression que nous sommes en train de vivre une période d'accélération extrême. Vous avez mentionné ChatGPT il y a quelques instants, et certaines de ces technologies qui tout à coup semblent être devenues exponentielles. Je raconte souvent aux gens que mon arrière-grand-mère est arrivée à Cape Town dans la première décennie du siècle dernier. Au cours de sa vie, elle est passée du chariot tiré par des chevaux et a vu un homme atterrir sur la lune. Il s'est passé des choses incroyables au cours de sa vie, mais tout cela s'est échelonné sur une période de plus de 60 ans. ChatGPT arrive en ligne et depuis, tout va de plus en plus vite. Vous avez parlé il y a un instant de cette idée de technologie qui ne serait qu'une mode de plus. Nous sommes bombardés de plateformes et de canaux et nous sommes interpellés sur Teams et Slack et quoi encore. Vous avez dit il y a un instant que la technologie n'est qu'une autre mode, mais nous essayons de trouver de la valeur dans nos vies, et cela influence les modèles d'affaires et l'interaction entre ces solutions. Et si vous approfondissiez un peu cette idée...

### **Cam Burke**

Il y a une raison pour laquelle les cabinets de services-conseils auront d'incroyables possibilités de croissance au cours des prochaines décennies. Plus les gens sont débordés, plus ils font confiance aux gens. Il pourrait s'agir de systèmes à intégrer ou de problèmes à régler. Il y a tellement de détails de toutes sortes dans des secteurs si nombreux qu'il est difficile de rester au courant de ce qui se passe. Pour ce qui est de données, on dit que le travailleur du savoir type dispose généralement de 20 % de l'information nécessaire pour prendre une décision éclairée, et c'est en train d'empirer, parce qu'il y a plus de données et plus de données. Et 80 % de ce qu'on appelle les données cachées se retrouvent dans des courriels et du papier, sur des PDF, dans des choses qui ne sont tout simplement pas à portée de main. Et ça aussi, ça empire.

Donc, tout le monde fait de son mieux. J'ai bon espoir, car il y a des aspects de l'IA qui seront incroyablement utiles pour accomplir la lourde tâche de réunir des données non structurées et structurées. L'IA nous aidera à tirer parti de l'information déjà en notre possession et de l'avalanche de données qui s'ensuivra. Et en même temps, nous venons de

sortir de trois ans de folie et je pense que les gens aspirent à renouer contact avec d'autres humains. Ils prennent des décisions en regardant la vie d'un autre œil. Qui a envie de passer les trois prochaines années dans un avion? Est-ce que l'aéroport Pearson vous manque?

### **Marc**

Pas beaucoup.

### **Cam Burke**

À moi non plus, mais je sais que j'ai besoin de rencontrer des gens à nouveau. Donc, une partie de cette innovation jouera un rôle formidable pour faciliter le changement dans les industries qui ont lutté et ont fait des investissements et qui se sont dit par la suite que c'était trop difficile et que ça coûtait trop cher. L'IA sera vraiment transformatrice; elle fera le gros travail qui permet aux entreprises de se transformer numériquement, par exemple. Je ne veux pas davantage de donnée et de technologie sans contexte ou pertinence. L'IA peut me pousser à faire un meilleur travail pour mes clients plutôt qu'à apprendre à utiliser un nouveau tableau de bord avec de nouveaux graphiques à secteurs remplis de données non pertinentes. C'est ce que j'essaie d'éviter.

### **Marc**

Est-ce que vous entrevoyez une prolifération de solutions ou envisagez-vous plutôt la venue cette « application unique qui pourra les gouverner toutes »? Chez Fort Capital ou vous travaillez maintenant, observez-vous ces modèles d'affaires et la dynamique du marché qu'annonce l'avenir?

### **Cam Burke**

Le marché est si fascinant, la vitesse à laquelle il évolue est fascinante. Mon fils et moi sommes des geeks, alors nous étions parmi les premiers utilisateurs de ChatGPT. Je me souviens m'être assis dans une cuisine avec lui. Il était en 11e année et travaillait à un projet en histoire. On était en train de se demander comment ça marche. Il a écrit quelques mots sur l'histoire romaine, puis nous avons vu cette chose écrire un paragraphe d'introduction parfait. J'étais soufflé! C'était il y a cinq mois à peine. Ça ne fait pas si longtemps! C'est tout simplement incroyable d'observer cette évolution. Je repensais à mes études de premier cycle en histoire, aux citations et aux bibliographies. Ça ne me rajeunit pas, mais...

### **Marc**

Ça semble pittoresque maintenant, non?

### **Cam Burke**

C'est hilarant en fait. (Rires)

## Marc

Revenons à ChatGPT et à l'IA. Vous travaillez dans ce domaine où vous soutenez des entrepreneurs, des gens comme vous qui ont une vision du monde, qui savent reconnaître une occasion lorsqu'elle se présente. L'une des choses qui me frappent, c'est que ChatGPT et ces modèles d'IA génératifs vous donnent des super pouvoirs d'une certaine façon. Vous faites référence à votre fils qui écrit un essai. Vous pourriez prendre le texte produit par ChatGPT et le retravailler, ça vous donne un point de départ. Je pense à cette idée de Ronald Coase, qui a proposé une théorie de l'entreprise selon laquelle nous nous regroupons sous forme d'organisation parce que nous pouvons mettre en commun des ressources qui nous procureront un meilleur avantage concurrentiel sur le marché. ChatGPT est en train en quelque sorte de remettre cette idée en question en permettant aux entrepreneurs de faire passer leur offre à une puissance supérieure. Quel est votre point de vue sur le sujet? Qu'est-ce que cette technologie apportera aux organisations selon vous? Donne-t-elle un avantage concurrentiel qui n'existerait peut-être pas autrement?

## Cam Burke

Je pense que cela représente pour tous à la fois un avantage concurrentiel et une certaine menace. Il me revient à l'esprit tous mes voyages en Europe au moment où j'y vivais, toutes ces cartes sur papier et toute l'information que j'ai conservées en mémoire pour me rendre à destination, et j'avais cet outil magique.

## Marc

Quel était votre numéro de téléphone quand vous étiez petit?

## Cam Burke

2660895. Et je me souviens de l'indicatif régional avant qu'on ne passe au 604. (Rires)

Et donc, je pense qu'il y a une authenticité à ce qui s'annonce. Quand vous savez que la réponse est là... qu'il suffit de mettre l'effort de la trouver. Cette présentation est-elle complètement produite par l'IA ou y a-t-il une pensée derrière... Donc, je suis curieux de savoir s'il y a une corrélation avec le streaming et le vinyle. Je suis un grand adepte de musique. Mon père également. Il lui arrivait par exemple de me parler d'une chanson qu'il adorait quand il avait 18 ans. Et chaque fois, c'était comme un miracle qui se produisait. J'arrivais à lui donner le nom de l'artiste et le titre de la chanson. Mon père n'en croyait pas ses oreilles! C'était une réimpression de Sun Records et il n'arrivait pas à croire que je pouvais connaître la chanson. Et je vois ça se produire

maintenant. Aujourd'hui, alors que tout se trouve en un clic, pourquoi est-ce que je continue d'acheter des vinyles? Y aurait-il là un lien avec l'humain qui soit plus simple à saisir -

## Marc

L'expérience humaine.

## Cam Burke

...l'expérience humaine, et qu'est-ce que change l'IA à cet égard? Comment nous replions-nous sur quelque chose qui nous donne l'impression d'avoir le contrôle? Je ne sais pas! Mais il y aura des aspects humains qui prendront forme et qui vont finir par susciter cette passion. Et ensuite, vous verrez des choses qui se scinder dans tous les sens, parfois de façon vraiment géniale et d'autres fois de façon très inquiétante.

## Marc

Vous avez dit plus tôt que rien n'est linéaire. Il y a cette idée qu'on voit parfois dans les médias qu'il s'agira d'une application universelle et que tout le monde en fera l'expérience de la même manière. J'imagine qu'on verra des groupes se replier entièrement et qu'il y aura des communautés où l'on voudra avoir des interactions personnelles, qui en reviendront presque à un système de troc, parce qu'il y a une révolte contre cette technologie qui leur est en quelque sorte imposée. On peut voir en effet que la communauté du vinyle est très forte et que de nombreuses personnes adorent déposer un disque sur la platine, entendre le passage de l'aiguille dans les sillons et ressentir tous ces éléments tactiles qui vous font vivre la musique autrement. Et je remarque une certaine similitude pour ce qui est de l'IA, cet élément de créativité et de pensée personnelle et tout ce qui en découle que seul l'humain peut apporter et que l'IA ne peut fournir à l'heure actuelle.

## Cam Burke

Je me souviens, lors de la première année de la COVID, nous avons un chalet sur une île coupée de tout. Tout y est très, très rustique. Mais j'avais une de ces antennes WiFi, et comme tout le monde, j'ai pu travailler...

## Marc

Ça gâche toute l'expérience (rires).

## Cam Burke

C'est le cas, mais voilà que j'étais assis à mon vieux bureau près d'un lit fabriqué à partir de caisses de lait, à diriger l'innovation et la technologie pour un cabinet mondial de services-conseils. Mais j'étais là dans une cabane de bois,

sur une île, sans électricité ni route, avec un peu d'énergie solaire et une antenne WiFi. Je travaillais avec une société d'IA qui parlait de génomique de la santé et de ces choses transformatrices qui l'animent. En regardant par la fenêtre, j'aurais pu me croire en 1845, à regarder passer les voiliers. C'était pour moi la combinaison parfaite de fascination intellectuelle pour les grandes idées du moment, mais d'une manière où, en tant qu'humain, je n'allais pas être submergé par le rythme. J'ai trois enfants. Ils en savent tellement plus que moi sur tout et c'est ce qui nous attend, tous.

Si je vous demande, où va votre esprit quand vous êtes débordés et que vous voulez faire une pause, ce sera probablement quelque part où il y a moins de bruit et où c'est plus calme. Vous ne pensez pas : « Je veux être au milieu de Times Square en ce moment. » Peut-être voudrez-vous aller skier, ou voguer sur un bateau, ou encore aller vous promener avec votre chien. Donc, le truc pour les entreprises et pour les individus est de savoir comment nous engager dans ces énormes concepts et réalités transformatrices maintenant, sans perdre la magie de l'analogique, la magie de notre humanité. Je penserais à skier et à aller dans la forêt, mais le grand luxe consiste aussi à pouvoir voir des choses qui semblent magiques se produire chaque semaine.

## Marc

En effet. Nous vivons une époque de contrastes fascinants.

Changeons de sujet un instant. Nous avons parlé plus tôt de ce concept d'innovation au sein des grandes organisations. Je suis curieux d'entendre votre point de vue. Vous avez écrit sur l'harmonisation des parties prenantes et les défis que cela représente. Vous avez travaillé avec l'un des Quatre Grands au sein d'une grande banque d'investissement où la dynamique est différente et vous avez vu des entrepreneurs essayer d'innover. Parlez-moi un peu du processus qui consiste à donner vie à quelque chose au sein de ces organisations et des défis qui s'y posent.

## Cam Burke

Eh bien, je l'ai vu dans les deux sens et je commencerais par ma perception en technologie. Les entrepreneurs en technologie ou les personnes qui s'occupent un peu de numérique se voient par défaut comme des innovateurs, parce que la technologie est innovante. Toutefois, quand on regarde la façon dont ils dirigent l'entreprise, on pourrait croire qu'ils vendent du papier. La technologie est la plupart du temps considérée comme de l'innovation. Votre façon de travailler n'a pas nécessairement évolué. Prenons l'exemple d'une imprimerie qui fait quelque chose de très simple. C'est dans la façon dont elle distribue, dont elle vend en ligne, la

façon dont ses dirigeants gèrent l'entreprise et amènent les gens à s'adapter que se trouve en quelque sorte l'innovation qui transforme l'entreprise. Pendant longtemps a vu l'innovation comme quelque chose d'inquiétant, qui se passait hors de la technologie, on la voyait comme un luxe. C'était vu comme un but à atteindre.

Et pour tout un tas de raisons, tous les secteurs de l'industrie se sont transformés l'un après l'autre ou sont en train de changer leur façon de travailler. Je ne veux pas donner l'impression que je suis blasé par mon passage en technologie, mais j'ai participé à de nombreuses sessions de stratégie qui portaient toutes sur la nouveauté qui allait transformer vos façons de faire.

## Marc

Horizons, horizons.

## Cam Burke

Et c'est toujours la stratégie du produit minimum viable qui l'emporte. Et puis ça ne marche pas, l'API s'écrase et vous changez d'orientation. Donc, c'est davantage une façon de travailler. Pour les grandes organisations, si vous étiez le directeur de l'innovation d'un grand cabinet de services-conseils il y a sept ou huit ans, vous avez probablement vécu une expérience difficile, parce que les gens étaient méfiants et voyaient des menaces partout. Ils remettaient en question le besoin, se demandaient s'il fallait dépenser pour ça... Alors qu'aujourd'hui, la réalité est que l'innovation pourrait être que les vendredis je travaille de la maison et je peux voir mes enfants, et nous avons la technologie pour faciliter cela, et nous sommes tout aussi productifs. Ou l'innovation pourrait être que toute l'unité administrative ou le secteur de service au sein du cabinet sera sérieusement perturbé par l'IA, et nous devons vraiment commencer à construire la technologie nous-mêmes.

Et l'information nécessaire proviendra de grands cabinets de services-conseils comme KPMG. Vous connaissez les enjeux auxquels font face les entreprises. Vous êtes en fait particulièrement bien positionnés pour devenir non seulement un intégrateur de systèmes, mais un cabinet de technologie qui est le plus proche des données les plus importantes que doivent traiter les plus grandes marques du monde. Et c'est en fait ce qui se passe maintenant, mais il y a cinq ou six ans, ça aurait pu sembler improbable.

## Marc

Oui, ça me parle, bien entendu. Et je m'étonne de voir parfois que la magie consiste simplement à mettre la main à la pâte et à faire ce que vous faites d'une manière qui semble

magique pour votre utilisateur final, pour votre client. Et l'innovation autour de l'organisation de votre travail, de votre façon de répondre aux attentes, d'interagir avec les clients, même cela peut donner l'impression d'une transformation. Et c'est alimenté par la technologie parfois, mais d'une manière qui étonne et ravit à la fois. Parfois, une partie de la magie provient du simple fait de répondre au téléphone n'est-ce pas?

### **Cam Burke**

En effet.

### **Marc**

Et c'est incroyable sur le marché maintenant.

### **Cam Burke**

Avez-vous encore une ligne fixe? Avez-vous un téléphone de bureau?

### **Marc**

Je crois que nous avons la téléphonie Internet, mais vous pouvez probablement me joindre sur la ligne fixe.

### **Cam Burke**

Je me le demandais, parce que j'ai ce téléphone sur mon bureau et je ne l'ai jamais utilisé.

### **Marc**

Un téléphone en dur.

### **Cam Burke**

Un vrai téléphone qui, j'imagine que si les choses vont mal un jour, deviendra très utile, mais... oui.

### **Marc**

Nous approchons de la fin du balado, et j'aimerais vous entendre sur un autre sujet. Vous avez soulevé des questions très intéressantes au sujet de l'innovation qui a eu une incidence sur la technologie, son incidence sur notre expérience humaine. Comment envisagez-vous l'impact de l'innovation au-delà des paramètres financiers et du rendement du capital investi en particulier, que pensez-vous de l'impact de l'innovation et de la technologie sur le plan philosophique, de leurs effets sur les gens et le dans le monde auquel vous offrez vos services.

### **Cam Burke**

Je me sens incroyablement chanceux d'être en vie et actif à cette époque précise. Nous assistons à des changements incroyables. Bien sûr, il y a des inconvénients à tout. Je passe beaucoup de temps en technologie climatique, et c'est

remarquable de voir que le coût de l'innovation des énergies renouvelables est inférieur à celui du pétrole. Il se passe des choses vraiment transformatrices qui vont changer pour le mieux notre impact sur la planète. J'ai aussi participé à des expériences transformatrices dans le secteur de la santé au cours des quatre ou cinq dernières années. Il se passe beaucoup de bonnes choses. Notre façon de travailler, la façon dont les entreprises qui représentaient davantage de risque obtiennent maintenant du financement et sont aujourd'hui celles qui ont le vent dans les voiles. Si vous regardez le financement des technologies climatiques en ce moment, le capital-risque est difficile, mais certains domaines, l'IA et les technologies climatiques sont financés, il peut en ressortir beaucoup de bien.

Et je suis un entrepreneur passionné en technologie de l'Ouest canadien, et j'adore vivre ici. J'ai l'impression que ce qui se passe en ce moment nous positionne particulièrement bien en technologie climatique et en IA en Colombie-Britannique, en Alberta. Alors oui, j'ai beaucoup de chance d'être là où je suis et de voir les entreprises, la participation des gouvernements... tout va mieux que jamais. Et je sais qu'il y a beaucoup de mauvaises nouvelles, mais je ne pense pas que nous devons nous y attarder. C'est à nous de plonger et de faire de notre mieux.

### **Marc**

Je ne saurais trouver une meilleure conclusion. Merci beaucoup de vous être joints à nous.

### **Cam Burke**

Merci.

### **Marc**

Ici Marc Low pour le balado de KPMG. Merci de nous avoir écoutés. C'était formidable!

### **Cam Burke**

Bravo.

### **Marc**

Merci.

