

ChatGPT s'invite déjà au bureau

EMPLOI De nombreux professionnels en Suisse utilisent l'intelligence artificielle pour automatiser certaines tâches quotidiennes. Le procédé permet de gagner en efficacité même s'il ne faut pas occulter la question des données

JULIE EIGENMANN
@JulieEigenmann

ChatGPT et consorts font légitimement craindre un remplacement de certains travailleurs. Mais bien exploités, ces outils peuvent se révéler d'une redoutable efficacité, en épargnant des tâches rébarbatives et en faisant gagner en productivité.

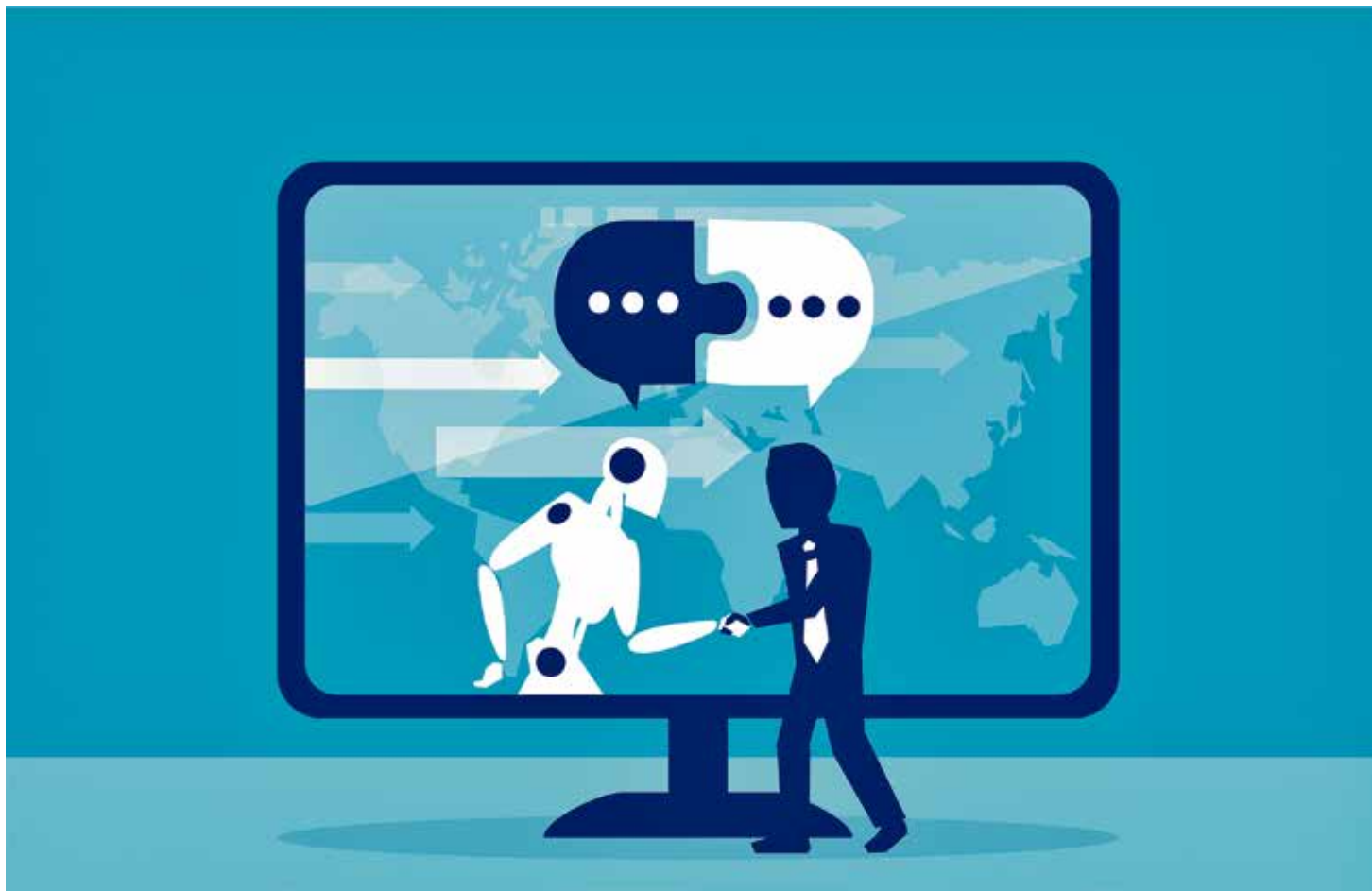
Une récente étude de Goldman Sachs estime que pour les postes affectés par les intelligences artificielles (IA) aux Etats-Unis, jusqu'à 50% de la charge de travail pourrait être remplacée. Un autre rapport réalisé par OpenAI, qui a développé ChatGPT, juge que les IA seraient en mesure d'avoir un impact sur 80% de la main-d'œuvre américaine et de s'acquitter d'au moins 10% de ses tâches. Et pour 20% de ces salariés, la moitié du travail pourrait être effectuée par les IA.

Un support administratif

En Suisse, plusieurs personnes s'appuient déjà sur ChatGPT dans le cadre de leur travail. A l'image de Nathalie Brodard, fondatrice de la société de conseil Brodiance, spécialisée dans les ressources humaines, et de Brodard Executive Search, un cabinet de recrutement. «Je l'utilise activement depuis un mois comme support administratif pour différentes tâches, par exemple pour rédiger des réponses aux candidats concernant des descriptifs de postes, que je reprends ensuite. Suivant la tâche, cela me permet de gagner une vingtaine de minutes et donc d'être plus efficace, professionnelle et réactive.»

Dans le cadre de recrutements spécifiques, «l'outil peut aussi suggérer des cas pratiques à soumettre au candidat en entretien d'embauche. On utilise ensuite notre expertise et notre expérience pour aller plus loin dans les discussions», rapporte-t-elle.

Devenir meilleur encore, c'est aussi ce à quoi aspire Blaise Reymondin lorsqu'il utilise cette technologie. Cofondateur de la société Blaise & Bruno Acquisition Marketing, active dans le marketing digital, il détaille: «ChatGPT est très utile pour compléter un énoncé sur la base d'une idée qu'on lui soumet: s'en-



Quand ils se fondent sur des résultats générés automatiquement, les professionnels engagent leur propre responsabilité, avertissent les experts. (FEODORA CHIOSEA/ISTOCKPHOTO)

suit un échange qui amène de nouvelles pistes. Je lui demande également quelles sont les préoccupations d'un client par rapport à tel ou tel produit, quelles sont les émotions qui peuvent le conduire à l'envisager. Ou je teste très rapidement différentes options de textes pour une page internet pour déterminer celle qui a le plus d'impact.»

Il s'agit vraiment de compétences augmentées et non de substitution, assure Blaise Reymondin. «L'outil permet à chaque individu de passer à un niveau supérieur, mais pas davantage: un spécialiste peut avec lui devenir un expert, par exemple. C'est la raison pour laquelle ceux qui ne s'y mettraient pas risqueraient de se faire doubler par des professionnels de niveau inférieur. Mais quoi qu'il en soit, je vérifie toujours les informations que l'outil fait remonter, puisqu'on sait qu'il peut produire des «halluci-

nations» [des inventions, ndlr]. Chacun doit en avoir conscience pour faire le tri.»

Le professionnel qui commettait une erreur en se reposant sur un résultat généré

de toujours conserver un esprit critique face aux résultats. Or, seul un spécialiste du domaine sera bien souvent à même de déceler les éventuelles erreurs commises.»

«Le recours à de tels outils ne devrait jamais conduire à divulguer au système des données personnelles ou couvertes par le secret professionnel»

PHILIPPE GILLIÉRON, AVOCAT SPÉCIALISÉ EN DROIT DES TECHNOLOGIES

par ChatGPT engagerait sa propre responsabilité, prévient Philippe Gilliéron, avocat spécialiste en matière de droits de la propriété intellectuelle et du droit des technologies. «Les conditions d'utilisation d'OpenAI précisent que le système peut se tromper. Il est donc fondamental

Pour ce qui a trait aux droits d'auteur, le recours à ChatGPT présente peu de problèmes. A supposer qu'un utilisateur le sollicite pour lui suggérer des idées de nouveaux modèles d'affaires, Philippe Gilliéron souligne tout de même: «Une simple idée ou un concept n'est jamais protégé

en tant que tel par des droits d'auteur sans avoir été concrétisé de manière tangible; il n'en demeure pas moins que l'idée amenée par ChatGPT peut porter sur un modèle d'ores et déjà existant sur le marché. L'utilisateur doit donc prendre ses précautions avant toute éventuelle mise en œuvre.»

Pour trier les demandes

Toute la question est de faire bon usage des réponses, ce à quoi veille Patrick Tundo, fondateur d'Assymba, active dans les services informatiques pour les PME. Il utilise les IA afin de générer des images d'illustration pour des modes d'emploi. Mais surtout, ChatGPT lui permet de trier les demandes de clients qui rencontrent des problèmes, avec leur imprimante, leur adresse e-mail ou autres tracas. «L'IA lit le contenu et propose des pistes en indiquant par exemple

qu'un cas similaire a été traité récemment, raconte-t-il. La suggestion ne convient pas toujours mais globalement tout le monde y gagne: on optimise notre processus, le client attend moins et nous lui facturons moins.»

Résumer des documents

L'entrepreneur précise toutefois: «L'IA reçoit le problème uniquement, pas les noms des clients ou autres données personnelles.» La question des données est en effet à examiner. Romain Boichat, fondateur de la plateforme romande de télé-médecine Soignez-moi.ch, en est bien conscient. Aujourd'hui il soumet à l'IA, dans le cadre d'une phase de test, un fichier audio d'une consultation: elle lui en propose un résumé très clair et peut aussi rédiger un rapport comme le ferait un médecin, qu'il ne reste plus ensuite qu'à corriger.

«ChatGPT peut aussi sortir la quintessence des nombreux PDF qui constituent le dossier électronique du patient, se réjouit Romain Boichat. Nous voulions voir si c'était réalisable techniquement avec des personnes qui ont donné leur accord. Cela permet de gagner beaucoup de temps, mais s'il fallait l'implémenter, la question des données des patients serait un véritable enjeu.»

Les autorités italiennes ont annoncé fin mars leur décision de bloquer ChatGPT, accusé notamment de ne pas respecter la législation sur les données personnelles. «Il faut être très vigilant, avertit l'avocat Philippe Gilliéron. Un médecin et un avocat par exemple peuvent détenir des informations très sensibles. Le recours à de tels outils ne devrait jamais conduire à divulguer au système des données personnelles ou couvertes par le secret professionnel.»

Comme toute révolution technologique, ChatGPT et ses déclinaisons suscitent leur lot d'interrogations et de craintes légitimes. Elles représentent aussi des opportunités pour améliorer efficacité et productivité au travail. Les spécialistes le soulignent: le risque de rater le train de l'IA pourrait coûter cher. ■

Réguler l'intelligence artificielle? Autour du globe, les visions diffèrent

TECHNOLOGIE Les Etats-Unis viennent de lancer des consultations publiques. La Chine veut, elle, mettre au pas très rapidement les versions locales de ChatGPT. La Suisse ne songe a priori pas à légiférer à l'échelle nationale

ANOUGH SEYDTAGHIA
@Anouch

Les innovations autour de l'intelligence artificielle (IA) se succèdent à un rythme effréné. Ces technologies bénéficient des milliards investis par Microsoft, Google ou Baidu. Mais aussi d'un cadre réglementaire inexistant, permettant aux géants de la tech de développer leurs technologies sans contrainte. Mais cela pourrait changer. En l'espace de quelques heures, la Chine, puis les Etats-Unis, ont lancé les bases d'une régulation qui pourrait rapidement avoir un impact sur les services mis à disposition du grand public.

Dans la nuit de mardi à mercredi, ce sont les Etats-Unis qui ont annoncé leur intention d'agir. L'Agence américaine des télécommunications et de l'information (NTIA) a lancé une procédure de consultation – une démarche qui fait beaucoup penser à ce qui se fait souvent en Suisse pour créer de nouvelles lois – ouverte

à tous. L'agence constate qu'il y a «un nombre croissant d'incidents où l'IA et les systèmes algorithmiques ont conduit à des résultats néfastes». La NTIA s'inquiète aussi «des risques potentiels pour les individus et la société qui ne se sont peut-être pas encore manifestés, mais qui pourraient résulter de systèmes de plus en plus puissants».

Certifications aux Etats-Unis

Le laisser-faire n'est a priori plus une option aux Etats-Unis. «Les systèmes d'IA responsables pourraient apporter d'énormes avantages, mais seulement si nous nous attaquons à leurs conséquences et préjudices potentiels. Pour que ces systèmes atteignent leur plein potentiel, les entreprises et les consommateurs doivent pouvoir leur faire confiance», a affirmé Alan Davidson, secrétaire adjoint au commerce chargé des communications et de l'information et administrateur de la NTIA, évoquant des «certifications».

L'agence affirme qu'à l'instar «des aliments et des voitures qui ne sont pas mis sur le marché sans garantie de sécurité, les systèmes d'IA doivent garantir au public, au gouvernement et aux entreprises qu'ils sont adaptés à l'usage auquel

ils sont destinés.» La NTIA se demande notamment quels types de tests de confiance et de sécurité les sociétés de développement de l'IA et leurs entreprises clientes devraient effectuer. La procédure de consultation doit durer deux mois.

Contrôle strict en Chine

Quelques heures plus tôt, c'est le régulateur chinois du cyberspace (CAC) qui présentait les grandes lignes d'une régulation à venir. Alors que ses champions nationaux Baidu, SenseTime ou encore Alibaba ont tous présenté des versions bêta de systèmes comparables à ChatGPT – qui est, lui, interdit dans le pays –, la Chine veut agir. Le CAC estime que les fournisseurs de services basés sur l'IA devraient être responsables de la validité des données utilisées pour alimenter ces outils. De plus, des mesures devraient être prises par ces entreprises pour prévenir la discrimination lors de la conception des algorithmes et des ensembles de données. En parallèle, Baidu & Co. devront soumettre des évaluations de sécurité au gouvernement avant de lancer leurs services.

Jusque-là, rien de fondamentalement différent des questions qui se posent en

Occident. Mais Pékin veut tenir ces systèmes d'IA en laisse. Ainsi, les contenus générés par intelligence artificielle doivent «refléter les valeurs socialistes fondamentales et ne doivent pas contenir [d'éléments relatifs] à la subversion du pouvoir de l'Etat», selon le projet de réglementation dont la date d'entrée en vigueur n'a pas été précisée. Si un contenu inapproprié est généré par leurs plateformes, les entreprises doivent mettre à jour la technologie dans un délai de trois mois. En parallèle, les utilisateurs de ces services seront obligés de soumettre leur véritable identité aux entreprises d'IA.

Interdictions en Europe

En parallèle, l'Union européenne (UE) travaille depuis deux ans à la création de son «Artificial Intelligence Act», base réglementaire globale pour l'IA. Actuellement, des comités du Parlement européen examinent cette proposition, qui pourrait être votée à Strasbourg ce mois, pour une entrée en vigueur dans un à deux ans. Récemment invité par France Inter, le commissaire européen au marché intérieur Thierry Breton a affirmé: «Nous sommes le premier continent à avoir bâti une réglementation pour l'in-

telligence artificielle. C'est un travail extrêmement compliqué.»

Dans le détail, le règlement en consultation comprend «quatre niveaux de protection: ce qui est interdit, ce qui est à haut risque, ce qui est à moyen risque et ce qui est autorisé», selon Thierry Breton. Parmi ce qui est interdit, il y a notamment l'exploitation des personnes vulnérables, l'identification biométrique à distance ou encore les systèmes de score social (qui sont en vigueur en Chine).

Le rôle de Genève

La Suisse, quant à elle, veut plutôt accompagner un mouvement international que créer sa propre régulation. En avril 2022, le Conseil fédéral présentait un cadre général visant à «renforcer les échanges entre experts juridiques et techniques» et à «assurer la cohérence des positions défendues par la Suisse au sein des instances internationales s'occupant d'IA». Le Conseil fédéral voulait aussi «encourager les échanges avec les organismes internationaux de normalisation à Genève, afin de renforcer le rôle de plateforme internationale que joue déjà cette dernière pour les questions liées à la numérisation.» ■