



# HEBDO

## IA ET FONCTION RH : LES OPPORTUNITÉS ET LES RISQUES D'UTILISER CHATGPT

Dans un webinaire organisé le 9 février par le centre de formation MyConnecting, l'impact de ChatGPT, l'agent conversationnel d'OpenAI adopté par Microsoft, a été évoqué avec la participation de Françoise Soulie-Fogelman, conseillère scientifique Hub France IA.

ChatGPT et fonction RH : opportunités et risques - synthèse du webinar MyConnecting par RH Matin - © D.R.

**MyConnecting** surfe sur le phénomène **ChatGPT**, cet agent conversationnel qui est dopé à l'intelligence artificielle de la société technologique californienne OpenAI et qui est [désormais intégré dans Microsoft Teams](#).

Pour le centre de formations (bureautique, digital), l'outil IA est devenu un sujet incontournable. Il aura un impact dans beaucoup de métiers, notamment dans les usages RH.

« Avec l'essor d'outils IA comme ChatGPT, nous ne sommes pas dans une logique de remplacement de l'humain mais d'augmentation de chacun d'entre nous », indique **Thierry Delahaye, CEO et fondateur de MyConnecting**, lors d'un webinaire intitulé « ChatGPT, saisir les opportunités et maîtriser les risques : formez vos collaborateurs » organisé par ses soins le 9 février. Il était accompagné de :

- **Jason Macaque**, Manager Digital de MyConnecting, qui a fait le point sur les implications RH.
- **Françoise Soulie-Fogelman**, conseillère scientifique Hub France IA (cercle de réflexion sur les usages IA en entreprise), qui a permis d'élever le débat sur la vigilance globale à accorder en recourant à ChatGPT.

### Contribution des hard skills et des soft skills avec l'IA

- « Il faudra probablement plusieurs années pour savoir si l'IA aura autant d'impacts que l'écriture, l'électricité ou la machine à vapeur. Mais il est certain que les outils IA comme ChatGPT vont changer notre vie, et que leur maîtrise va aider considérablement le secteur de l'emploi.
- Pour collaborer efficacement avec l'IA et ChatGPT, les compétences techniques (hard skills) et les compétences transversales (soft skills) sont mises à contribution. C'est justement la vocation de MyConnecting : changer les entreprises par le biais des compétences à maîtriser.
- Nous ne sommes pas dans une logique de remplacement de l'humain mais d'augmentation de chacun d'entre nous. Ainsi, il est possible d'organiser via ChatGPT la gestion des newsletters reçues à titre individuel en lui demandant de sélectionner les points principaux à retenir.
- Il est important de bien savoir maîtriser les "prompts" c'est-à-dire les formats de requête sur ChatGPT. Depuis quelques semaines, un nouveau poste métier est apparu dans la Silicon Valley : prompt engineer », déclare Thierry Delahaye.

### Un test avec ChatGPT dans un rôle assumé de DRH

- « Au sein de MyConnecting, nous proposons des formations digitales, notamment sur ChatGPT. Nos apprenants nous posent de plus en plus de questions sur ce que ChatGPT peut apporter en termes d'usages au quotidien. Nous recensons actuellement une cinquantaine d'usages de ChatGPT dans sa version actuelle (3.0).
- Nous pouvons mettre en avant :
  - la simplification du processus pour générer des messages de communication, de lettre ou d'e-mail en gagnant du temps dans la production de contenus et en améliorant la qualité de texte,
  - la transformation de contenus pour l'adapter à différents contenus de communication ou divers publics cibles à travers la traduction notamment,
  - la classification ou l'extraction de données en parcourant des rapports volumineux pour sélectionner les points les plus importants et les regrouper dans un format facile à lire,
  - la capacité de générer du code de développement informatique et d'identifier des bugs sur du code existant », déclare Jason Macaque.

Lors d'une séquence démo, le Manager Digital de MyConnecting a adressé un cas pratique spécial DRH :

- « Dans le cadre d'une opération de fusion d'activités, la DRH d'un groupe a demandé à ChatGPT de générer un modèle de questionnaire pour mener les entretiens annuels. L'objectif est d'évaluer la pertinence. Dans cette configuration, il est proposé à ChatGPT d'assumer directement le rôle de DRH et de soumettre un modèle de questionnaire.
- Au fur et à mesure des interactions pour affiner le modèle, ChatGPT a établi cinq catégories dont le développement personnel et la satisfaction du travail. Nous précisons des éléments comme l'activité de l'entreprise et sa dimension internationale. Le modèle évolue en prenant en compte ces nouveaux éléments contextuels.
- Une fonction d'historique des conversations avec ChatGPT permet de conserver la liste des prompts générés auparavant et l'évolution des réponses obtenues. »

### **ChatGPT : la nécessité d'un encadrement strict des pratiques**

- « ChatGPT est un nouveau type d'IA sous forme d'agent conversationnel. Il est apparu sur fond de renouveau de l'IA observé depuis 2012 avec des entreprises qui ont adopté des techniques - en particulier le machine learning - dans leur processus de production. Il fait partie d'une nouvelle génération d'outils que l'on appelle generative AI ou l'intelligence artificielle générative. Comme la peinture fraîche qui vient d'être posé dans un appartement, l'IA colle encore. ChatGPT permet de générer du contenu sous forme de textes mais d'autres applications IA permettent de générer des images, de la parole, des signaux audio...
- La vitesse d'adoption de l'application 3.0 est impressionnante : un million d'utilisateurs acquis en deux jours après sa mise à disposition générale [ndlr : 100 millions de nouveaux utilisateurs en janvier 2023].
- Tout est réalisé à partir d'entraînement de réseaux deep learning avec des milliards de données issues du Web et des fermes de GPU exploitées derrière. Seuls des acteurs comme Microsoft qui a investi des milliards de dollars dans ChatGPT d'OpenAI et Google aux États-Unis qui monte son propre modèle Bard et Baidu et Alibaba en Chine sont en mesure de le faire avec leurs infrastructures technologiques. Mais il n'en existe pas en France. En tout cas, pas à cette échelle.
- ChatGPT 3 a avalé tout Wikipedia mais cela ne représente que 3 % de son volume total de données. En l'état actuel, on considère que ChatGPT dans sa version actuelle a assimilé 30 % des livres publiés. Il a tout appris sur le Web jusqu'à fin 2021. Inutile de lui poser des questions sur ce qui s'est passé ultérieurement. Par exemple, sur les événements d'actualité survenus au cours de l'année 2022, il ne peut pas vous répondre.
- Comme sur Google, il suffit de taper une requête en langage naturel sur ChatGPT que l'on appelle prompt (un ou deux lignes de texte voire plus). ChatGPT peut générer une réponse d'une page ou moins si l'on demande de la concision. La manière de poser les questions permet d'orienter les réponses souhaitées. La façon de générer un prompt est fondamentale pour le résultat. Plus l'interactivité avec ChatGPT est approfondie, plus les réponses se rapprochent de ce que vous voulez obtenir pour vous faire plaisir. Quitte à proposer des éléments faux au bout du compte. Par conséquent, il faut prendre du recul dans les réponses générées compte tenu des doutes sur le niveau de fiabilité de l'information. ChatGPT raconte juste ce qu'il a trouvé et le recrache comme tel. C'est le pire des élèves : apprendre par cœur sans comprendre. Il vaut mieux conserver l'esprit critique : le texte généré est souvent bien écrit avec différents styles pratiques mais il est très versatile. Tout ou partie du contenu généré peut se révéler faux.

- Il faut prendre des précautions avec les données confidentielles transmises par prompt à ChatGPT, tout comme les requêtes sur Google, qui permet d'enrichir les fonctionnements des moteurs. Toutes les données sont capturées pour affiner le système, améliorer les réponses générées et donc la qualité conversationnelle. La mécanique est manifestement en cours de rodage. Il ne faut pas interdire l'usage de ChatGPT mais encadrer les pratiques de façon précise », déclare Françoise Soulie-Fogelman.

### **Generative IA : la sortie prochaine de GPT 4 par OpenAI**

- « La prochaine génération GPT 4 sera plus puissante au regard des volumes de milliards de documents et de sources avalés.
- On ne connaît pas encore ses contours mais la structure du modèle sera plus importante en termes de nombres de paramètres. Pour élargir ses connaissances et affiner la finesse des réponses, GPT 4 va augmenter les volumes de données ingurgités et la complexité du modèle.
- Les temps de calcul de ChatGPT sont exponentiels, ce qui pose par ailleurs des questions environnementales en matière d'IA frugale », indique Françoise Soulie-Fogelman.

Le webinar intégral est disponible en [session de rattrapage via YouTube](#).

[https://www.rhmatin.com/formation/organisme-formation/ia-et-fonction-rh-les-opportunités-et-les-risques-d-utiliser-chatgpt.html?nl=131271&utm\\_source=email&utm\\_id=280897&utm\\_campaign=newsletter-rhmatin-2023-02-23](https://www.rhmatin.com/formation/organisme-formation/ia-et-fonction-rh-les-opportunités-et-les-risques-d-utiliser-chatgpt.html?nl=131271&utm_source=email&utm_id=280897&utm_campaign=newsletter-rhmatin-2023-02-23)