



# MANAGEMENT

## Aux Etats-Unis, les « chatbots » sont intégrés dans la vie des entreprises

Les dirigeants américains sont épatés par les gains de productivité potentiels

NEW YORK - correspondance

**J**eff, il faut absolument que tu regardes ça.» C'est le message qu'un ingénieur a envoyé sur Slack à Jeff Maggioncalda, patron des formations en ligne Coursera, à la fin de l'année dernière. Ça ? C'était l'une des premières versions de ChatGPT, le robot conversationnel (ou *chatbot*) lancé par la start-up OpenAI en novembre 2022. «Je n'arrive pas à croire que ce chat portait en lui tant de possibilités», s'exclame encore aujourd'hui M. Maggioncalda, émerveillé par la puissance d'analyse du big data de cet outil. Le dirigeant, conquis, s'en sert tous les jours. «C'est mon relecteur, dit-il. J'écris un premier jet, je lui demande de corriger les fautes et de raccourcir le texte.»

Sa secrétaire doit elle aussi utiliser ChatGPT. Lorsqu'elle trie les e-mails reçus par M. Maggioncalda, elle prépare des réponses avec l'aide du robot... qui a appris à reproduire le style de son patron. Ce dernier n'a plus qu'à vérifier et l'affaire est entendue.

Le savant chat n'est pas réservé qu'au dirigeant, la compagnie en profite tout autant: les coaches s'en servent pour affiner les choix des étudiants, les instructeurs lui demandent de résumer les parties essentielles de leurs cours. L'équipe marketing écrit quant à elle ses e-mails avec le *chatbot* et profite de la finesse de son analyse. «Cela nous libère de 20 % à 30 % de temps pour faire du *brainstorming*», dit M. Mag-

gioncalda. Le robot, assure-t-il, est «un nouveau membre de l'équipe de direction».

### Le risque de fuites

Coursera n'est pas la seule compagnie à avoir embrassé avec passion les algorithmes d'intelligence artificielle (IA), capables de générer des contenus adaptés aux besoins de l'entreprise. Start-up et grands groupes se convertissent à grande vitesse : 49 % des 1 000 entreprises américaines sondées en février par le site Resume Builder déclarent utiliser ChatGPT. Ce qui, bien sûr, bouleverse de fond en comble l'organisation du travail.

Selon une étude Ipsos menée en avril, un sixième des Américains a déjà utilisé l'IA générative, et 29 % d'entre eux l'ont fait pour créer des textes pour leur travail. Le rédacteur free-lance Guillermo Rubio l'utilise pour écrire de courtes publicités, telles que des descriptions de produits. Marnix Broer, le numéro un de Studocu, une plate-forme d'échanges de cours visitée par huit millions d'étudiants américains, s'en sert pour classer ses documents, prendre des notes ou bien affiner les recherches.

Le développeur d'applications mobiles Willow Tree lui demande d'écrire des lignes de code et de tester ses programmes... avant l'intervention des experts. «C'est comme les voitures sans chauffeur», explique Tobias Dengel, le président de la compagnie. On a toujours besoin de contrôler. Mais ces premiers travaux sont

d'ores et déjà très utiles.» Et d'enchaîner sur un usage encore plus complexe: «On peut construire notre propre système sur l'infrastructure de ChatGPT.» M. Dengel cite l'exemple d'un client dans l'agroalimentaire: «Nous introduisons tous ses fournisseurs dans le système et lui demandons de chercher lesquels laissent la moindre empreinte carbone.»

La start-up californienne Navan, qui organise les voyages et les dépenses de ses grands clients, vient même de lancer AVA, son propre chat, intégré à ChatGPT. L'objectif: permettre aux managers et aux directeurs financiers de lancer eux-mêmes l'analyse des dépenses. Auparavant, il fallait demander aux experts de Navan de fouiller parmi des milliers de données clients. Maintenant, raconte Elad Ganot, vice-président produits du groupe, «c'est AVA qui recherche quels sont les hôtels les plus chers dans une ville, et comment réduire ses frais».

LexisNexis, une plate-forme d'informations pour les juristes, se repose aussi de plus en plus sur ChatGPT. «Nous l'utilisons dans plusieurs cas différents», confie Jamie Buckley, responsable produits. Le robot conversationnel résume de longs documents d'une centaine de pages en quelques paragraphes. Il écrit les prémices d'un contrat et retrouve en quelques minutes des affaires judiciaires similaires à celle sur laquelle un avocat travaille. Les juristes adorent. M. Buckley cite ainsi un sondage réalisé auprès de 4 180 juristes,





étudiants, consommateurs... : 39 % des juristes estiment que l'IA générative améliore leur profession. Et les avocats ne sont pas les seuls à se frotter à ce nouvel outil.

Le robot conversationnel a tout pour plaire. « *Mais il faut être extrêmement prudent dans son usage*, avertit Pierre Haren, le fondateur de la start-up Causality Link, grand amateur d'IA. *Car le chat mémorise les informations de l'utilisateur. Ce qui pourrait causer des fuites d'éléments stratégiques.* » Et de poursuivre : « *Même lorsqu'on croit lui donner de simples bribes d'informations, le chat agrège un bout de ceci et un bout de cela, et recrée une information confidentielle qu'un concurrent pourra utiliser lorsqu'il pose la bonne question.* »

Pour éviter ces fuites, LexisNexis évite OpenAI. M. Buckley préfère passer par la plateforme Azure, gérée par Microsoft. « *Nous accédons au robot par le cloud de Microsoft*, explique-t-il. *Aucune de nos données n'est enregistrée, aucune information n'est envoyée à OpenAI.* » Et comme deux précautions valent mieux qu'une, l'employé qui chez lui le soir ferait de la programmation n'a pas non plus le droit d'ouvrir OpenAI. Cela dit, même encadré, le robot conversationnel n'est pas infaillible. « *De temps en temps, il hallucine*, dit M. Haren. *S'il n'a pas l'information, il l'invente.* » D'où l'impérieuse nécessité d'installer un expert en chair et en os au poste de contrôle. ■

CAROLINE TALBOT

## Le robot conversationnel résume des documents d'une centaine de pages en quelques paragraphes

### LES CHIFFRES

5 %

C'est la part des Américains qui disent utiliser l'intelligence artificielle générative afin de créer des textes pour leur travail, selon une étude Ipsos menée du 20 au 24 avril auprès d'un échantillon représentatif de 1008 personnes.

49 %

C'est la part des 1000 entreprises américaines, sondées en février par le site Resume Builder, qui utilisent ChatGPT.

