



DOSSIER

Les chefs d'entreprise doivent aussi prendre conscience des risques liés à l'intelligence artificielle

Corinne Caillaud

Les dirigeants sont toutefois nombreux à avoir acquis la conviction que l'IA s'imposera comme un outil incontournable dans leur activité.

Le lancement de ChatGPT par OpenAI fin novembre 2022 a constitué un point de bascule pour les entreprises. Jusqu'à cette date, l'intelligence artificielle générative était affaire de spécialistes. Mais ce nouveau logiciel, qui a ouvert les possibilités de dialogues en langage commun, pour demander des actions générant du texte, de l'image ou des vidéos, et surtout sa grande simplicité d'utilisation, aiguise l'appétit des dirigeants. La majorité reste cependant prudente. Une étude publiée par le cabinet de conseil en stratégie BCG début janvier relève que 90 % des dirigeants attendent de voir avant de se lancer. « La vitesse d'évolution des technologies est telle qu'ils préfèrent temporiser. Ils doutent aussi du retour sur investissement et y voient des risques sur la sécurisation des données », détaille Nicolas de Bellefonds, directeur associé au BCG.

En mars, selon un sondage de Bpifrance Le Lab, 72 % des 3077 dirigeants de TPE et PME n'utilisent pas l'IA, car ils n'identifient pas encore l'usage qu'ils peuvent en faire. Pour Marc Trilling, PDG du cabinet de conseil Saegus, deux tendances se dégagent. « Certaines entreprises ont acquis la conviction forte que l'IA était incontournable et allait s'imposer comme un nouveau standard, explique-t-il. D'autres s'interrogent sur la manière de s'emparer de ce sujet et sur l'échéance à laquelle elles obtiendront des résultats, tout en étant saisies d'un sentiment d'urgence. »

Depuis huit mois, Clément Méry cofondateur de Willy anti-gaspi, a sauté le pas. Son site internet propose plus de mille produits d'épicerie sucrés ou salés principalement issus de stocks d'inventus. Avec un tel volume, la rédaction des fiches de produit constitue un travail important. Pour gagner du temps, il a désormais recours à Cha-

tGPT. En partant du numéro d'identification du produit, l'IA crée le contenu rédactionnel adapté, en décrivant sa composition et sa valeur nutritionnelle. « Nous vérifions cependant systématiquement cette dernière pour éviter toute erreur », précise-t-il. Son autre préoccupation tient à ce que ses clients trouvent aisément les aliments recherchés. Dans ce but, ses équipes apprennent à ChatGPT à classer les données dans les bonnes catégories. « Nous avons effectué un travail de classification manuelle et de définition des règles, puis la partie technique a été réalisée par un membre de l'équipe », indique Clément Méry.

Pour Dominique Monera, président fondateur d'IA Académie, « l'émergence de ChatGPT a donné naissance à un fantasme des PME qui ont imaginé réaliser beaucoup de choses seules sans avoir recours à des spécialistes ». C'est d'ailleurs en raison d'une forte demande que, mi-janvier, Microsoft leur a ouvert l'accessibilité à Copilot (pour 20 à 30 dollars mensuels), dont l'usage était jusqu'alors réservé aux sociétés de plus de 300 salariés. Avec cet outil, toutes les entreprises peuvent désormais créer automatiquement des présentations PowerPoint, des feuilles de calcul Excel ou des résumés de réunions Teams.

Dominique Monera a cependant vu arriver dans son cabinet de conseil des dirigeants soucieux de se former aux techniques de *prompt engineering*, soit l'ingénierie de requête afin de pouvoir retirer le maximum de valeur de ces nouveaux outils. « Leurs demandes, explique-t-il, se concentrent sur des travaux en lien avec l'écrit ou l'image. Dans ce dernier cas, ils utilisent Midjourney ou Stable Diffusion. Que ce soit en matière de communication avec leurs salariés comme avec leurs clients, ou de marketing, les chefs d'entreprise optimisent ainsi leurs échanges. Ils sont dans une

logique de développement, pas de suppression de postes. » Pour Nicolas de Bellefonds, « l'IA est un sujet humain avant d'être un sujet techno ».

Avant de faire appel à ses services, des dirigeants s'étaient heurtés à des problèmes de précisions dans les réponses fournies par ChatGPT et de sécurisation des données. « Des PME sont tentées par la méthode RAG, soit la génération augmentée de récupération, pour construire leur propre ChatGPT et protéger ainsi leurs données », ajoute Dominique Monera. Le coût de la mise en place d'un tel outil est estimé entre 20 000 euros et 50 000 euros. « Des patrons de PME se saisissent aussi du sujet de l'IA parce qu'ils découvrent l'existence d'un "shadow IA" dans leur entreprise, soit des salariés utilisant l'IA sans qu'ils en soient avertis », pointe Marc Trilling. Ce qui pose problème en matière de sécurité, car, si comme l'estime Nicolas de Bellefonds, « certains risques relatifs à l'IA sont appréhendables », encore faut-il être au fait des pratiques en cours dans l'entreprise. Selon Marc Trilling, « les

PME ne sont pas assez conscientes des risques ».

Pour Pascal Zératès, directeur général de Kardham Digital, entreprise de services numériques spécialisée dans les bâtiments intelligents, la cybersécurité est indissociable de l'IA. Cette filiale du groupe immobilier Kardham, qu'il a déployée seul en 2019, emploie aujourd'hui 90 personnes. Son activité consiste à fluidifier le parcours des occupants de bâtiments tertiaires via des applications. Par exemple, lorsque le parking privé d'une entreprise est à saturation en raison d'une forte affluence, les salariés sont orientés vers les places libres du parking public voisin. « Pour cela, nous nous interfaçons avec le système d'information de l'opérateur. Tout se fait de façon automatique, sans intervention humaine, c'est tout l'intérêt de l'IA », s'enthousias-

me-t-il. Reste que la sécurité doit être maximum. « Toutes les plateformes déployées nécessitent la mise en place de cyberprotection, assure Pascal Zératès. Ce n'est pas une option, l'inverse reviendrait à concevoir un véhicule sans freins. » ■

« L'émergence de ChatGPT a donné naissance à un fantasme des PME qui ont imaginé réaliser beaucoup de choses seules sans avoir recours à des spécialistes »

Dominique Monera
Président d'IA Académie