

## S'il te plait, ChatGPT, dessine-moi un mouton – 5<sup>ème</sup> article

### Quelle I.A. pour quelle utilisation ?

*Si, adossé à son avion en panne au fond du désert, Antoine de Saint-Exupéry découvrait un dessin de ChatGPT, il serait sans doute bien dubitatif. De son côté, du haut de son étoile, le Petit Prince serait tout aussi interrogatif face à ce mouton issu d'une intelligence artificielle. Ce n'est pas le cas de Bill Gates qui voit en ChatGPT « la plus grande révolution industrielle depuis 1980 »<sup>1</sup>.*

*Passionné par ce sujet, j'essaie de compiler et d'écouter un maximum de ce qui se produit depuis que le tsunami ChatGPT secoue le monde entier. La compilation de dizaines d'articles de la presse quotidienne, du Figaro au Monde en passant par Les Échos ou La Croix, de dossiers spéciaux de tous les grands hebdomadaires et de nombreux podcast de journalistes pour une fois véritablement curieux et interrogatifs, n'est pas une démarche 100 % scientifique mais elle reflète, je l'espère, l'étendue des questions qui se posent et identifie les grandes thématiques qui sont en train de s'imposer.*

*Dans le premier article nous avons posé quelques bases de compréhension indispensables sur le fonctionnement de l'intelligence artificielle (IA) avant de présenter dans le second, un état des réflexions concernant l'impact des IA sur le travail et l'emploi. Le 3<sup>ème</sup> article, proposait une synthèse des questions qui se posent autour de l'IA. et le 4<sup>ème</sup> présentait dix conseils essentiels pour commencer à travailler avec ChatGPT.*

Ce 5<sup>ème</sup> et dernier article de la série explore les possibilités d'utilisation concrètes de ChatGPT et autres IA génératives.

### L'arbre qui cache la forêt

Le tsunami médiatique que fut ChatGPT en début d'année est avant tout un énorme coup marketing réalisé par la société Open AI. En diffusant sa nouvelle version d'IA, cette société a mis la planète en effervescence. On ne parle que d'elle et d'IA depuis six mois et ceci sans le moindre dollar de campagne publicitaire. Une fois le buzz réalisé et des dizaines de millions de personnes harponnées, le lancement de l'abonnement payant est la cerise sur le gâteau de la démarche. Bien joué ! J'ai fait partie de ces curieux qui s'étaient précipités sur cette appli pour tenter de comprendre de quoi l'on parlait. Cet abonnement payant, dernière étape d'un marketing simple et efficace, est expliqué par Open AI par la masse d'utilisateurs soudainement générée qui avait saturé leurs ordinateurs ; c'était donc notre faute si ChatGPT devenait payant, brillantissime ! Depuis, la marche en avant continue à grands pas ; début mai, ChatGPT se connectait à Internet pour compenser sa faiblesse principale, celle d'une base de connaissance qui s'arrêtait en 2021.

---

<sup>1</sup> Précision : il a investi 10 milliards dans la société Open AI qui a créé ChatGPT – Les Échos du 22 mars 2023

Mais derrière ChatGPT c'est un autre tsunami qui s'est déclenché. Je suis tombé sur une cartographie qui recense plus de 300 I.A. génératives. Une nouvelle jungle est brusquement sortie de terre à moins que ce soient de nouveaux pionniers se précipitant dans une nouvelle ruée vers l'or. Bien difficile de se faire une idée de celles qui sont véritablement des I.A. et celles qui ne sont qu'un pur objet de remodelage marketing pour faire mode. Néanmoins, il n'y a pas de doute à avoir, si ce n'est pas une révolution (voir le 1<sup>er</sup> article de la série), c'est une évolution marquante et elle se met en place à vitesse grand V.

Il s'agit donc de faire le tri dans cette jungle et aborder son exploration avec tout le pragmatisme nécessaire quand on est dirigeant.

### **Les grandes familles d'I.A.**

Nous sommes à des années-lumières d'une I.A. universelle qui saurait tout faire. Chaque I.A. est spécialisée, très spécialisée. On peut identifier aujourd'hui une quinzaine de domaines.

Retenons d'abord un groupe de domaines que l'on pourrait qualifier d'horizontal, des I.A. potentiellement utiles à tous les métiers et entreprises :

- Parole : celles qui vous répondent quand vous appelez un « call center ».
- Écriture : celles qui génèrent du texte, qui traduisent, qui animent les « bots » présents maintenant sur tous les sites internet BtoC.
- Image : celles qui génèrent photos, illustrations, graphiques, ...
- Vidéos : comme celles qui produisent les deepfakes qui font tenir des faux discours à des personnalités mais aussi des plus utiles.
- Univers : elles permettent la création de décors 3D pour des projets d'urbanisme, des jeux vidéo ou comme base d'effets spéciaux pour le cinéma.
- Productivité : elles lisent les courriers, les emails, pour les classer, les organiser, les distribuer ou intégrer directement les factures dans la comptabilité. Elles organisent seules le classement des dossiers, rédigent les comptes-rendus, envoient les ordres du jour, jonglent avec les agendas de chacun pour organiser les réunions, ...
- Recherche : recherche d'éléments spécifiques ou traitement de données.
- Web design : production de sites internet.
- Code : génération de code informatique.
- Musique : de la pure « création » à des fonctionnalités comme supprimer tel instrument d'une musique pour jouer à sa place ou écouter quelques mesures et vous dire instantanément l'auteur et l'album, tout est possible.

Apparaît ensuite un groupe que l'on pourrait qualifier de vertical, des I.A. spécialisées par métiers. Les domaines de la santé, de la recherche médicale, de l'architecture, de l'ingénierie semblent très en pointe sur ce sujet. J'ai moins creusé le sujet des A.I. « métier » mais on peut facilement imaginer que dans tous les secteurs, de nouveaux outils se développent. A partir du moment où les compétences d'une I.A. peuvent être utiles et surtout, quand la nature du sujet

correspond aux prérequis pour qu'une I.A. soit performante (voir 1<sup>er</sup> article), une I.A existe déjà ou existera rapidement.

Enfin, il y a des I.A. au service des I.A. tant pour les développer que pour les exploiter, je ne développerai pas, c'est bien au-delà de mes compétences.

La question n'est donc pas de savoir si une I.A. existerait pour booster tel ou tel process ou métier, la question est de savoir où elle se trouve ?

## **I.A. et stratégie**

Il y a maintenant deux ans, quand je concluais mes travaux de recherche et de thèse sur le management de la complexité, je posais la question de savoir si une I.A. pourrait nous aider dans la définition d'une stratégie d'entreprise. A ce jour, je ne connais pas d'I.A. spécialisée dans ce domaine. Pour tout un nombre de raisons, je ne pense pas que cela soit possible aujourd'hui ou à un moyen terme.

Par contre, nous avons proposé des exercices en situation réelle à ChatGPT dans ce domaine avec quelques clients de Cogito (réaliser un SWOT, une analyse de marché, une recherche de concurrents, ...). Nous obtenons des résultats très scolaires comme ceux que produirait un bon junior d'écoles de management. Ceci n'est pas forcément inutile pour dégrossir une question, gagner du temps en début de projet, pour se concentrer plus rapidement sur la recherche de valeur ajoutée mais, à ce stade des expériences, rien de plus et surtout, rien qui permettrait de faire la différence. D'ailleurs, ChatGPT a conclu l'un de ses travaux, en conseillant de s'adresser à un consultant spécialisé, je tiens le document à disposition de ceux qui ne me croiraient pas !

## **I.A. et management stratégique**

Si la grande stratégie n'est pas encore tout à fait le domaine de ChatGPT & co, d'autres exercices ont démontré leur utilité au service, ou en soutien, du management stratégique

- Compte-rendu : à partir d'une prise de note au fil d'une réunion, ChatGPT propose un compte-rendu de bonne qualité. Il remplace deux heures de travail, par 15 à 20 minutes de relecture, correction et quelques compléments.
- Présentation PowerPoint : cela demande quelques heures d'apprentissage, mais avec quelques tutos faciles à trouver, ChatGPT propose une base très acceptable de travail. Le gain de temps est important.
- Planification / projet : alimenté par de bons prompts (voir 4<sup>e</sup> article), ChatGPT est capable de proposer une mise en ordre d'idées pour organiser un projet. Sans être créatif, c'est un moyen de gagner du temps et de vérifier que quelques fondamentaux n'ont pas été oubliés.

- Recherche documentaire : depuis qu'il est connecté à Internet, ChatGPT est devenu efficace pour mener des recherches. La rédaction de quelques prompts lui suffit, le résultat est de qualité et surtout, le gain de temps est colossal comparé à une recherche Google classique nécessitant d'ouvrir et de lire de nombreux liens pas toujours intéressants. Il ne faut cependant pas oublier qu'Internet reste avec ses propres limites (fiabilité, pollutions diverses, ...) et que ChatGPT n'accède certainement pas à des bases ou des articles payants.
- Validation : il n'y a pas d'ego à avoir pour demander à ChatGPT ce qu'il pense de tel ou tel texte ou idée. Cela ouvre quelques fois des perspectives intéressantes et complémentaires.
- Texte : il s'est surtout fait connaître pour sa capacité à proposer des textes, c'est son « cœur de métier ». Nul doute qu'il le fait bien, mais une fois de plus, cela dépend beaucoup des prompts qui lui sont soumis. Personnellement, je trouve sa rédaction très scolaire donc, suivant le public auquel on s'adresse, cela mérite plus ou moins de travail complémentaire. Néanmoins, le gain de temps reste intéressant.
- Image : j'ai pu partager quelques heures avec un spécialiste de l'image et de l'illustration testant des I.A. de type *Midjourney*. Là aussi, le résultat sera d'autant plus intéressant si deux savoir-faire s'additionnent : celui d'écrire des prompts spécifiques et celui de la compétence métier du graphiste ou du photographe.

## Derniers conseils

La sécurité : dans la grande majorité des cas, ces I.A. même en abonnement professionnel, sont des « espaces publics ». Si certaines commencent à expliquer qu'elles ne font pas d'apprentissage sur la base des travaux qu'on leur soumet, il faut bien garder en tête que l'on ne sait pas trop ce que nos travaux avec ces I.A. deviennent. Quelques précautions de base s'imposent :

- Travailler avec un bon VPN anonymisant les connexions.
- Ne pas donner de nom d'entreprise, utiliser un code, un surnom, un avatar, ...
- Ne pas donner les noms de participants à une réunion : utiliser des initiales.
- Éviter de donner des lieux.

Ce sont autant de petits cailloux qui ne seront pas donnée au Petit Poucet.

Le blabla marketing : depuis ce printemps, tout le monde fait de l'I.A. ! Il est donc important de raison garder et de bien vérifier si dans ce domaine également, une communication avantageuse ne cherche pas à nous faire prendre des vessies pour des lanternes.

Rester pragmatique : en science de gestion on se demande pourquoi toutes les évolutions informatiques et digitales des vingt ou trente dernières années n'ont pas produit les gains de productivité annoncés et attendus. Deux raisons essentielles expliquent cette déception : les

investissements nécessaires sont toujours sous-évalués et les gains espérés jamais obtenus. Avant de se lancer dans un projet d'I.A. et de transformer tel ou tel process, il convient aujourd'hui, comme dans tout projet digital, de bien se poser la question de savoir si les outils en place sont bien utilisés, sont connus et maîtrisés par leurs utilisateurs et s'ils n'ont pas un potentiel de création de valeur pas encore découvert.

## Conclusion

J'espère que cette série de cinq articles vous aura été utile et donné quelques clés pour entrer dans ce nouveau monde. Non, ChatGPT ne saurait pas dessiner un mouton pour le Petit Prince, mais oui, Antoine de Saint-Exupéry se serait certainement passionné pour ce sujet des I.A. La passion n'est pas forcément la meilleure conseillère en termes de stratégie, il s'agit d'aborder cette évolution majeure avec professionnalisme :

- Garder la tête froide, pas d'inquiétude, ce n'est qu'un changement de plus.
- Apprendre et se former pour comprendre et analyser les nouveaux paradigmes.
- Résister à l'effet de mode en réfléchissant bien à la valeur ajoutée recherchée et possible.

Passez tous un bel été et rendez-vous en septembre pour d'autres articles sur le blog de Cogito.

**Michel MATHIEU** - Juin 2023