

Et si on causait... de « ChatGPT » et de « Copilot » à EDF ?

Déploiement des IA génératives

Le lancement de « ChatGPT » depuis un an et demi nous a permis d'expérimenter les « agents conversationnels » fondés sur l'intelligence artificielle (IA) générative. Les jeunes salariés et les cadres « dynamiques » se sont rapidement emparés de cette technologie si bien qu'en avril dernier EDF a décidé de mettre à disposition de l'ensemble de ses salariés l'outil « Copilot ». L'enjeu est désormais d'accompagner les usages professionnels de cet outil innovant et d'en suivre les conséquences sur notre manière de travailler en limitant les risques !

Un outil intuitif avec une prise en main immédiate



Pour faire simple, cette nouvelle technologie, basée sur l'IA, est à la portée du plus grand nombre car **pour s'en servir il suffit de dialoguer avec elle** (le *chat* de GPT) ! Elle procure

immédiatement à ses utilisateurs un sentiment d'amélioration de leur performance sans qu'il y ait besoin de procéder à des investissements technologiques ou organisationnels majeurs. **La prise en main de cet outil est tellement rapide qu'il donne le sentiment de ne nécessiter aucune formation pour s'en servir.**

Bénéfices versus « hallucinations »

Cela est vrai tant que l'on s'en tient à des requêtes très simples. **Mais dès que l'on augmente le niveau de difficulté on se heurte rapidement aux limites de l'outil** avec des résultats irréguliers voire contre-productifs car générant des données biaisées ou fausses nommées « hallucinations ».



En vérité les bénéfices de l'IA générative sont très différents selon le niveau de compétences initial de celui qui l'utilise. Différentes études montrent que les

gains observés bénéficient aux personnes ayant le moins d'ancienneté dans leur poste (+ 46 %) et de qualification (+ 34 %).

Mais les bénéfices sont quasi nuls chez les salariés les plus qualifiés/expérimentés. Pire l'utilisation de l'IA générative chez cette population diminue légèrement la qualité de leur travail ! Pourquoi ?

« Prompt engineering » et esprit critique doivent rester de mise !

Qu'ils aient suivi - ou pas - une formation en « prompt engineering » (comment bien formuler les requêtes et dialoguer avec l'agent conversationnel), certains salariés, plus particulièrement les

jeunes et les cadres très à l'aise dans le digital, n'ont aucune difficulté à interagir avec l'outil pour arriver à des résultats qui semblent crédibles.

Pour autant, ils oublient souvent de demander à l'IA la justification des résultats ou d'en signaler les incohérences. **Bref guider l'IA ne suffit pas pour se prémunir des hallucinations !** Il faut donc, dans tous les cas, garder l'esprit critique et ne pas faire



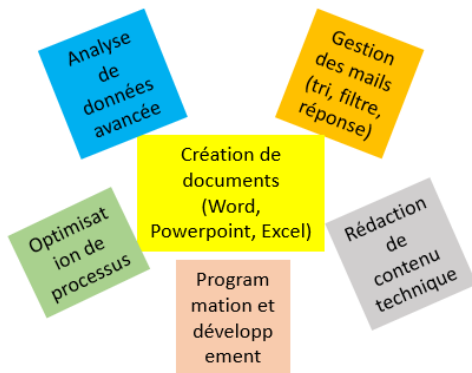
confiance aveuglément à un outil qui semble très performant.

Quelles tâches pourraient être à l'avenir sous-traitées à l'IA ?

N'oublions pas que « ChatGPT » ou « Copilot » sont très récents. A EDF, l'usage grandissant de « ChatGPT », risqué en termes de « fuites de données », a amené l'entreprise à déployer en avril l'outil Copilot.

Quels sont les gains attendus à court terme de l'utilisation de cette nouvelle technologie ?

Le schéma suivant nous offre quelques exemples d'activités qui peuvent être améliorées voir sous-traitées à l'IA générative.



Un bon expert en « prompt engineering » aurait la possibilité de s'attaquer à « l'infobésité » liée à la surutilisation des mails et à la multiplication des canaux d'informations en automatisant une partie du traitement de l'info : générer des réponses automatiques, synthétiser une pile de mails, rédiger automatiquement des comptes-rendus de réunions, etc. **Néanmoins les risques de défaillances organisationnelles ou managériales augmenteraient significativement.**

Attention aux tentatives d'automatisation !

Ce dont il est ici question c'est la division du travail entre l'homme et la machine sur des pans entiers de processus métiers structurants (automatisation). Au regard des agents conversationnels qui sont devenus très performants, l'entreprise pourrait décider de remplacer les commerciaux pour la plupart des échanges standards avec les clients. Seuls les sujets complexes seraient traités par des salariés.



Cette hypothèse serait non seulement un désastre pour l'emploi mais comprendrait des risques majeurs en termes de cybersécurité et de fuite de données.

Pour FO il y a des lignes rouges à ne pas franchir et il est très clair que l'IA générative doit être déployée dans une logique d'assistance aux salariés et en aucun cas dans l'objectif de les remplacer !



Cette technologie doit être encadrée dans de nouvelles pratiques de travail en fonction du type de tâches à accomplir.

Compte tenu de la rapidité des évolutions techniques, le cadre d'utilisation de cette technologie devra être évolutif et basé sur des expérimentations concrètes dans les métiers.

La formation aux IA génératives est déterminante !



Même si dialoguer avec Copilot paraît à la portée de tout le monde, il ne faut pas oublier que cet outil numérique est construit sur des paramètres techniques invisibles pour l'utilisateur mais qui influencent énormément le résultat obtenu.

C'est pourquoi, former à l'usage de cette nouvelle technologie est absolument obligatoire pour en tirer de véritables bénéfices !

FO souhaite que le dialogue social sur l'IA et le SI soit continu

Le déploiement de l'IA générative et des agents conversationnels doit se faire dans le cadre d'une démarche de dialogue social continu avec l'ensemble des acteurs sur le sujet : décideurs, concepteurs, ingénieurs, OS, etc. Ce dialogue permettra d'écouter toutes les parties prenantes, de

désamorcer les peurs et de mettre les gardes-fous qui seront nécessaires. **FO demande la pérennisation de la commission temporaire IA et SI du CSEC. Cette commission doit doter ses membres de moyens (en heures et en déplacements) pour siéger tout au long de la mandature pour échanger sur les sujets SI et IA utilisés à EDF.**

En conclusion, nous ne sommes qu'au début du développement de l'IA générative. Les conséquences de cette nouvelle technologie sur nos emplois et nos conditions de travail sont méconnues. Pour autant il y a des risques d'automatisation des emplois, de diminution de la fiabilité des données et des risques cybersécurité qui sont évidents et qu'il convient de circonscrire dès maintenant en cadrant les usages de cet outil numérique, en assurant la formation de base des utilisateurs et en proposant des outils sécurisés et adaptés aux différents métiers.

