

technologiques vont nous rendre plus riches que jamais – alors mêmes qu'ils nous entraînent vers un monde où le travail sera une denrée rare. » En clair, l'intelligence artificielle, source de prospérité, renverra tout le monde au « chômage technologique ». Ce qui,

dans la foulée, nous imposerait, urgemment, de réfléchir à la répartition des richesses, à la lutte contre les inégalités, au pouvoir de ces « big tech » sur nos libertés et la démocratie. Ou à la place des loisirs et du travail non rémunéré.

Tout ça grâce à ChatGPT ? Pas si vite,

avancent la plupart des chercheurs en IA. Oui, l'intelligence artificielle est déjà au cœur de nombreuses activités humaines (de la médecine à la lutte contre le réchauffement climatique, en passant par la publicité programmatique en ligne, notre smartphone ou les cen-

trales de taxi pour optimiser la distribution des courses), mais le robot conversationnel serait loin, très loin de remplacer un humain. Même Sam Altman, son PDG, prévient : « ChatGPT est un produit horrible, qui n'a pas vraiment été conçu pour être utilisé. »

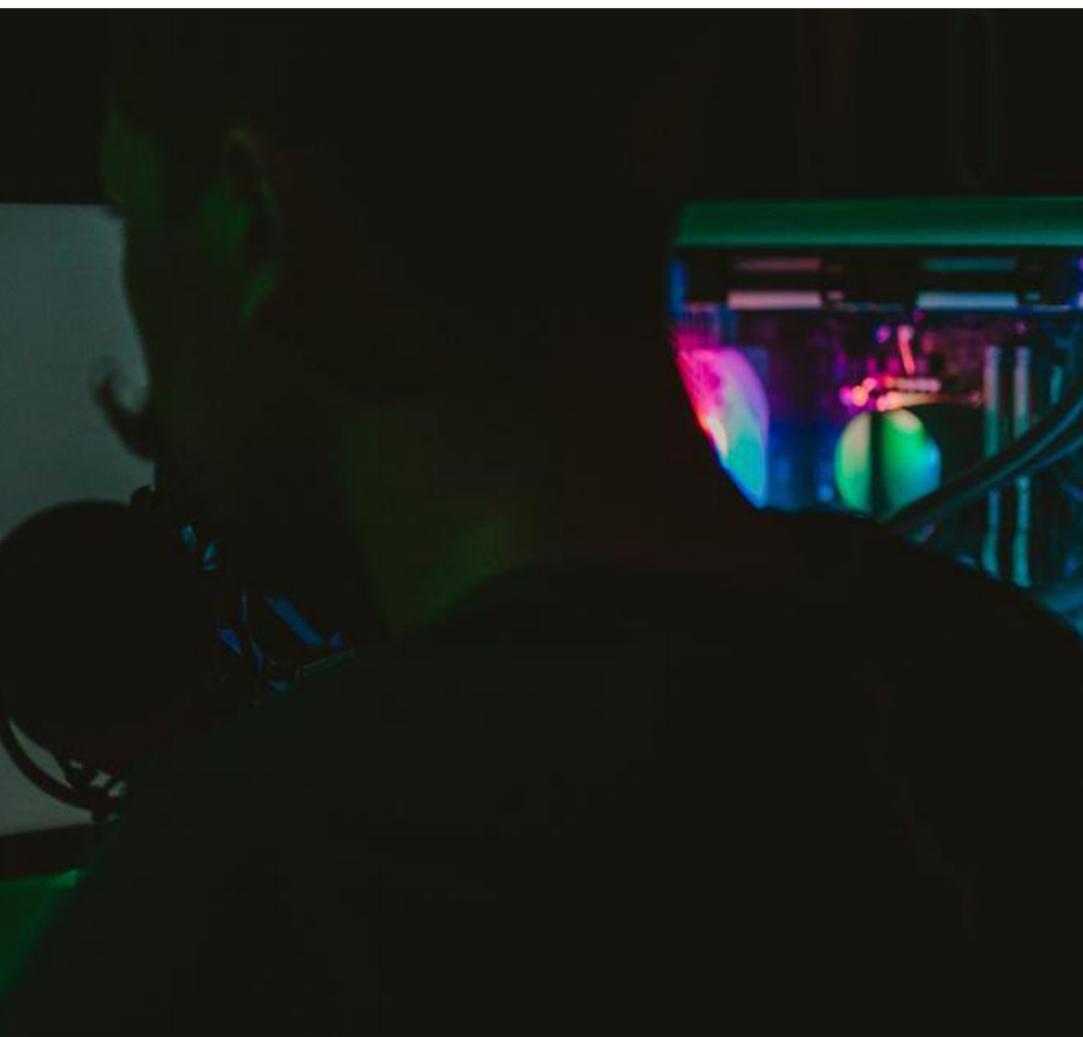
Laurence Devillers. « La fausse bonne idée, c'est le gain de temps car on ne peut pas lui faire confiance. L'humain peut prendre en compte ses résultats, mais il doit les vérifier. »

Des tâches rudimentaires

ChatGPT dans l'entreprise, oui, mais donc à condition de le cantonner à des tâches intellectuelles rudimentaires et répétitives. « L'analyse de données brutes et la génération de contenus basiques, par exemple, en somme », appuie Pierre Dewitte, chercheur à la KU-Leuven. « Soit des tâches bêtes et inoffensives, qui sont généralement lourdes et chronophages dans la mesure où elles nécessitent l'assimilation d'une grande quantité de données, mais ne sont pas susceptibles d'affecter directement les individus, en produisant des effets juridiques, par exemple. »

« Il faudra donc éduquer les gens à utiliser ces outils et à en tirer de la valeur ajoutée », renchérit le chercheur. Ce qui passera par la création de nouveaux métiers : ingénieur IA, *data analyst*, *prompt ingeneer*, *output checker*. « Cela va en fait agrandir le fossé entre les métiers spécialisés et non spécialisés. En clair, on va remplacer de la main-d'œuvre peu qualifiée et accroître, dans le même temps, le besoin d'experts pour vérifier l'exactitude des contenus générés (historiens, juristes, ingénieurs logiciels, etc.) et ajuster le fonctionnement du modèle de langage pour corriger ses erreurs. »

Bref, une nouvelle fois en quelques décennies, le monde change. Pour Dominique Turcq, président de l'Institut Boostzone (recherches sur l'avenir du monde du travail), « le rôle de l'homme change non pas parce qu'il est remplacé par la machine », vision simpliste et taylorienne où, justement, on voulait faire de lui une machine effectuant des tâches mécaniques, « mais parce qu'on peut désormais lui donner la machine comme assistant, l'enrichir et augmenter la quantité et la qualité des services offerts dans nos sociétés ».



recrutement Des problèmes éthiques en puissance

BENOÎT JULY

Scruter des CV dans des bases de données, rédiger des offres d'emploi sur base de profils de fonction : autant de tâches que les sociétés spécialisées dans la sélection et le recrutement confient parfois à l'intelligence artificielle. Soit très de peu de choses en réalité...

« Nous n'utilisons des outils tels que ChatGPT que de manière récente », commente Gitte Milbou, *digital marketer* chez SD Worx. « Pour l'instant, c'est surtout pour générer des annonces ou du contenu sur les réseaux sociaux, par exemple. Cela permet de libérer du temps qu'on peut consacrer à d'autres activités, mais cela ne fonctionne que si on maîtrise bien l'outil et qu'on lui donne les bonnes instructions. »

Pour le reste, notre interlocutrice se montre relativement circonspecte. « Nous sommes encore en phase d'apprentissage et nous constatons que cela suscite beaucoup de questions, quant à la compatibilité de ces outils avec la protection des données, par exemple. Nous ne voulons absolument pas faire n'importe quoi. » D'autant qu'elle l'assure : « Ce qui prime dans un recrutement, c'est l'analyse et la compréhension de la personnalité de la candidate ou du candidat. Et cela, on ne peut pas le déléguer à une machine. »

La même prudence prévaut chez Randstad, où l'on dit analyser de manière très approfondie les conséquences de l'usage de l'intelligence artificielle. « L'IA peut certainement nous aider pour certaines tâches de base comme la rédaction de certaines offres d'emploi, mais l'interaction humaine restera toujours cruciale dans notre métier », commente Sébastien Cosentino, porte-parole, qui évoque aussi son utilisation

dans les systèmes de sélection, « afin de pouvoir augmenter le bassin de candidats pour un poste en particulier : vous pouvez, par exemple, sélectionner des personnes qui ont déjà exercé des fonctions similaires dans le passé mais qui n'ont pas, à première vue, les diplômes totalement requis. »

Biais dans les algorithmes

Mais au-delà de ces tâches dont on perçoit surtout qu'elles visent à gagner en productivité ? « L'utilisation de l'IA est plus difficile que prévu », prévient notre interlocuteur. « Nous avons constaté qu'au fil du temps, des biais se produisent dans les algorithmes d'apprentissage automatique, ce qui peut conduire à une discrimination inconsciente. Le mécanisme d'auto-apprentissage induit également que nous ne pouvons plus expliquer les résultats, et cela crée bien sûr un problème éthique pour nos consultants. »

Autrement dit : s'aider de l'intelligence artificielle est une chose, mais lui déléguer la responsabilité de produire la justification du choix de tel candidat plutôt que tel autre n'est pas à l'ordre du jour. « Nos consultants travaillent avec des femmes et des hommes qui ont leur parcours, leur personnalité : cela demande de la nuance, une compréhension beaucoup plus fine que ce que pourrait délivrer un algorithme. L'IA va certainement prendre une importance croissante à l'avenir mais, à nos yeux, le défi n'est pas seulement technologique : il est surtout de nature éthique. Cela implique d'être capable de prendre le meilleur de la technologie, mais aussi et surtout de rester critique envers elle. En tant que leader du marché, nous voulons également donner un signal à cet égard et assumer notre responsabilité. »

informatique Un outil efficace mais « dépourvu d'empathie »

B.J.

Dans le domaine informatique, ce n'est évidemment pas d'hier qu'on analyse les vices et vertus de l'intelligence artificielle (IA). Mais, s'agissant plus particulièrement des robots conversationnels de type ChatGPT, le sujet a clairement pris de l'ampleur ces tout derniers mois.

« C'est devenu un élément central dans toutes les formations que nous recevons de la part de Microsoft », confirme Aude de Crem, 26 ans, qui est précisément consultante Microsoft chez Easi. « Tout le monde en parle, c'est une vraie tendance, mais ce n'est pas pour autant que nous sommes assaillis de questions de la part des clients chez qui nous implémentons nos solutions. »

La raison en réside sans aucun doute dans le fait que, bien qu'impressionnants, ces robots conversationnels montrent pour l'instant assez vite leurs limites. « Clairement, ce sont des outils merveilleux qui peuvent faire gagner du temps, par exemple lorsqu'ils traduisent automatiquement des réunions virtuelles qui se déroulent en plusieurs langues ou lorsqu'ils en rédigent le compte rendu. Mais le produit de cette efficacité, qui est réelle, doit néanmoins être validé par la suite. Personne n'a dans l'idée de leur faire une confiance aveugle. »

Défaut d'empathie

Le même constat prévaut pour l'aide au codage, l'un des domaines que l'on dit pourtant menacé à terme par l'IA. « Comme d'autres, je fais appel à l'IA quand je suis bloqué sur un problème, mais exactement comme si je me rendais sur un forum spécialisé ou si je faisais appel à mon coach. L'outil peut

m'aider à trouver une solution, me suggérer éventuellement une correction, mais je garde bien évidemment la maîtrise du processus », assure-t-elle.

« Du reste, ce qu'attendent nos clients dépasse très largement ce que ces outils peuvent générer : car, aussi fort soient-ils sur le plan technique, ils sont dénués d'empathie. Ce n'est pas un robot conversationnel qui va comprendre la subtilité de l'expression d'un besoin exprimé par un client, qui va développer une solution qui soit à la fois conforme sur le plan technique mais aussi susceptible de s'intégrer à la culture d'entreprise. Il faut donc les prendre pour ce qu'ils sont : des supports efficaces, qui peuvent à ce titre permettre à l'humain de libérer du temps pour se consacrer à sa véritable valeur ajoutée. »

Grégory Seront, professeur d'informatique à la Haute Ecole Léonard de Vinci, ne dit pas autre chose lorsqu'il dit inviter ses étudiants à prendre du recul vis-à-vis de l'IA. « L'idée, c'est de leur apprendre en quoi un outil tel que ChatGPT peut être un allié dans leur apprentissage et ensuite dans leur pratique professionnelle, tout en les conscientisant vis-à-vis des limites et des dangers. L'outil n'est intéressant que s'il est maîtrisé. »

C'est ce qui fait dire à notre interlocuteur qu'il ne faut pas trop s'inquiéter de l'impact de l'IA sur les emplois de demain. « Toute l'histoire de l'informatique est marquée par l'amélioration constante de la manière de dialoguer avec la machine pour qu'elle fasse ce qu'on lui demande. En soi, en aidant à coder ou à corriger des bugs, en générant une nouvelle manière d'introduire des requêtes, ChatGPT s'inscrit dans cette mouvance », estime Grégory Seront. « Il va aider à poser les briques, mais il ne sera pas l'architecte... »