

Écoutez les podcasts du « Soir »

Retrouvez le podcast quotidien du *Soir* pour s'informer, décrypter et s'inspirer.



« À propos », c'est l'information comme vous l'entendez, avec des sujets racontés et analysés par les journalistes de la rédaction pour mieux comprendre l'actualité.



Découvrez « À propos » et tous les podcasts sur : *Le Soir* (podcasts.lesoir.be ou via l'application), « Podcast Addict », « Apple Podcasts », « Google Podcasts », Spotify et Amazon Music.

TECHNOLOGIE

L'IA générative se fait plus rapide une place à la maison qu'au travail

ChatGPT « and Co » font désormais partie du quotidien de nombreux Belges. Dans le cadre professionnel, il est par contre encore rare que l'employé lambda soit assisté par ces outils. Selon Deloitte, qui a piloté un premier sondage sur l'adoption de la technologie dans le pays, les entreprises belges doivent passer à la vitesse supérieure en matière d'intelligence artificielle.

AMANDINE CLOOT

Les *big fours* audient les comptes des entreprises, mais pas seulement : le conseil, notamment pour optimiser toute la chaîne de valeur d'une société, pèse une part considérable de leurs revenus. Chez Deloitte, numéro un parmi les géants devant EY, KPMG et PWC, on ne pouvait donc pas passer à côté de l'intelligence artificielle (IA), générative en particulier. Soit « la » promesse d'une meilleure productivité des employés, « augmentés » via des modèles de langage de plus en plus performants eux aussi.

« C'est une priorité pour nous. Actuellement, on dit beaucoup que pour augmenter la productivité, il faut activer les chômeurs... Mais augmenter la productivité, cela veut surtout dire augmenter la valeur ajoutée par personne active et là, l'IA générative a clairement un rôle à jouer », lance Rolf Driesen, CEO de Deloitte Belgique.

Entre une première semaine de l'innovation dédiée à sensibiliser toutes les parties prenantes sur le potentiel de ces technologies (étudiants, écosystème tech et sociétés) qui se tiendra jusqu'au 25 octobre, l'inauguration dans la foulée du bâtiment Nexus à Zaventem – soit 900 m² pour permettre aux clients de tester les technologies appliquées – et le lancement de la branche belge du Deloitte IA Institute afin de documenter la thématique... Oui, le groupe qui emploie 200 personnes à temps plein sur ce segment chez nous, met le paquet !

Pour y voir plus clair, le tout frais centre d'expertise de Deloitte a d'ailleurs commandé une première étude d'ampleur sur la consommation privée et professionnelle de l'IA générative. « Histoire de comprendre où en sont les employés belges, comme leurs

employeurs, face à ces enjeux énormes », cadre Patrick De Vylder, responsable AI. Un sondage a été réalisé en juillet dernier partout en Europe auprès de 30.000 personnes ; en Belgique avec un échantillon représentatif de la population de 2.714 individus, âgés de 16 à 75 ans.

Première conclusion : deux tiers des sondés chez nous sont conscients de l'existence de ces outils (61%), mais 36% n'ont par contre jamais utilisé ChatGPT (OpenAI) and Co. La Belgique serait donc en retard par rapport au restant de l'Europe, selon Deloitte. « Globalement, 66% des Européens connaissent l'IA, 29% de ces derniers n'ont jamais manipulé une application. Ce retard belge n'est pas un bon signal », assure Patrick De Vylder.

A noter : parmi les freins à la consommation, la moitié des Belges, conscients du potentiel de ces technologies, citent le manque de régulation. Précisons que Bruxelles en matière de connaissance et d'utilisation (79% des Bruxellois connaissent la technologie, 73% l'ont déjà testée) devance la Wallonie (69% ; 63%), suivie elle-même par la Flandre (62% ; 62%).

L'IA encore peu utilisée par l'employé lambda

Il n'empêche, l'IA générative – largement popularisée avec l'arrivée du modèle d'OpenAI il y a quasi deux ans ; de loin l'outil le plus connu du grand public (55%) devant Snapchat My IA (16%) et Microsoft Copilot (15%) – s'est très rapidement fait une place dans le quotidien de nombreux citoyens. Surtout à la maison : 42% des utilisateurs en font un usage privé (dont un quart tous les jours), mais seulement 22% consultent ces applications à des fins professionnelles (dont près d'un tiers alors quotidiennement).

« Ce qui est intéressant à épinglez,



l'experte « Il faudra toujours vérifier

ENTRETIEN
MAXIME BIERMÉ

En vingt ans d'activité dans le milieu de la tech, aussi bien en Europe qu'aux États-Unis, Kathy Pham, ingénieure passée par Google et actuelle CEO de la branche dédiée à l'intelligence artificielle chez le géant américain des ressources humaines et de la finance, Workday, fait le point pour *Le Soir* sur un secteur toujours en train de se remettre de la « révolution ChatGPT ».

Vous êtes une « ambassadrice » de l'intelligence artificielle depuis deux décennies. Ce rôle est-il encore nécessaire en 2024 ?

Cela fait un an que j'ai pris cette fonction chez Workday. La moitié de mon temps est consacrée à expliquer et échanger avec nos clients autour de ce que nous pouvons faire avec l'IA, l'autre moitié à contribuer à donner la direction vers laquelle nous développer en interne. Pour bien me faire comprendre, je raconte souvent l'histoire de l'intelligence artificielle. Il y a deux ans, tous les regards étaient fixés sur l'IA générative avec le lancement de ChatGPT. Aujourd'hui, on parle beaucoup des agents conversationnels. Mais les débuts de l'IA remontent en fait aux années cinquante...

Tout le monde a entendu parler de ChatGPT, mais un tiers des Belges ne l'a jamais utilisé. Cela vous surprend ?
Pas vraiment. Mais les personnes qui répondent à ce genre d'enquête sont-elles conscientes qu'elles utilisent de l'IA sans le savoir ? Quand vous allez au travail en utilisant des « outils de carte » comme Waze ou Maps, vous utilisez de l'intelligence artificielle. Vous ne vous en rendez pas compte car l'IA fait partie du produit. Le filtrage

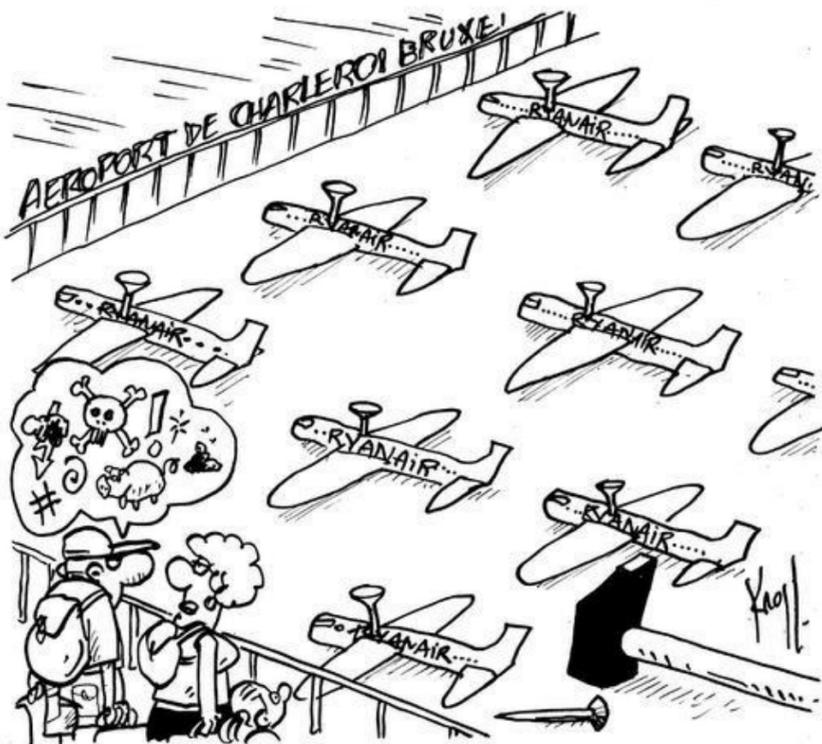
de vos mails pour éviter les spams, c'est aussi de l'IA. Les gens associent souvent l'utilisation de l'IA au fait « d'activer volontairement » quelque chose labellisé « IA » dans Slack ou Microsoft Copilot par exemple, alors qu'on l'utilise en réalité déjà au quotidien.

Avec ChatGPT, le grand public a poussé un grand « wow » car il est capable d'intégrer n'importe quelle demande d'informations dans notre langage, la digérer et nous délivrer une réponse d'une manière très différente des moteurs de recherche que nous utilisons jusqu'ici. Mais il y a un pont à construire pour que la compréhension d'une telle technologie puisse être importée vers nos pratiques de travail quotidiennes. Et à ce niveau, il y a encore beaucoup à faire.

Le lancement de ChatGPT, il y a deux ans, a été une révolution ?

Bien sûr. Je travaille depuis vingt ans sur ce type d'application. Je me souviens d'un projet similaire au sein de mon équipe. On s'était dit « cela ne mènera à rien ». Chaque révolution est basée sur une histoire. Il n'y a pas un moment magique où tous les outils fonctionnent ensemble d'un coup. Par contre, dans l'Histoire, il y a des moments clés. Le lancement de ChatGPT en est clairement un. Open AI (la maison mère de ChatGPT, NDLR.) a réussi à faire adopter au monde entier une technologie que possédait aussi Google et d'autres depuis longtemps. Grâce à son interface, les gens ont compris comment interagir avec la machine. C'est ça, la révolution. Les outils sont devenus accessibles à tous. Il faut désormais convertir cette nouvelle manière d'interagir avec la machine afin qu'elle permette d'augmenter la productivité des employés. Des employés qui doivent comprendre ce qu'ils font

KROLL



Kathy Pham

Kathy Pham est vice-présidente du département dédié à l'intelligence artificielle chez Workday, entreprise américaine spécialisée dans les solutions RH et finances. Enseignante à Harvard, elle a été directrice exécutive du National AI Advisory Committee et a travaillé à la Maison-Blanche pour des services numériques gouvernementaux. Kathy a plus de dix ans d'expérience dans la création de systèmes chez Google, IBM, et Harris Healthcare. Elle est diplômée de l'Institut de technologie de Géorgie et de Supélec en France.