

« ChatGPT : L'assistant révolutionnaire pour libérer votre esprit au travail »

Les Bots Conversationnels : Une Révolution dans le Monde du Travail

Les Bots Conversationnels : Une Révolution dans le Monde du Travail

À 48 ans, Régis a l'impression de « revivre ». Le social media manager de l'Assistance publique-Hôpitaux de Marseille (AP-HM) a trouvé de l'aide en la compagnie d'un bot conversationnel : ChatGPT. Ce programme d'intelligence artificiel (IA), développé par la start-up californienne OpenAI, contribue à améliorer ses performances et « ça fait du bien psychologiquement », reconnaît le responsable des comptes médias sociaux de l'AP-HM, qui assume totalement cette utilisation.

À la manière d'un « collègue community manager virtuel », l'outil informatique lancé il y a moins d'un an lui permet de publier sur les réseaux sociaux des messages « plus aboutis » que ce qu'il aurait eu le temps de faire seul. À ChatGPT, Régis lègue les tâches répétitives et chronophages, comme réécrire un post pour un autre réseau social, y intégrer les émojis et hashtags qui conviendront. Un simple copié-collé et

c'est terminé. « Les remontées sont positives, mon activité augmente », se réjouit le quadragénaire.

Qu'il suscite l'engouement – en tant que source de productivité – ou l'inquiétude – en menaçant l'emploi –, ChatGPT a déjà intégré le quotidien de nombreux travailleurs, sans forcément qu'ils s'en vantent auprès de leur employeur. Dans une enquête menée en juillet par la société de conseil en logiciels GetApp, 70 % des sondés français disaient utiliser l'outil d'OpenAI dans le cadre de leur activité professionnelle. Parmi les personnes interrogées, 44 % pointaient toutefois un risque en termes de remplacement d'emplois, 38 % de dépendance excessive. Régis, lui, n'est pas effrayé. Il préfère « travailler avec, plutôt que contre ».

Cinq minutes au lieu de deux heures

Les personnes que nous avons interrogées sont unanimes : l'IA générative leur offre un gain de temps considérable. Bertrand, formateur en ligne et créateur de podcasts et de programmes de sport, prend désormais cinq minutes avec ChatGPT à décrire un nouveau contenu et à le mettre en avant sur Google, quand il y passait deux heures auparavant. Un temps qu'il réinjecte dans son cœur de métier, ou dans sa vie personnelle « pour aller chercher (s)on enfant à l'école, par exemple, ou faire du sport ».

Bertrand Soulier, formateur en ligne, utilise ChatGPT comme un « sparring-partner (partenaire d'entraînement) » pour affiner ses programmes. DRL'entrepreneur de 47 ans, qui n'a pas de patron, utilise principalement l'outil d'OpenAI pour les « choses qu'il n'aime pas », comme rédiger ses pages de vente. Il lui sert aussi de « sparring-partner (partenaire d'entraînement) ». « Je lui pose des questions, je le challenge sur des idées, lui demande ce qu'il faudrait changer, explique l'habitant du Puy-de-Dôme. Petit à petit, en dialoguant avec lui, on établit un programme que je réajuste ensuite. »

Éric, vulgarisateur scientifique dans une grande banque à Paris, perçoit plutôt ChatGPT comme « un assistant » à qui il demanderait des notes de synthèse ou avec qui il irait « brainstormer ». « Si je le sollicite pour obtenir dix idées, il en sortira neuf auxquelles j'ai déjà pensé et une dixième, farfelue, qui va m'intéresser », rapporte-t-il. Quelques règles doivent toutefois s'appliquer : « Vérifier systématiquement ce qu'il dit et ne jamais donner d'informations confidentielles », insiste le quadragénaire, bien conscient du « risque important de fuites de données ».

Précieux pour « l'analyse et la synthèse d'articles juridiques »

« Rester plus intelligent que ChatGPT » : tous les salariés que nous avons interrogés connaissent les limites du robot conversationnel d'OpenAI et assurent s'en servir principalement sur des sujets qu'ils maîtrisent. « En droit français, par exemple, c'est une catastrophe. Comme il est obligé de donner une réponse, il invente des articles de loi, du contenu, de la jurisprudence », prévient le juriste Armand Botherel, fondateur de la plate-forme Simulegal, qui met en relation clients et avocats.

ChatGPT se révèle en revanche être un « outil précieux pour des tâches telles que l'analyse et la synthèse d'articles juridiques, ou pour aider les développeurs », précise le Parisien de 26 ans. Sa société utilise ainsi quotidiennement l'IA générative afin de structurer des articles, organiser des plans de publication, formuler des mails et des clauses de contrat. « Tout ce qu'on peut automatiser pour s'enlever de la charge mentale », résume le jeune homme.

Paris, le 4 octobre 2023. Armand Botherel, fondateur de la plate-forme Simulegal, utilise l'IA générative au quotidien, mais reste très prudent dans son usage car, en matière de droit français, le bot est capable d'inventer des articles de loi et de la jurisprudence. LP/Emma Oliveras

En cachette... ou pas

Chez certains salariés, le recours à l'IA reste encore confidentiel. Lucie*, gestionnaire de projet dans une association, utilise fréquemment ChatGPT pour « réécrire des paragraphes, analyser les enjeux d'un sujet » ou tout simplement « comme dictionnaire », mais elle n'en a pas parlé à ses collègues, ni à son employeur. « Peut-être que d'autres l'utilisent, on n'en discute pas entre nous. C'est un peu personnel », reconnaît la Parisienne de 33 ans, qui pourrait bien « lancer le débat » prochainement auprès de ses camarades de bureau.

Dans la bibliothèque universitaire où travaille Hugo*, dans le Nord, des réflexions sur l'usage de l'IA générative sont déjà en cours. Le trentenaire s'interroge sur la valeur de son travail : il a testé ChatGPT pour voir dans quelle mesure le bot était capable d'accomplir certaines de ses tâches, notamment une recherche bibliographique, et le résultat l'a bluffé.

« Certes, j'apporte une plus-value, je fournis quelque chose de plus personnalisé, j'ai une meilleure connaissance du public. Mais cette expertise est-elle vraiment visible ? interroge le bibliothécaire. Si on laisse à un étudiant le choix entre la réponse du bibliothécaire, plus longue mais plus pertinente, et un résultat satisfaisant en trente secondes, que choisira-t-il ? »

* Les prénoms ont été changés.