



PAROLES D'EXPERTS

Safiyah CAJEE,

*Consultante senior adoption
et change management chez Insight*

L'IA, une révolution discontinue pour nos métiers ?

Dans le milieu professionnel, l'intelligence artificielle (IA) est régulièrement présentée comme une révolution technologique, qui bouleverse nos modes de travail. Au-delà des craintes et des fantasmes qu'elle suscite, l'IA n'est en réalité qu'un outil. Elle n'aura de valeur que dans l'usage que nous en ferons, tant au niveau individuel qu'au niveau de l'entreprise.

Insight 

Il est temps d'admettre que l'IA est avant tout un outil pour améliorer le quotidien des collaborateurs. Elle permet de gagner du temps et d'augmenter le confort au travail. Par exemple, elle peut automatiser la rédaction d'e-mails, la création de comptes-rendus de réunions, ou encore la conversion de documents d'un format à un autre. En réduisant le temps passé sur des tâches administratives, les collaborateurs peuvent se recentrer sur leur cœur de métier.

L'IA au service du confort et de l'efficacité des collaborateurs

Depuis des années, les entreprises cherchent à améliorer la productivité de leurs employés avec de nouveaux outils. Du courrier papier au fax, en passant par le mail, l'objectif a toujours été de communiquer plus rapidement. De même, le passage des classeurs physiques aux répertoires partagés sur des serveurs, puis au Cloud, visait à réduire le temps perdu. L'IA s'inscrit dans cette continuité de s'afficher comme un atout supplémentaire pour gagner en efficacité.

Cependant, une fois ces technologies en place, les exigences de productivité continuent d'augmenter. L'IA, en tant qu'outil d'accélération de la productivité, représente un premier niveau d'adoption qui s'ajoute aux processus sans remettre en question les méthodes existantes.

Une invitation à penser autrement

Les moteurs conversationnels d'IA, comme ChatGPT ou Copilot, ne sont pas comparables aux outils traditionnels. Ils nécessitent une nouvelle appréhension de l'acculturation et de la formation car pour sa part, l'IA n'est pas fournie avec un mode d'emploi précis. Les utilisateurs doivent apprendre à formuler des instructions claires et contextuelles, qu'on appelle communément des "prompts".

L'art du prompt est essentiel. Il s'agit de réfléchir à la manière dont on pose les questions pour obtenir les résultats souhaités. L'IA ne remplace pas notre réflexion, elle la complète. Elle nous pousse à interroger nos méthodes habituelles et à adopter une approche plus créative et expérimentale. L'IA nous invite ainsi à stimuler et développer notre intelligence.

Dans ce contexte, la formation à l'IA doit être diffé-

rente. Elle doit encourager les tests, les échecs et les itérations. Ce processus d'apprentissage nécessite du temps et un accompagnement adapté. La valeur de l'IA résidera ainsi dans les questions posées et la manière de les formuler. La pertinence et la créativité des résultats dépendront de l'intelligence mise dans les prompts.

Prendre le temps d'anticiper le virage technologique

Pour être adoptée intelligemment, l'IA doit être portée par une vision d'entreprise. Il est crucial de se demander quels sont les objectifs stratégiques que l'IA doit servir. Au-delà de l'investissement financier, il est primordial de considérer l'investissement humain. L'entreprise doit être prête à accorder du temps à ses équipes pour développer de nouvelles compétences et tirer le meilleur profit de l'IA.

La question du sens et des valeurs se pose pour l'entreprise et pour les collaborateurs.

“

Il faut décider entre aller plus vite ou aller plus loin. Une adoption réfléchie de l'IA, alignée avec une vision à long terme et un engagement envers le capital humain, est essentielle pour réussir cette transition technologique.

En conclusion, l'IA ne révolutionnera pas votre métier, mais elle peut transformer votre façon de l'aborder. En adoptant une approche réfléchie et en investissant dans la formation et l'accompagnement des collaborateurs, l'IA peut devenir un outil puissant pour améliorer l'efficacité et la créativité au sein de l'entreprise. Et viser, toujours plus de qualité et, in fine, de satisfaction client.