

**société des employés
de commerce**

ensemble, façonnons l'avenir.



L'intelligence artificielle dans le quotidien professionnel – risques et opportunités

Quotidien professionnel

L'intelligence artificielle dans le quotidien professionnel – risques et opportunités

L'intelligence artificielle (IA) se répand à un rythme effréné dans notre quotidien privé et professionnel. A quoi faut-il faire attention lors de son utilisation dans le cadre professionnel et quelles opportunités l'IA nous offre-t-elle? Comment les petites et moyennes entreprises (PME) appréhendent-elles au mieux ce sujet et à quoi faut-il veiller lors de l'introduction de l'IA dans l'entreprise? Voilà quelques-unes des questions auxquelles la Société suisse des employés de commerce répond à l'intention des PME et de leur personnel.

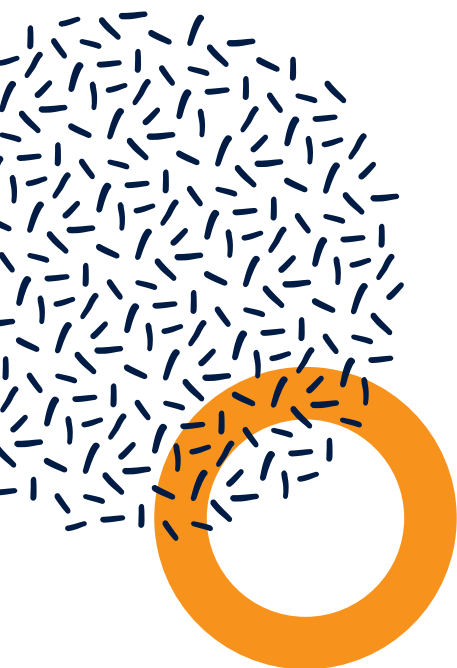
Utilisation de l'IA dans le quotidien professionnel

Que fait l'IA (en ce moment)?

Les domaines d'application de l'intelligence artificielle (IA) au sein des entreprises sont multiples. Ainsi, l'IA permet d'automatiser des processus commerciaux et de les rendre plus efficaces. Le recours à l'IA va du traitement des données à leur gestion en passant par l'analyse de grands volumes de données. Les tâches répétitives à travers lesquelles l'IA peut apprendre et s'améliorer en permanence sont particulièrement adaptées à l'utilisation de l'IA.

Exemples d'applications actuelles:

- > **Production audio et vidéo** (p.ex. transcription, traduction, dictée)
- > **Automatisation de la gestion des stocks de marchandises**
- > **Analyse d'images** (p.ex. analyse de portraits, authentification multi-facteurs)
- > **Génération d'images** (p.ex. nouvelles images à partir de prompts, cad. en fonction d'instructions données à un outil d'IA)
- > **Conversion d'images** (p.ex. modification de visuels existants)



L'intelligence artificielle dans le quotidien professionnel – risques et opportunités



- > **Analyse de données** (p.ex. comptabilité, outils d'efficacité, enquêtes, gestion du workflow et des processus, analyse de données externes, p.ex. Internet)
- > **Communication et collaboration** (p.ex. génération de textes, collecte d'idées, conversion de textes, prestations de traduction, analyse de textes, communication avec la clientèle via un chatbot)
- > **Combinaison de différentes techniques** (p.ex. analyse de texte, de matériel audio ou d'images via un chatbot, automatisation de la communication avec la clientèle, relances intelligentes)

Quand utiliser l'IA?

L'IA est bien adaptée à l'analyse de grands volumes de données (tout ce qui contient des informations telles que des images, du texte, du son, des chiffres etc.) à l'aide d'algorithmes (commande). Pour cela, l'IA peut suivre des données, des modèles, des règles établies (logique) ou une combinaison de tous ces éléments. Ainsi, l'IA apprend par exemple à identifier un chien à partir d'une multitude d'images, en combinant une série de données et de règles et en apprenant continuellement à partir de celles-ci.

L'utilisation de l'IA peut soit améliorer l'efficacité des tâches ou des processus existants, soit ouvrir des possibilités et des champs d'activité totalement nouveaux.

A quoi faut-il faire attention lors de l'utilisation de l'IA?

Il convient de faire attention à certains points lors de l'utilisation de l'IA générative (génératrice). Ceux-ci concernent aussi bien des aspects juridiques que la sécurité des données et la transparence. Il est important de savoir si les données introduites dans l'IA (input) et produites par l'application (output) sont utilisées à des fins d'apprentissage et/ou si elles sont visibles pour d'autres utilisateurs-trices. Cela est spécifié dans les conditions d'utilisation de l'application d'IA.

Aspects juridiques

Les dispositions juridiques à respecter lors de l'utilisation de l'IA dans le quotidien professionnel concernent les domaines de la protection des données, des droits d'auteur, du droit pénal, de la non-discrimination et de la responsabilité. Les dispositions contractuelles des applications d'IA (conditions générales ou conditions d'utilisation) doivent être lues et respectées en toutes circonstances.

L'intelligence artificielle dans le quotidien professionnel – risques et opportunités

Input de l'IA

A quelles données ou informations (texte, image, son, chiffres etc.) introduites dans une IA faut-il faire attention?

Les données suivantes ne doivent pas être introduites dans un outil d'IA «Off-the-Shelf», car ces données peuvent également être utilisées à des fins d'entraînement de l'IA:

- > **Données confidentielles**, p.ex. classifications salariales (protection des données)
- > **Données personnelles**, p.ex. nom, adresse, date de naissance, photo de portrait (protection des données)
- > **Œuvres et marques de tiers**: tout matériel protégé par le droit d'auteur ne doit pas être réutilisé sans l'accord de l'auteur-e (droit d'auteur)
- > **Données contractuelles et secrets d'affaires**, p. ex. procès-verbaux de réunions, comptes-rendus annuels, e-mails internes, copies de contrats (droit pénal)

On entend par outils d'IA «Off-the-Shelf» des plateformes pré-développées, facilement disponibles et conçues pour un vaste panel d'utilisateurs-trices (p.ex. ChatGPT). Mais la plus grande prudence est également de mise pour les applications d'IA internes aux entreprises.



Les données suivantes ne doivent jamais être introduites dans un outil d'IA, même s'il s'agit d'un produit d'IA personnel ou interne à l'entreprise:

- > **Contenus discriminatoires ou dégradants** (droit pénal)

Output de l'IA

Quels résultats issus d'outils d'IA ne doivent pas être diffusés?

- > **Données confidentielles** (protection des données)
- > **Données personnelles** (protection des données)
- > **Œuvres et marques de tiers** (droit d'auteur)
- > **Données contractuelles et secrets d'affaires** (droit pénal)
- > **Contenus discriminatoires ou dégradants** (droit pénal)
- > **Données imprécises, trompeuses ou fausses** (droit pénal)



L'intelligence artificielle dans le quotidien professionnel – risques et opportunités

Exemple pratique: Une entreprise propose un poste vacant à un taux d'occupation de 60 %. Un système de recrutement basé sur l'IA propose principalement des candidatures féminines pour ce poste à temps partiel. Les hommes ont donc moins de chances d'être invités à un entretien d'embauche.



De quels résultats faut-il se méfier en tout état de cause?

Les systèmes d'IA sont alimentés par et entraînés avec des données du passé. Ils peuvent donc produire des résultats injustes, discriminatoires ou déformés (biais) ou encore renforcer des stéréotypes. C'est pourquoi il est important d'évaluer les résultats de manière critique avant de les utiliser et de les publier. Le principe du double contrôle peut aider à identifier et à corriger les résultats potentiellement injustes et discriminatoires.

Responsabilité

La responsabilité de l'exactitude des données incombe dans tous les cas aux utilisateurs-trices.

Sécurité des données

Lorsque l'on utilise des outils d'IA, il faut toujours se poser la question de savoir ce qu'il advient des données utilisées et par qui elles peuvent être exploitées, consultées et utilisées. Cela vaut également pour l'utilisation d'applications connectées comme les systèmes de stockage de données (p.ex. clouds) ou les API.

Transparence

La loi européenne sur l'intelligence artificielle (EU AI Act) recommande de signaler de manière transparente l'utilisation de l'IA, surtout dans les domaines où le contenu généré par l'IA peut avoir un impact direct sur les humains. Cela concerne la production de textes, d'images, de sons et de vidéos. L'utilisation de l'IA pour les traductions et les transcriptions ne doit, pour l'instant, pas être signalée.

Même si l'EU AI Act ne revêt pas encore un caractère obligatoire en Suisse, il est recommandé de veiller à une utilisation transparente de l'IA dès le début et ce, avant même une mise en œuvre en Suisse. Pour identifier les contenus générés par l'IA, on peut choisir une formulation valable au sein de toute l'entreprise, p.ex. «Ce contenu a été créé avec l'aide de l'IA».

L'intelligence artificielle dans le quotidien professionnel – risques et opportunités

Les grands principes:

- > Toujours réfléchir à ce que l'on introduit dans l'IA, d'où provient l'output et ce qu'il advient de l'output.
- > Toujours contrôler l'exactitude de l'output avant son utilisation / sa publication.
- > Respecter l'EU AI Act et indiquer l'utilisation de l'IA de manière transparente.

(Nouveaux) domaines d'application de l'IA au sein des entreprises

Toute entreprise souhaitant introduire et utiliser l'IA devrait se poser quelques questions de base et complémentaires.

Questions de base

- > Quel est le problème que je souhaite résoudre à l'aide de l'IA?
- > Quels sont les avantages (stratégiques) offerts par une solution d'IA? (p.ex. vitesse, augmentation du chiffre d'affaires, nouveau secteur d'activité, efficacité, meilleure expérience client)
- > Quelle est la valeur ajoutée (monétaire) apportée par une solution d'IA?

Questions complémentaires

- > Est-ce que je dispose des données nécessaires (données centralisées de grande qualité)?
- > De quelle technologie d'IA ai-je besoin?
- > La technique d'IA existe-t-elle déjà sur le marché ou devrions-nous la créer nous-mêmes?
- > Quel est le rapport coûts-bénéfices?
- > Que faut-il changer au niveau des processus et des ressources existants?
- > Possédons-nous les connaissances nécessaires en matière de technique, de données et de processus et, si tel n'est pas le cas, où pouvons-nous nous les procurer?

L'intelligence artificielle dans le quotidien professionnel – risques et opportunités

Vous avez des questions?

Le groupe spécialisé IA de la Société suisse des employés de commerce se fera un plaisir de vous aider.

secsuisse.ch/ia

info@secsuisse.ch

Mise en œuvre au sein de l'entreprise

Pour une mise en œuvre participative et centrée sur l'humain de l'IA au sein de l'entreprise, la Société suisse des employés de commerce recommande de clarifier les questions suivantes avec le personnel:

- > Qu'en est-il des connaissances des collaborateurs-trices concernant l'utilisation de l'IA (p.ex. possibilités, aspects juridiques)?
- > Qu'en est-il de l'utilisation de l'IA par les collaborateurs-trices? (Quels outils? Pour quoi faire? Transparence?)
- > L'entreprise dispose-t-elle d'une stratégie en matière d'IA (p.ex. cas d'utilisation, modèle commercial, structure des données)?
- > L'entreprise dispose-t-elle de directives concernant l'utilisation de l'IA?
- > Où existe-t-il des connaissances au sein de l'entreprise et comment celles-ci devraient-elles être développées?

En se basant sur ces éléments, la Société suisse des employés de commerce recommande les mesures suivantes:

- > Elaborer des directives d'entreprise concernant l'utilisation de l'IA au travail.
- > Elaborer une stratégie d'IA pour l'entreprise.
- > Constituer une équipe ou un groupe interne de personnes spécialisées dans le domaine de l'IA.
- > Clarifier les éventuels besoins de formation continue.
- > Offrir des possibilités d'expérimentation.
- > Encourager la diffusion interne des connaissances.
- > Encourager les innovations et les compétences internes.

Glossaire relatif à l'IA

Avec la thématique de l'intelligence artificielle (IA), un nouveau vocabulaire a également fait son apparition. Vous trouverez une explication des principaux termes relatifs à l'IA sur secsuisse.ch/ia.



L'utilisation de l'IA au sein des entreprises revêt de nombreuses formes et de nouvelles possibilités d'utilisation apparaissent régulièrement. L'IA ne doit pas remplacer le personnel qualifié, mais le soutenir, augmenter l'efficacité et la productivité au sein de l'entreprise, développer de nouveaux modèles commerciaux et améliorer l'expérience client. L'IA doit être utilisée là où elle offre une valeur ajoutée.