

Wébinare Cadres

LE MONDE CHANGE : ADAPTEZ VOTRE OFFRE

EXTRAITS DES SUPPORTS :
IA/IAG, ruptures technologiques
Bernard QUINIO

28 novembre 2024

Atelier OSER 92

LE MONDE CHANGE : ADAPTEZ VOTRE OFFRE

POUR TIRER PARTI DES ÉVOLUTIONS DU MARCHÉ DU TRAVAIL

**TRANSITION CLIMATIQUE
DEV. DURABLE
RSE**

**RUPTURES TECHNO
I.A.
BIO TECH**

**PARCOURS DIVERSIFIES
FLEXIBILITE
RECONVERSION**

GRATUIT
Inscription avant
le 25/11/2024 sur
oser92.fr

WEBINAIRE CADRES
JEUDI 28 NOV. 2024
9H00 - 12H30

Le sommaire de l'atelier

9h10 ✓ Introduction : un monde du travail en pleine évolution !

➤ Pierre LAMBLIN, Directeur des Etudes



9h30 ✓ RSE, transition écologique, développement durable, ...

➤ Céline BARRAL, Directrice de la stratégie, des marques et de l'impact



9h55 ✓ Les ruptures technologiques : IA & IAG

➤ Bernard QUINIO, Enseignant Chercheur en SI



10h20 ✓ Piloter sa carrière professionnelle, aujourd'hui

➤ Elisabeth ZANASSI, Directrice Générale Adjointe



10h40 ✓ Pause de 10'

10h50 ✓ Témoignage

➤ Amaury MARTIN, Directeur adjoint



11h05 ✓ Table ronde : quels conseils pour les cadres en mobilité?

11h25 ✓ Réponses aux questions

12h15 ✓ Synthèse et conclusion





IA et IA Génératives cela change quoi ?

Bernard Quinio
Université Paris Nanterre
laboratoire CEROS

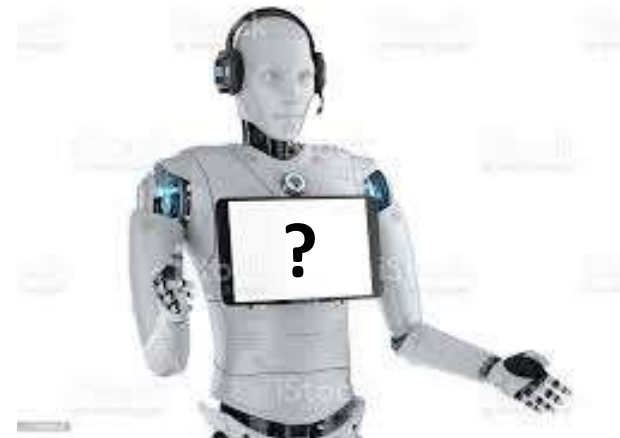
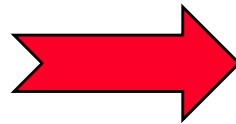
OSER 92 : LE MONDE CHANGE : ADAPTEZ VOTRE OFFRE

De quoi parle-t'on ?

DÉFINITIONS ET ENJEUX

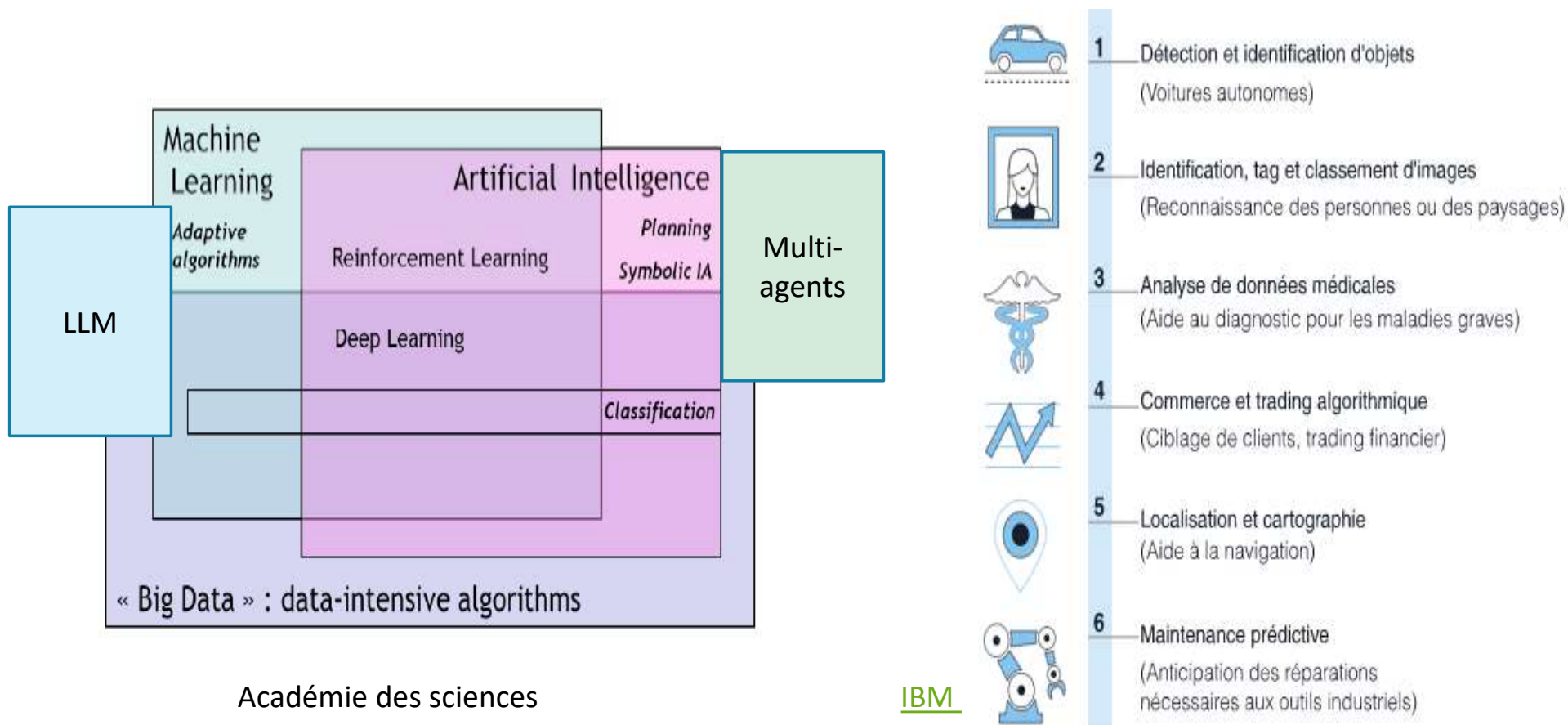
Le point de départ

Travailler avec une IA c'est collaborer avec un outil autonome, évolutif, qui apprend et qui est mystérieux

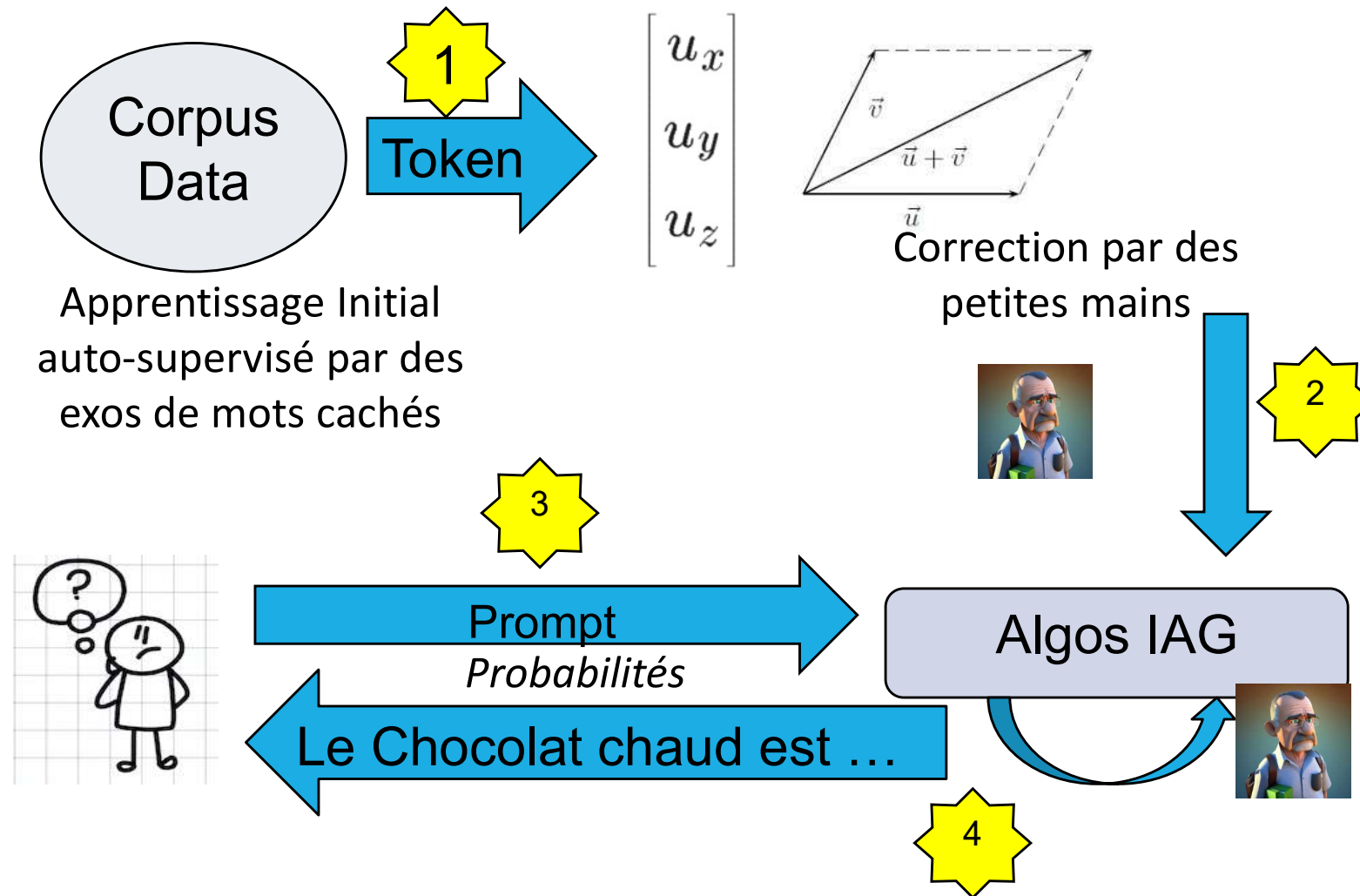


IA est un agent plus qu'une machine

IA aujourd'hui : Des technologies différentes et des domaines d'application **encore** disjoints



IAG : les principes



On utilise pas une IAG, on converse avec elle



















































Poser une question ou demander un travail par un prompt long itéré plusieurs fois:

- **Identité** : qui je suis, âge, fonction, intérêt
 - **Contexte** : la situation dans laquelle je suis
 - **Action** : ce que je veux
 - **Style & Forme** : parties, sources, citations, longueur, style, ...
- } A mémoriser

Les problèmes inhérents au fonctionnement de l'IAG

- **Hallucination / Biais**
- **Opacité / Explicabilité**
- **Droits d'auteurs / protections des données**
- **Cannibalisme**
- **Impacts sociaux**
- **Consommation énergétique**

IAG : Un panorama : des outils qui changent tout le temps

The Top 50 Gen AI Web Products, by Unique Monthly Visits				
1.  ChatGPT	11.  IIElevenLabs <small>Agrandir l'image</small>	21.  PhotoRoom	31.  PIXAI	41.  MaxAI.me
2.  Gemini*	12.  Hugging Face	22.  YODAYO	32.  ideogram	42.  Craiyon
3.  character.ai	13.  Leonardo.AI	23.  Clipchamp	33.  invideo AI	43.  OpusClip
4.  liner	14.  Midjourney	24.  runway	34.  Replicate	44.  BLACKBOX AI
5.  QuillBot	15.  SpicyChat	25.  YOU	35.  Playground	45.  CHATPDF
6.  Poe	16.  Gamma	26.  DeepAI	36.  Suno	46.  PIXELCUT
7.  perplexity	17.  Crushon AI	27.  Eightify	37.  Chub.ai	47.  Vectorizer.AI
8.  JanitorAI	18.  cutout.pro	28.  candy.ai	38.  Speechify	48.  DREAMGF
9.  CIVITAI	19.  PIXLR	29.  NightCafe	39.  phind	49.  Photomyne
10.  Claude	20.  VEED.IO	30.  VocalRemover	40.  NovelAI	50.  Otter.ai

<https://www.blogdumoderateur.com/etude-50-outils-ia-generative-plus-utilises-2024/>

Ce qui se passe dans les entreprises et les organisations ?

CONTEXTE ACTUEL

Ce que font les organisations actuellement : des POC, sauf exceptions

- Un tiers des projets d'IAG sont en début d'exploitation, les autres sont dans une étape de Proof Of Concept ou de tests
 - Article AIM 2024 Marsal, Quinio, Bidan
- Les exceptions :
 - Détection fraude bancaire
 - Génération de contenu : marketing, analyse financières
 - Analyse de données simples
 - Codage informatique

Exemple : Téléopérateur / relation client / Chat bot

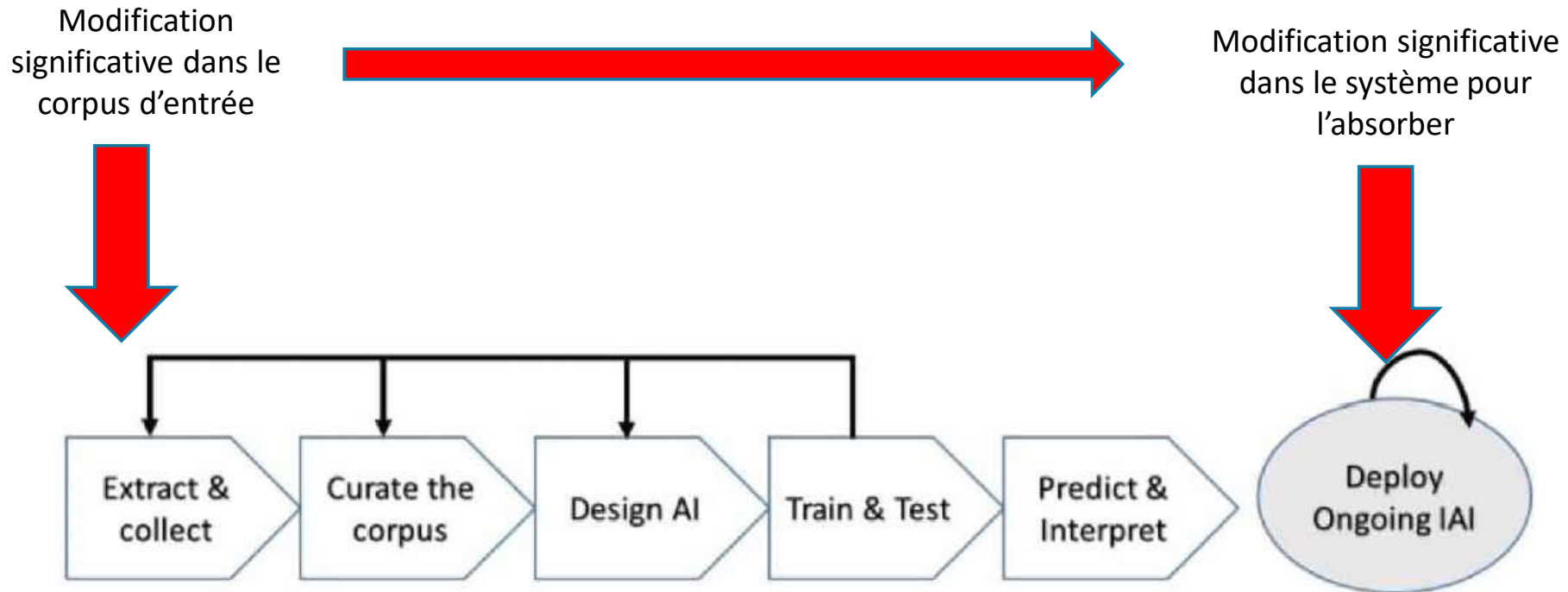
➤ Téléopérateurs :

- Résumer et analyser des masses de conversations faites entre téléopérateurs et clients
- Surveiller et identifier les problèmes et les signaler
- Améliorer la connaissance clients
- Au lieu d'écouter les appels en live ou en différé : C'est l'IA qui fait tout, analyse et signale
- Exemples : Bouygues Telecom

➤ ChatBot externe ou interne:

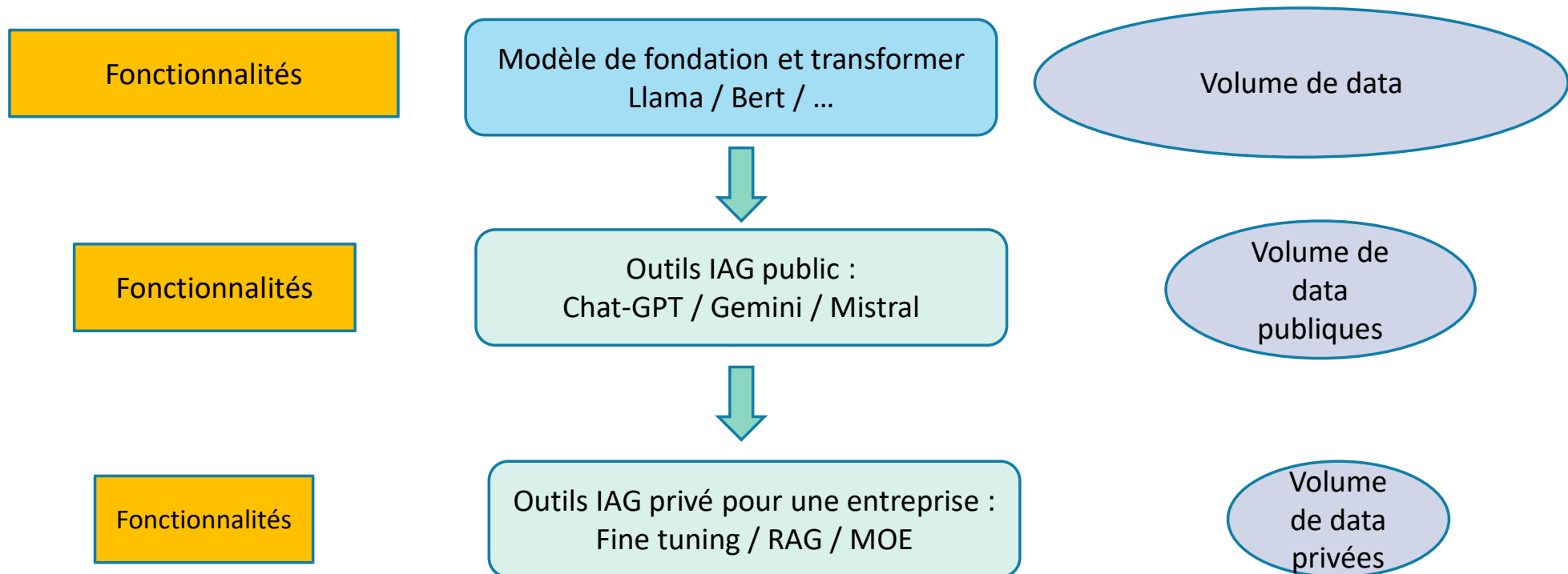
- Avec de la vraie IA pour une interaction améliorée
- Sous forme humaine ou pas
- Vocal ou pas
- Énormément de solutions sur le marché
- <https://www.zendesk.fr/service/messaging/chatbot/#>

La question complexe de la maintenabilité d'une IA



Harfouche A., Quinio B. Buggoti F. (2023) "Human-Centric AI to Mitigate AI Biases", the Journal of Global Information Management (JGIM), 31 (5), pp.1-23. <10.4018/JGIM.331755>. <hal-04263509>

Utiliser des produits du marché pour faire de l'interne



IA et Management

Comment collaborer avec une IA ?

Délégation totale :

- le grand remplacement

Séquentiel 1 :

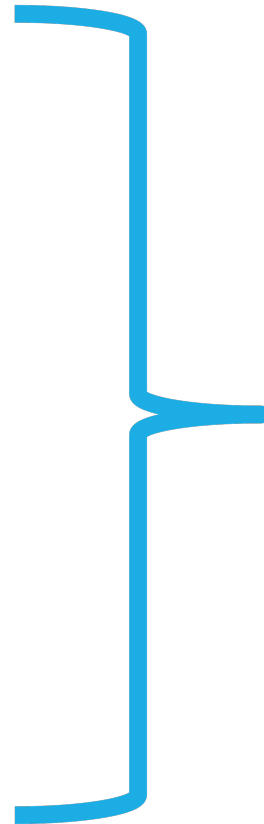
- IA + humain

Séquentiel 2 :

- Humain + IA

Collaboration :

- humain augmenté



En fonction de la tâche, des enjeux, des lois et de l'expertise de l'acteur humain

Qu'est-ce l'IA change pour le management

- Vous ne travaillez plus avec un marteau mais avec un agent IA
 - Il en sait plus que vous
 - Il en fait plus que vous
 - Il n'est jamais fatigué, de mauvaise humeur, ...
- Vos collaborateurs travaillent avec un agent IA :
 - Augmentation de la productivité
 - Mais risques de :
 - Déresponsabilisation
 - Inégalités entre les usagers
 - Discrimination
 - Individualisme
- Comment manager un agent IA ?
 - Motivation ?
 - Incitation ?
 - Contrôle ?

La Gouvernance de l'IA en entreprise

Gouvernance : Des cas emblématiques

- La compagnie aérienne Air Canada a été condamnée à payer pour une erreur de tarification commise par son chatbot de relation client.
 - <https://www.lemondeinformatique.fr/actualites/lire-l-hallucination-du-chatbot-d-air-canada-revele-la-responsabilite-juridique-des-entreprises-face-a-l-ia-93025.html>
- En cas d'erreur d'une IA dans un SIRH, qui est responsable ? L'éditeur ? La DRH ?
 - <https://www.lemagit.fr/actualites/366575952/Un-proces-contre-Workday-pourrait-marquer-l-histoire-de-l-ia-appliquee-aux-rh>
- Une avocate en Colombie-Britannique a été condamnée à payer les frais de la partie adverse pour avoir cité deux affaires inexistantes générés par l'IA dans une requête déposée au tribunal.
 - <https://www.lemondedudroit.fr/decryptages/91863-sanction-pour-une-avocate-ayant-cite-des-cas-fictifs-generes-par-chatgpt-2.html>
- Samsung : trois employés auraient involontairement divulgué des informations confidentielles lors d'échanges avec ChatGPT :
 - <https://www.actuia.com/actualite/des-employes-de-samsung-semiconductor-divulguent-des-informations-sensibles-via-chatgpt/>

Question centrale : le shadow IA

- Si vous interdisez l'IA, vous créez du Shadow IA
- 60% des salariés utilisent des IAG sous le manteau :
 - <https://www.forrester.com/blogs/predictions-2024-artificial-intelligence/>
- Risque majeur de divulgation de données à l'extérieur de l'entreprise
- Impossibilité d'intégration des applications qui marchent
- Problèmes RH et d'ambiance dans les équipes :
 - Ceux qui utilisent et ceux qui n'utilisent pas.
- Pour aller + loin :
 - <https://www.journaldunet.com/intelligence-artificielle/1530321-shadow-ai-connaître-les-risques-identifier-les-solutions/>

Gouvernance : un millefeuille de réglementation

ONU s'y met :

- <https://unsceb.org/united-nations-system-white-paper-ai-governance>

Europe - IA Act : On contrôle en fonction des enjeux :

- <https://www.centre-inffo.fr/site-droit-formation/actualites-droit/comprendre-le-reglement-europeen-sur-lia-en-6-questions>

ISO 3 normes publiées :

- <https://www.iso.org/fr/secteurs/technologies-ti/ia>

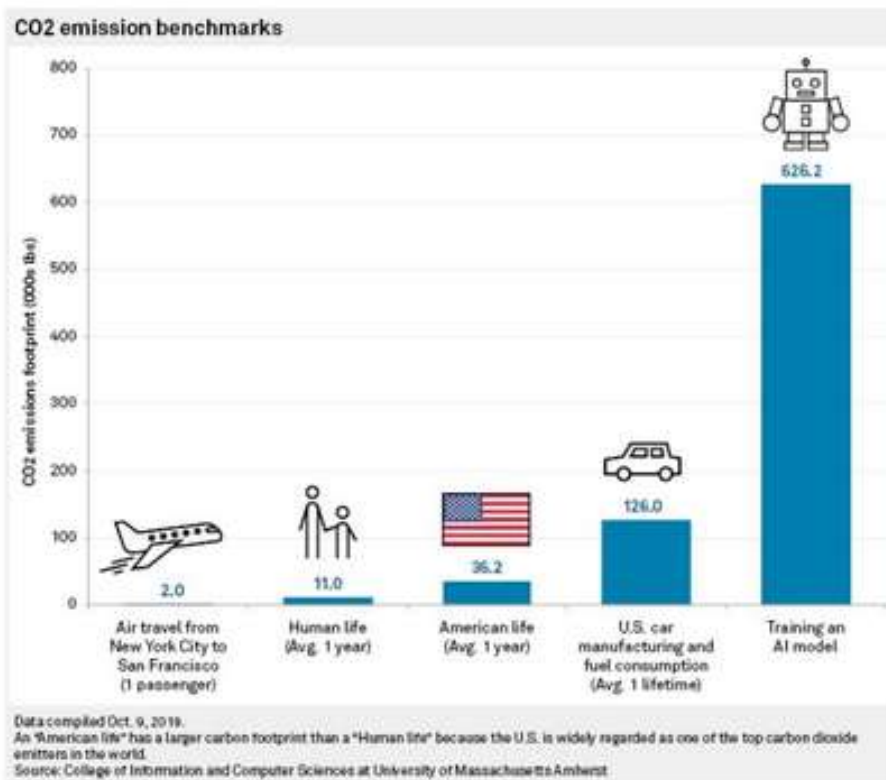
CNIL : recommandations pour l'IA liées au RGPD :

- <https://www.cnil.fr/fr/developpement-des-systemes-dia-les-recommandations-de-la-cnil-pour-respecter-le-rgpd>
- Ne collecter que ce qui est nécessaire ?
- Dire clairement l'objectif de la collecte des données ?
- Accès et suppression des données personnelles ?

Règlements internes des entreprises

Gouvernance de l'IA : Impacts écologiques et sociaux

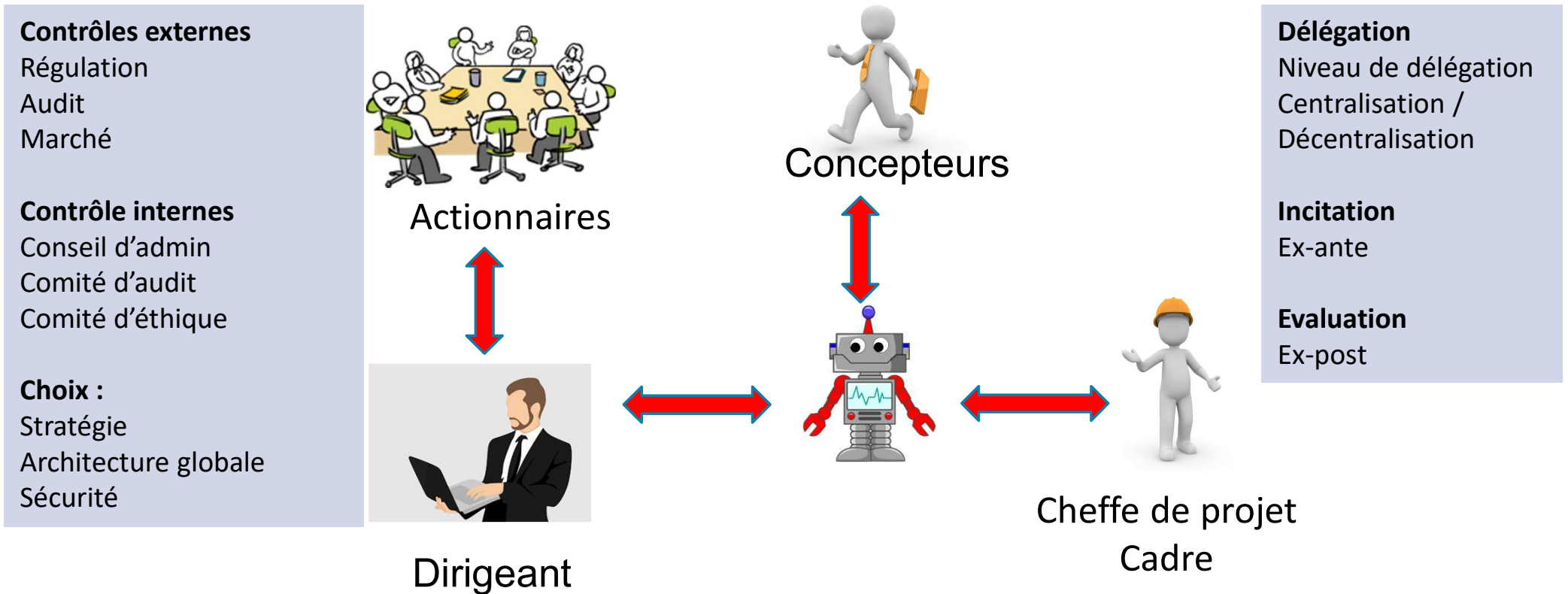
<https://digital.hec.ca/blog/limpact-ecologique-de-lintelligence-artificielle-un-defi-a-ler-du-numerique/>



Ecologie : Une conversation moyenne avec ChatGPT consomme approximativement 500 ml d'eau, des impacts considérables si l'on compte les 1,5 milliard d'utilisateurs mensuels ... Une bombe climatique!

*Social : « Nous avons besoin de 70 % de codeurs en moins, car l'IA prend en charge la majeure partie du codage, et l'humain n'a plus qu'à regarder les 30 % restants pour le valider. »
PDG de BP 27 mai 2024*

2 niveaux de gouvernance pour l'IA



Marsal C., Quinio B., Bidan M. (2024) « La Théorie de l'agence étendue pour décrypter l'impact des IAG sur les entreprises : exploration de quelques cas d'usage. » ; Colloque AIM 2024

Merci pour votre
attention

bquinio@parisnante.fr

Restriction d'utilisation

- ✓ Les pages du présent document constituent le support de la présentation faite lors du séminaire « Le monde change : adaptez votre offre » du 28 novembre 2024.
- ✓ Elles sont mises à disposition des personnes inscrites au séminaire dans le but d'une utilisation individuelle exclusivement.
- ✓ Toute utilisation de ces documents dans le cadre d'une activité commerciale, ainsi que toute diffusion ou publication à titre privé ou commercial sont interdites au sens de l'article L 111.1 du code de la propriété intellectuelle, sauf accord formel et explicite d'OSER 92 et du rédacteur mentionné en première page de ce document.