



Pourquoi les responsables des ressources humaines devraient s'intéresser à l'IA : le juste équilibre entre les avantages et les risques

Les outils d'IA générative comme ChatGPT présentent des risques, mais je suis optimiste : s'ils sont mis en place avec soin, ils peuvent apporter de grands avantages aux DPRH et à leurs organisations.

Nous entendons beaucoup parler de ChatGPT et de l'évolution de l'intelligence artificielle (IA) dans l'actualité ces temps-ci. Récemment, j'ai eu de nombreuses discussions à ce sujet avec différentes personnes responsables des ressources humaines, dont des dirigeantes principales et dirigeants principaux des ressources humaines (DPRH). L'accès au grand public à une technologie encore en évolution soulève naturellement des préoccupations. Par exemple, en faisant des essais avec ChatGPT, une personne de l'équipe pourrait facilement saisir des données confidentielles d'un simple clic de souris, sans se rendre compte qu'elles sont stockées dans une base de données, accessibles à des gens en dehors de l'organisation.

Une autre préoccupation concerne la possibilité que l'IA remplace les êtres humains dans leur travail. Dans son dernier [rapport sur l'avenir de l'emploi](#), le Forum économique mondial estime que près de 14 millions d'emplois pourraient être supprimés d'ici 2027, principalement en raison de l'automatisation par l'IA. Selon [un article d'Entrepreneur](#), des entreprises comme IBM prévoient que près de 30 % de leurs effectifs pourraient être remplacés par l'IA, et des géants de la technologie comme Alphabet et Microsoft ont déjà supprimé des milliers d'emplois afin d'augmenter leur budget consacré à l'IA. Sur une note plus positive, dans certaines entreprises, l'évolution de l'IA entraîne plutôt la création d'emplois.

C'est notamment le cas chez Accenture, qui vient d'annoncer son intention de doubler ses effectifs dans le domaine de l'IA et de consacrer trois milliards de dollars à l'IA générative au cours des trois prochaines années.

Comme de nombreuses technologies novatrices visant à améliorer la qualité de vie des êtres humains en augmentant leur efficacité, les outils d'IA comme ChatGPT présentent à la fois de grands avantages et des risques importants. À condition d'accorder une attention particulière à ces derniers au moment de créer et d'adopter les outils, leurs avantages peuvent l'emporter sur les risques et être considérables pour les équipes des RH.

Utilisations et avantages potentiels de ChatGPT dans le domaine des ressources humaines

La volonté d'adopter de nouvelles technologies et méthodes est l'une des caractéristiques d'un service de RH efficace et moderne. Les outils d'IA, et en particulier ceux comme ChatGPT, qui s'appuient sur ce que l'on appelle l'IA générative, ont le potentiel d'apporter toutes sortes d'avantages à une équipe des RH.

En voici quelques-uns :

Automatiser les tâches courantes pour réorienter les talents et le budget

La plupart des équipes de RH comptent des membres qui s'occupent des tâches administratives. Leurs responsabilités consistent entre autres à répondre aux questions du personnel en matière de RH, à programmer des entrevues et à produire des documents comme des descriptions de postes. Je pense qu'il sera toujours important d'avoir de vrais êtres humains à la tête des processus de recrutement. Les interactions en personne demeurent essentielles dans l'évaluation d'une candidate ou d'un candidat. Cela dit, en automatisant certaines fonctions administratives, les DPRH peuvent réaffecter les membres de l'équipe pour leur confier plus de tâches à valeur ajoutée, qui requièrent une réflexion analytique, de la créativité, une écoute active et du leadership.

Appliquer les politiques de manière cohérente

Dans une grande entreprise, il peut être difficile d'appliquer les politiques de manière cohérente dans l'ensemble de l'organisation. Un système d'IA générative comme ChatGPT, en revanche, peut aider à prendre des décisions cohérentes pour des dizaines, des centaines, voire des milliers de personnes, ce qui permet de

s'assurer que l'ensemble du personnel est traité de manière égale, indépendamment du service, du lieu de travail ou de toute autre caractéristique ou catégorie.

Prendre des décisions fondées sur des données

Les outils d'IA générative offrent un niveau d'automatisation des données dont un être humain ne peut que rêver, à des vitesses sans précédent. Les DPRH ont un besoin constant de comprendre et d'analyser ce qui se passe dans leur entreprise, et des outils comme ChatGPT peuvent les aider, ainsi que leur conseil d'administration, à prendre des décisions plus éclairées, beaucoup plus rapidement. Qu'il soit question du roulement du personnel, des niveaux de rémunération, de la planification de la relève ou de tout autre concept lié aux RH, l'IA peut analyser les données rapidement, de manière systématique et extrêmement complète, ce qui permet de gagner du temps pour brosser un juste portrait de la situation et prendre des décisions en conséquence.

Points que les DPRH doivent garder à l'esprit au moment d'utiliser l'IA

Préoccupations juridiques et réglementaires

Les DPRH doivent veiller à ce que leur organisation respecte les lois et les règlements du travail applicables. Sans l'adoption de normes et de politiques à l'échelle de l'entreprise, l'utilisation d'outils comme ChatGPT peut comporter des risques juridiques et en matière de conformité. Comme je l'ai mentionné plus haut, une fuite de données confidentielles peut se produire en un clin d'œil : si un employé fait des expériences avec ChatGPT, l'intégralité du texte saisi, dont les renseignements personnels et confidentiels qu'il comprend, est conservée dans la base de données du robot conversationnel. En établissant des politiques relatives à l'utilisation des outils d'IA, les responsables des ressources humaines peuvent réduire les risques d'atteintes graves à la vie privée.

Préjugés et équité

Ces outils n'en sont qu'à leurs débuts, et j'ose espérer qu'ils seront un jour « entraînés » pour éliminer les préjugés, la discrimination et la désinformation. Mais pour l'instant, de nombreux exemples démontrent des préjugés inhérents à ChatGPT. Les DPRH doivent donc en tenir compte au moment d'effectuer des tâches à l'aide de l'outil. Un auteur de Forbes souligne un certain nombre de façons dont ChatGPT peut perpétuer des préjugés, qui découlent de la façon dont les questions sont saisies, des renseignements qui ont servi à entraîner l'IA

génération ainsi que de la manière dont l'utilisatrice ou l'utilisateur reçoit le résultat et de ses propres préjugés inhérents. Compte tenu de tout le travail important que nous avons accompli ces dernières années en matière de diversité, d'équité et d'inclusion, nous ne pouvons pas laisser les outils d'IA nous faire régresser.

Confiance et engagement du personnel

Comme son nom le dit, la fonction des ressources humaines est en soi axée sur les personnes. On ne peut sous-estimer la valeur des interactions avec un être humain capable d'écoute active, d'empathie et de réflexion critique. Il est donc important d'utiliser les outils d'IA pour les tâches pour lesquelles ils sont les mieux adaptés, afin de ne pas déshumaniser nos entreprises et en faire des milieux exempts de sensibilité et de bienveillance. Les gens ne plaisent qu'à moitié lorsqu'ils s'inquiètent de voir les « robots prendre leurs emplois ». C'est là que les DPRH avisés peuvent vraiment jouer un rôle crucial, en sachant quand un outil est avantageux et quand il est préférable de compter sur des personnes réelles.

Conclusion : l'IA est très prometteuse

Je pense que de nombreuses versions se succéderont avant que ces outils ne s'implantent réellement dans le domaine des ressources humaines. Par ailleurs, il faudra se pencher plus sérieusement sur la manière de réduire les risques. S'il faut faire preuve de prudence, je n'en demeure pas moins enthousiaste à l'idée de découvrir ce que l'avenir nous réserve, et j'ai hâte de voir comment les DPRH et leurs équipes tireront parti de ce pouvoir en évolution pour innover.

Cette technologie commence à transformer fondamentalement notre société et nos milieux de travail; ce serait donc une erreur de l'ignorer. Les responsables des RH peuvent profiter des avantages à long terme de l'adoption de nouveaux outils d'IA en testant les capacités progressivement, en analysant et interprétant les données, et en créant des politiques et des normes pour réduire les risques.

CONTACTER UN EXPERT DE L'INDUSTRIE :



PHILIPPE BURTON

ASSOCIÉ DIRECTEUR

TÉLÉPHONE: 514.290.6855

COURRIEL: PHILIPPE.BURTON@ODGERSBERNDTSON.COM