

L'IA, somme de tous les fantasmes

Pas un jour ne passe sans que l'expression « intelligence artificielle » (IA) ne soit utilisée dans les médias ou que le sujet ne s'invite dans les conversations. L'IA, générative ou non, est partout. Et la question n'est plus de savoir si elle fera partie de notre quotidien, mais quand, comment et avec quelle profondeur elle pénétrera nos vies. Chez Sia Partners, nous sommes convaincus du potentiel et de la puissance de l'IA pour améliorer l'expérience utilisateur de nos clients et augmenter leur productivité. Avec, à la clé, une révolution inédite des fonctions clés de l'entreprise comme le marketing, les ventes, l'analyse des risques, la détection des fraudes, le service à la clientèle, les RH ou encore les stratégies d'investissement.

Quand les mondes réels et virtuels se confondent

Le déploiement à grande échelle de l'IA, qui a commencé bien avant l'émergence de ChatGPT il y a 18 mois auprès du grand public, va avoir de plus en plus d'impacts concrets sur l'activité des entreprises. La révolution en marche, que rien ou presque n'arrêtera, n'est en rien virtuelle. Elle est au contraire bien réelle et va contribuer à rapprocher des mondes que l'on pouvait, à tort, croire comme opposés ou incompatibles.

L'apport de l'IA est en effet loin d'être anodin. Grâce au développement des avatars personnalisés, des jumeaux numériques ou des identités virtuelles, elle fera à minima disparaître certaines tâches (estimées, dans les métiers de service, à 6 ou 7 heures par semaine) jugées comme pénibles et permettra, à tout à chacun, de se concentrer sur les fonctions à plus forte valeur ajoutée. L'IA agira en binôme, augmentera voire réinventera les métiers et dégagera des gains de productivité importants et nécessaires au rebond de la croissance.

Parmi ses apports concrets immédiats, il y a l'effacement des barrières des langues étrangères, avec des traductions en temps réel à l'aide d'avatars multilingues, qui réduira les incompréhensions latentes. A titre personnel, nous allons pouvoir aussi utiliser des agents conversationnels dotés de moteurs de recommandation puissants pour nous assister dans nos actes d'achats.

Au plan professionnel, le déploiement rapide de robots humanoïdes dotés d'IA est déjà en train de révolutionner le monde de la logistique. Ce sont aussi de nouveaux risques qu'il faudra anticiper face à de nouvelles fraudes et cybermenaces. En réalité, le virtuel et le réel vont se rejoindre sans qu'on s'en aperçoive vraiment la plupart du temps.



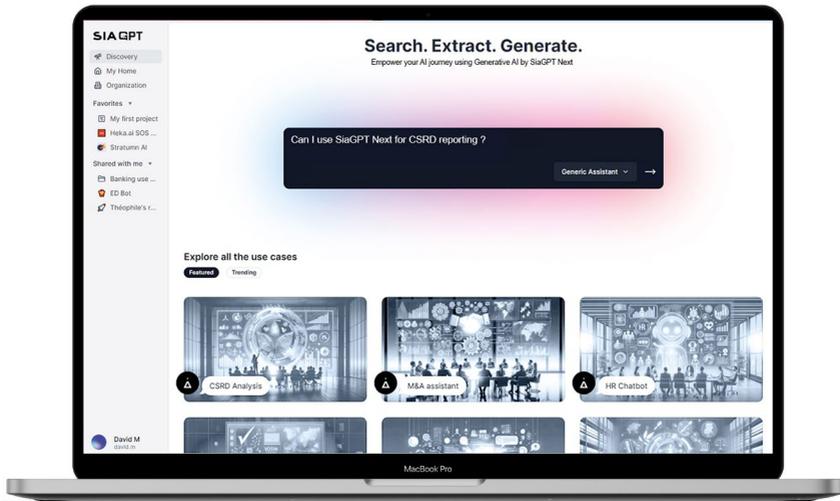
Une révolution pour les cabinets de conseil

L'IA réinvente le métier des consultants, grâce à ses fonctionnalités d'analyse de bases de données et de documents, veille sur les médias et les réseaux sociaux, traductions multilingues, génération de synthèses... Une révolution, avec de multiples cas d'usage : études de marché, due diligence, veille réglementaire, analyse des résultats et des politiques des entreprises (par exemple en matière de RSE).

Ce «conseil augmenté» rend les consultants plus efficaces, efficaces et productifs... Les cabinets de conseil ont toujours tiré leur valeur de la qualité de leurs collaborateurs et de la capitalisation des connaissances accumulées (missions réalisées et travaux de recherche internes). Un différenciateur toujours valable avec l'IA, qui s'appuie sur une plus grande quantité d'informations disponibles : publiques (internet et bases de données ouvertes) et privées (propriétés du cabinet et issues de l'entreprise).

Avec l'IA, les cabinets de conseil doivent plus que jamais mener leurs travaux de recherche, capitaliser sur leurs missions (sans conserver ou s'approprier les informations de leurs clients), et emmagasiner de l'information exclusive. Mais encore faut-il maîtriser les contraintes réglementaires pour le stockage de ces données, les enjeux éthiques pour leur exploitation et les aspects techniques pour garantir à la fois une bonne performance et des coûts retenus.

Dans ce contexte d'hyper-transformation, le secteur du conseil n'a pas à craindre les pertes d'emploi. Au contraire, les consultants doivent apprendre à travailler avec l'IA et développer des compétences «soft skills» complémentaires, telles que la créativité, l'empathie, la réflexion éthique et la capacité de conviction.



SiaGPT Next, version augmentée de SiaGPT

Il y a un an, Sia Partners mettait à disposition de ses clients « SiaGPT », son outil d'IA Générative déployé en interne auprès de ses consultants. Précurseur dans la mise en place d'une équipe de R&D dédiée à l'IA, le cabinet avait construit un cadre d'utilisation de ces nouvelles technologies pour rechercher et générer de nouveaux contenus en s'appuyant sur les connaissances et documentations internes de l'entreprise. Et ce en garantissant la traçabilité des sources, dans un cadre entièrement sécurisé et maîtrisé. Dès sa conception, SiaGPT gérait tous types de LLM (Large Language Models), un gage d'évolutivité et de performance dans la durée.

Après 18 mois d'utilisation de SiaGPT au sein du cabinet et une année de retours d'expérience auprès de centaines de clients, la puissance des IA Génératives est aujourd'hui bien appréhendée par la plupart des grandes entreprises, qui ont notamment réalisé de nombreux POC (Proof Of Concept) d'utilisation de LLM.

Pour autant, l'acculturation des équipes est globalement insuffisante, et le déploiement à l'échelle de cas d'usages reste encore faible.

La nouvelle version de SiaGPT, baptisée SiaGPT Next, apporte des réponses à ces deux enjeux. D'abord, une surcouche d'intelligence pour permettre la réalisation d'opérations sophistiquées autour des contenus générés par les LLM (pré et post traitements, gestion de contraintes pour minimiser les hallucinations propres à ces modèles, orchestration intelligente d'opérations...) avec la création d'Assistants IA avancés à même d'effectuer des tâches expertes spécifiques, comme la réalisation de calculs sophistiqués.

SiaGPT Next, organisé sous forme d'un studio collaboratif de cas d'usages, propose également une série d'univers métiers prêts à l'emploi, pour faciliter l'acculturation des équipes, assurer l'adoption et débrider la créativité.

 **David MARTINEAU,**
Deputy CEO - Sia Partners

Pour le pire mais surtout pour le meilleur

Cela fait des années que le cinéma s'est emparé de l'IA et nous projette un futur dont personne ne veut. Que ce soit dans 2001 l'odyssée de l'espace de Stanley Kubrick en 1968, Al Intelligence Artificielle en 2001 ou Minority Report en 2002 de Steven Spielberg, I Robot en 2004 d'Alex Proyas ou Her en 2013 de Spike Jonze, l'intelligence artificielle qui y est dépeinte prend à chaque fois le pas sur l'homme et fait office de repoussoir.

Toutes les études publiées depuis l'émergence avec ChatGPT il y a 18 mois de l'IA générative prédisent également des lendemains qui déchantent en termes d'emploi, avec la suppression de millions de postes de travail, notamment chez les cols blancs qui avaient jusque-là été épargnés par les révolutions technologiques précédentes.

Parallèlement, on stigmatise dans les médias les limites et dangers de l'IA générative (deepfake, hacking, manipulation politique...) sans jamais, ou alors rarement, pointer les avancées auxquelles tout à chacun pourra

prétendre demain dans le cadre de son travail. Un point sur lequel on commence pourtant à avoir quelques retours – positifs – d'expérience...

Alors qu'il avait fallu à la fin du XIX^e siècle plusieurs décennies pour mesurer la productivité induite de la révolution de l'électricité et que le déploiement de l'ordinateur dans les années 1990 avait commencé par provoquer un choc négatif d'activité (le fameux paradoxe de Solow), il n'en est rien pour l'IA. Selon une récente enquête réalisée par la messagerie Slack auprès de 10.000 salariés, les gains de productivité générés par l'utilisation de l'IA dans un cadre professionnel sont réels (de l'ordre de +10 à +25%) et les effets sur l'intérêt porté à son travail ainsi que sur l'équilibre vie pro/perso sont importants. Que demander de plus ?

 **Marc LANDRÉ,**
Associate Partner - Sia Partners

À propos de Sia Partners



www.sia-partners.com

Sia Partners réinvente le métier de conseil et apporte un regard innovant et des résultats concrets à ses clients. Nous avons développé des solutions basées sur l'Intelligence Artificielle et le design pour augmenter l'impact de nos missions de conseil. Avec plus de 3 000 collaborateurs dans 21 pays, nous allons générer un chiffre d'affaires de près de 500 millions d'euros cette année. Notre présence globale et notre expertise dans plus de 30 secteurs et services nous permettent d'accompagner nos clients dans le monde entier. A travers notre démarche «Consulting for Good», nous mettons notre expertise au service des objectifs RSE de nos clients et faisons du développement durable un levier de performance pour nos clients.

Sia Partners croit fondamentalement en l'avenir, comme son nouveau slogan, «Optimists For Change», le démontre. C'est pourquoi nous croyons aux vertus du changement et aidons nos clients non seulement à initier les nécessaires transformations à leur développement, mais également à s'y adapter et à en tirer profit, notamment grâce aux solutions d'intelligence artificielle que nous déployons et à nos quelque 400 ingénieurs data et IA travaillant dans le groupe à travers le monde.