

ChatGPT: l'assistant qui réinvente les RH

Auteurs



Noël Gilliéron, Co-fondateur d'Innovatim: Diplômé en programmation, marketing et sciences politiques, il combine expertise technique et vision stratégique pour relever les défis éthiques de l'innovation.



Frédéric Matthey, Co-fondateur d'Innovatim et Vice-Président de AI-Swiss: Multi-entrepreneur dans le domaine de l'informatique, du digital et de l'intelligence artificielle, il investit dans différentes sociétés au niveau national.

Impressum

ChatGPT: l'assistant qui réinvente les RH

Special Dossier

Auteurs Noël Gilliéron & Frédéric Matthey

Direction de projet Birgitt Bernhard **Mise en page/composition** Sarah Rutschmann

WEKA Business Media SA, Hermetschloostrasse 77, 8048 Zürich, Tel. 044 434 88 34
info@weka.ch, www.weka.ch, www.weka-library.ch

Zürich • Kissing • Paris • Vienne

SD8136-2110-202504

© WEKA Business Media AG, Zürich

Tous les droits sont réservés, en particulier le droit de reproduction, de diffusion et de traduction. Aucune partie de l'ouvrage ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit (photocopie, microfilm ou autre procédé) ou enregistrée, traitée ou diffusée à l'aide de systèmes électroniques sans l'autorisation écrite de la maison d'édition. Dans la mesure du possible, nous utilisons toujours des termes neutres. Pour des raisons de place ou de lisibilité, nous n'utilisons qu'une seule orthographe pour les textes.

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| 1. Introduction à l'IA et à ChatGPT dans le contexte RH | 6 |
| 1.1 Comprendre le fonctionnement de ChatGPT | 6 |
| 1.2 Panorama des usages de l'IA en RH | 7 |
| 1.3 Qu'est-ce que ChatGPT? | 8 |
| 1.4 L'art du Prompt Engineering | 8 |
| 1.5 Bonnes pratiques | 11 |
| 1.7 Conclusion de la première partie | 13 |
| 2. Réaliser un audit initial de la situation | 13 |
| 2.1 Étapes de l'audit | 13 |
| 2.2 Checklist détaillée de l'audit | 14 |
| 2.3 Établir un plan de route clair | 15 |
| 2.4 Étapes du plan de route | 15 |
| 2.5 Bonnes pratiques | 16 |
| 3. Modèle de politique d'entreprise pour encadrer l'IA | 17 |
| 3.1 Modèle de politique d'utilisation de l'IA dans les RH | 17 |
| 3.2 Aspects organisationnels | 18 |
| 4. Exemple de modèle de politique d'utilisation de l'IA dans les RH | 19 |
| 4.1 Introduction et objectifs | 19 |
| 4.2 Principes directeurs | 19 |
| 4.3 Éthique et équité | 19 |
| 4.4 Respect de la vie privée et sécurité des données | 20 |
| 4.5 Responsabilité et gouvernance | 20 |
| 4.6 Cadre réglementaire | 20 |
| 4.7 Audit et traçabilité | 20 |
| 4.8 Aspects organisationnels | 20 |
| 4.9 Formation et sensibilisation | 21 |
| 4.10 Procédures de gestion des incidents | 21 |
| 4.11 Suivi et révision de la politique | 21 |
| 4.12 Mise à jour de la politique | 21 |
| 4.13 Conclusion | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 5. Checklist d'audit RH pour l'intégration de l'IA | 22 |
| 5.1 Processus et flux de travail | 22 |
| 5.2 Outils et systèmes existants | 24 |
| 5.3 Maturité digitale et compétences internes | 25 |
| 5.4 Données RH | 25 |
| 6. Paramétrer et personnaliser ChatGPT | 27 |
| 6.1 Comprendre les options de personnalisation | 27 |
| 6.2 Les principales options de personnalisation | 27 |
| 6.3 Utiliser les instructions personnalisées | 28 |
| 6.4 Tirer parti de la «technique des blocs» | 30 |
| 7. Configurer les paramètres de confidentialité | 34 |
| 8. IA en RH: aspects légaux et éthiques en Suisse | 36 |
| 8.1 Le cadre légal en Suisse | 36 |
| 8.2 La gestion des données sensibles en RH | 37 |
| 9. ChatGPT et le recrutement | 38 |
| 9.1 Rédaction d'annonces d'emploi | 38 |
| 9.2 Utiliser des solutions suisses pour protéger les données | 40 |
| 9.3 Solutions suisses: Infomaniak AI Tools | 40 |
| 9.4 Tri et pré-sélection des candidatures | 41 |
| 9.5 Préparation et conduite des entretiens | 42 |
| 9.6 Communication avec les candidats | 43 |
| 10. L'onboarding et la formation | 45 |
| 10.1 Conception de parcours d'onboarding | 45 |
| 10.2 Génération de supports de formation | 46 |
| 10.3 Suivi et feedback en continu | 46 |
| 11. Performance et développement des talents | 48 |
| 11.1 Évaluations de performance | 48 |
| 11.2 Identification et développement des talents | 49 |
| 11.3 Feedback en continu et coaching | 49 |

| | |
|---|-----------|
| 12. Communication et support RH | 50 |
| 12.1 Comment créer un GPT (chatbot interne) | 50 |
| 12.2 Gestion des demandes et FAQ internes | 52 |
| 12.3 Campagnes internes et newsletters RH | 54 |
| 12.4 Gestion de la marque employeur | 55 |
| 13. Administration RH et conformité | 57 |
| 13.1 Rédaction de documents légaux et administratifs | 57 |
| 13.2 Politiques et procédures internes | 58 |
| 13.3 Respect de la confidentialité et de la législation RGPD | 59 |
| Partie pratique: cas d'usages avancés et intégrations | 60 |
| Analyses qualitatives et enquête de climat social | 60 |
| ChatGPT comme assistant stratégique | 61 |
| Intégration à d'autres briques technologiques | 61 |
| 14. Enjeux éthiques, limites et bonnes pratiques | 63 |
| 14.1 Gestion des biais et des risques d'hallucination | 63 |
| 14.2 Éthique, transparence et gouvernance | 63 |
| 14.3 Sensibiliser et former les équipes RH | 64 |
| 15. Mesurer l'impact et perspectives d'évolution | 65 |
| 15.1 Suivi et évaluation des retombées | 65 |
| 15.2 Retour d'expérience d'entreprises pionnières | 65 |
| 15.3 Futur de ChatGPT et de l'IA en RH | 66 |
| 16. Conclusion: une révolution maîtrisée de l'IA en RH | 67 |
| 16.1 Un changement profond mais maîtrisable | 67 |
| 16.2 Des bénéfices tangibles pour les RH et l'organisation | 67 |
| 16.3 Les défis et limites de l'IA en RH | 68 |
| 16.4 Les perspectives d'avenir: vers une symbiose entre IA et RH | 69 |
| 16.5 Une adoption responsable et progressive | 69 |

1

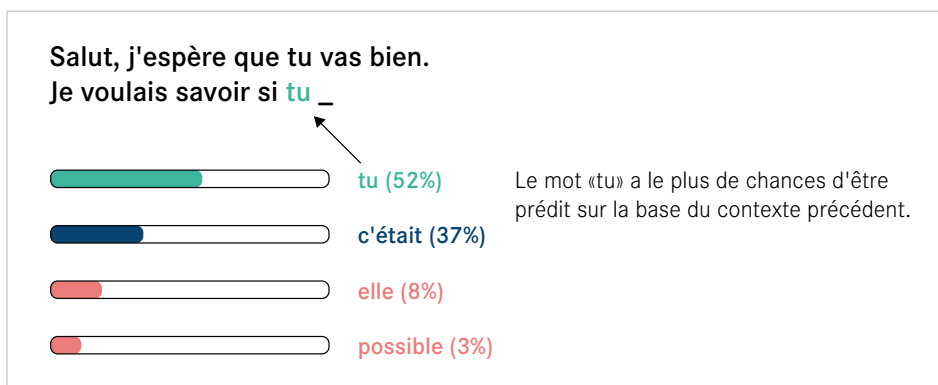
Introduction à l'IA et à ChatGPT dans le contexte RH

1.1 Comprendre le fonctionnement de ChatGPT

Les grands modèles de langage: qu'est-ce que c'est?

ChatGPT est un outil reposant sur des **grands modèles de langage** (Large Language Models, ou LLM) qui ont la capacité de traiter et de générer du texte de manière autonome à partir d'énoncés, de questions ou de consignes. Concrètement, ces modèles ont été entraînés sur d'immenses volumes de données textuelles, ce qui leur permet de **prédire la suite la plus probable** d'un texte en se basant sur le contexte et la cohérence linguistique:

- **Comment ça marche?** L'algorithme repère des schémas et des structures dans les données d'entraînement, puis utilise ces schémas pour composer des phrases et proposer des réponses cohérentes.



- **Limites et potentiels:** même si ChatGPT est très performant pour générer du contenu, il peut parfois être sujet à des **hallucinations** (proposer une réponse erronée avec assurance) ou reproduire des biais présents dans ses données d'entraînement. En revanche, son fort potentiel réside dans sa rapidité d'analyse, sa capacité à comprendre des instructions complexes et à travailler 24/7 sans se fatiguer.

Pourquoi est-ce pertinent pour les RH?

Dans un service RH, l'**information** et la **communication** sont essentielles: on rédige des offres d'emploi, on répond à des questions internes sur la paie, on cherche des candidats sur LinkedIn, etc. Mieux on comprend comment ChatGPT génère et structure du texte, mieux on peut l'utiliser pour:

- **Gagner du temps:** automatiser des tâches rédactionnelles répétitives (par ex. générer des mails types, préparer des documents ou fiches de poste).
- **Améliorer la cohérence:** vérifier et homogénéiser le contenu de différents documents RH (charte d'entreprise, politiques internes).
- **Optimiser la communication:** formuler des réponses plus claires et pertinentes aux questions des collaborateurs.

Conseil pratique

Avant d'utiliser ChatGPT pour des tâches sensibles (exemple: rédaction de contrats ou de documents légaux), pensez toujours à **vérifier** ou **faire valider** par un expert interne ou un juriste. L'outil doit être considéré comme un **assistant**, pas un remplaçant complet de l'expertise humaine.

1.2 Panorama des usages de l'IA en RH

Des exemples concrets déjà en place

L'intelligence artificielle s'est progressivement glissée dans plusieurs domaines RH. Voici quelques exemples:

- **Recrutement:** utilisation de chatbots pour **pré-sélectionner des candidats** ou planifier des entretiens en ligne. Certains outils d'IA analysent aussi les CV pour faire ressortir les profils les plus pertinents.
- **Gestion des talents:** plateformes de People Analytics qui croisent différentes données (évaluations de performance, retours collaborateurs, résultats de formations, etc.) pour aider les RH à **mieux identifier les potentiels** et les besoins en développement.
- **Système d'Information RH (SIRH):** l'IA peut contribuer à l'**analyse prédictive**: par exemple, prévoir quels salariés risquent de partir prochainement (turnover) et anticiper le remplacement ou les plans de rétention.

Où se situe ChatGPT dans tout ça?

ChatGPT est un **outil conversationnel** à la croisée de plusieurs technologies: la **compréhension du langage naturel (NLP)** et la **génération de texte**. Son objectif n'est pas seulement de fournir des statistiques (comme peut le faire un logiciel de reporting RH), mais bien de produire et de transformer du **contenu textuel** en fonction d'instructions précises. Ainsi, il peut s'insérer:

- **En complément de vos outils de recrutement:** pour rédiger des annonces personnalisées, améliorer la qualité des questions posées en entretien, ou encore apporter une touche plus humaine dans les premiers échanges automatisés avec les candidats.
- **Dans la communication interne:** ChatGPT peut aider à générer des messages informatifs, des newsletters ou des FAQ sur les politiques RH, la formation, la paye, etc.
- **Comme support à l'analyse:** même s'il ne remplace pas un outil de data analytics, ChatGPT peut vous aider à synthétiser ou reformuler des données issues de sondages internes, de retours d'entretiens, etc.

1.3 Qu'est-ce que ChatGPT?

ChatGPT, développé par OpenAI, est un modèle de langage avancé basé sur l'architecture Transformer. Il a été entraîné sur d'énormes volumes de textes issus de diverses sources pour comprendre et générer du texte de manière cohérente. Il peut répondre à des questions, rédiger du contenu, offrir des conseils et même simuler des conversations naturelles.

ChatGPT fonctionne en prédisant la suite logique d'une séquence textuelle donnée. Son efficacité repose sur la qualité des données d'entraînement et sur la manière dont les utilisateurs formulent leurs requêtes.

Entraînement de ChatGPT

ChatGPT est formé à l'aide de l'apprentissage automatique et du deep learning. Il analyse des milliards de mots provenant de sites web, de livres, d'articles et d'autres sources pour apprendre à générer du texte pertinent en fonction du contexte.

Tokens

Un token est une unité de texte, qui peut être un mot entier, une partie de mot ou un symbole. Par exemple, «ChatGPT» peut être divisé en plusieurs tokens. Les modèles comme ChatGPT ont une limite maximale de tokens (ex: 4000 ou 32 000 tokens selon la version utilisée). Cela influence la longueur des réponses et la mémoire contextuelle disponible.

1.4 L'art du Prompt Engineering

Qu'est-ce qu'un prompt?

Un prompt est l'instruction ou la requête que vous fournissez à un modèle de langage tel que ChatGPT pour déclencher une réponse:

- Il peut s'agir d'une phrase simple: «Quelle est la capitale de la France?»
- Ou d'un texte complexe incluant des consignes détaillées: «Rédige un texte de 300 mots sur l'importance du recyclage, en adoptant un ton formel, et illustre tes arguments par trois exemples concrets.»