ChatGPT: l’assistant qui réinvente les RH

Special Dossier

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 différente société 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

Zurich • Kissing • Paris • Vienne

SD8136-2110-202607

© 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

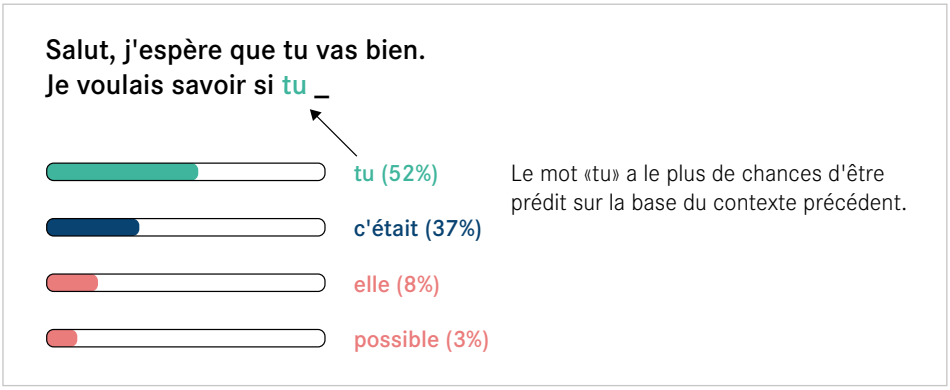
Introduction à l'IA et à ChatGPT dans le contexte RH

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: de plusieurs milliers à plus de 100 000 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.»

L'objectif est de donner à ChatGPT le contexte et les contraintes nécessaires pour générer une réponse pertinente et adaptée à vos besoins.

Techniques clés – Clarté et contexte

Pourquoi c'est important?

Plus vous êtes précis dans votre prompt, plus ChatGPT sera en mesure de comprendre exactement ce que vous attendez de lui. Fournir des détails ou des exemples permet de guider le raisonnement du modèle.

Comment faire?

- Indiquez clairement le sujet ou le problème à résoudre.
- Spécifiez les détails contextuels (par exemple, votre audience, votre objectif, la situation dans laquelle vous vous trouvez).
- Donnez des indices sur la forme de la réponse attendue (un e-mail professionnel, un message marketing, une étude de cas, etc.).

Exemple

«Rédige un e-mail professionnel pour annoncer un retard de livraison à un client.»

Dans ce prompt, la situation est claire (e-mail professionnel), la finalité est précisée (annoncer un retard de livraison), et la tonalité est implicite (professionnelle et courtoise).

Chain of Thought (CoT)

Définition

Le Chain of Thought (ou «chaîne de raisonnement») consiste à demander à ChatGPT d'expliquer ou de justifier étape par étape son processus de réflexion, plutôt que de fournir directement la réponse finale.

Avantages

Obtenir un raisonnement plus transparent et argumenté.

Comment faire?

- Décomposer un problème complexe en étapes plus compréhensibles.
- Identifier d'éventuelles erreurs de logique ou d'approximation.
- Formulez votre prompt en demandant explicitement un raisonnement détaillé.

Utilisez des mots clés comme «explique étape par étape», «décris ton raisonnement», ou «justifie tes choix».

Exemple

«Explique les étapes pour calculer la probabilité de tirer une carte rouge dans un jeu de 52 cartes, en détaillant ton raisonnement pas à pas.»

ChatGPT indiquera alors d'abord la probabilité théorique (26 cartes rouges sur 52), puis les différentes étapes de calcul, en faisant ainsi ressortir la logique mathématique sous-jacente.

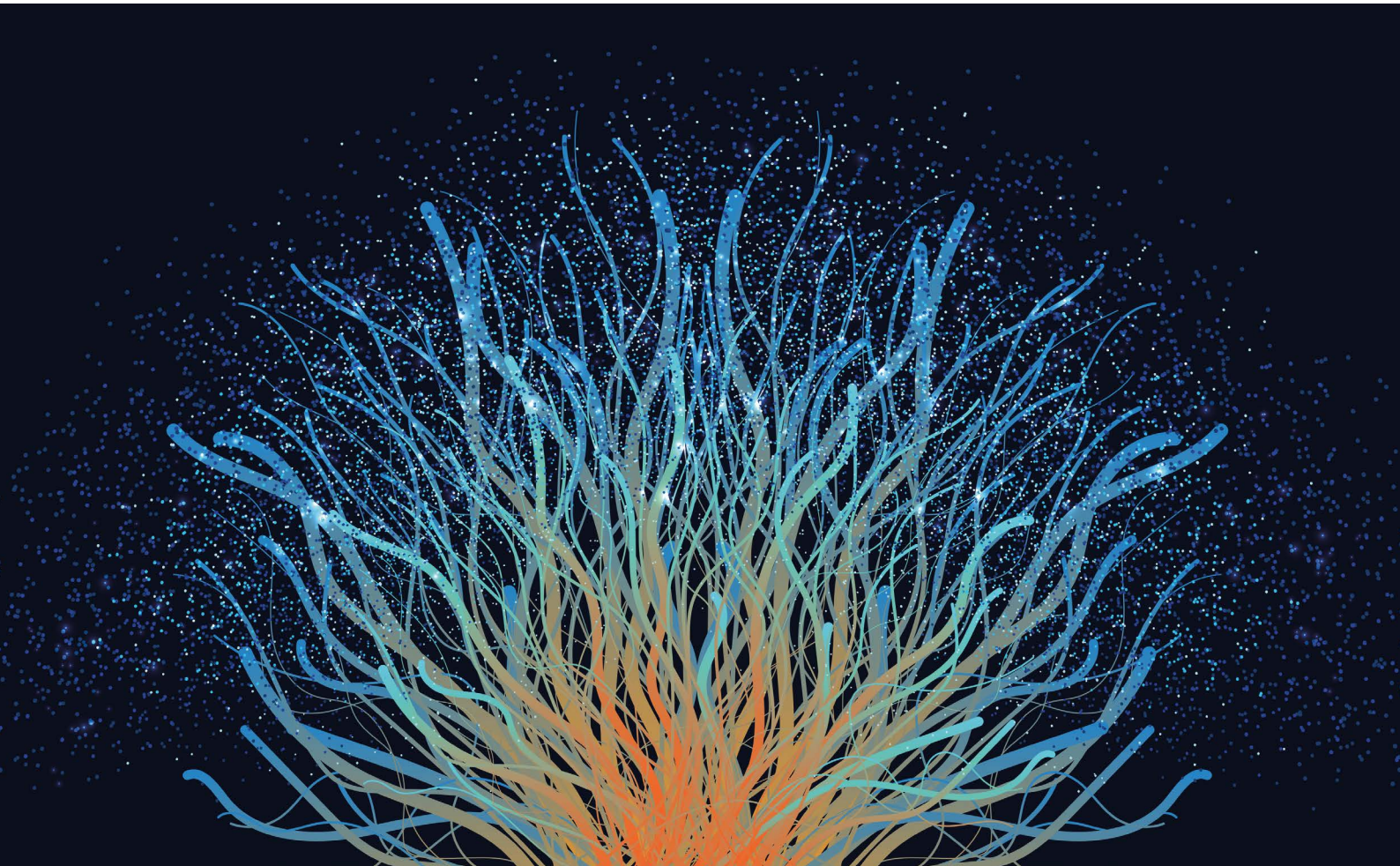
Tree of Thought (ToT)

Définition

Le Tree of Thought (ou «arbre de réflexion») consiste à explorer plusieurs chemins ou options pour résoudre un problème ou répondre à une question, plutôt que de se limiter à un raisonnement linéaire.

Avantages

- Brainstorming structuré avec différentes pistes.
- Meilleure visibilité sur les options disponibles.
- Possibilité de comparer des scénarios distincts et de choisir le plus adapté.

Comment faire?

- Demandez plusieurs solutions, stratégies ou approches dans le prompt.
- Incitez ChatGPT à lister et comparer les différentes options.