

# ChatGPT: transformez votre quotidien professionnel

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 différentes sociétés au niveau national.

## Impressum

### ChatGPT: transformez votre quotidien professionnel

#### Special Dossier

**Auteurs** Noël Gilliéron & Frédéric Matthey

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

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

Zurich • Kissing • Paris • Vienne

SD8138-2034-202505

© 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

<b>1. Introduction générale</b>	<b>5</b>
1.1 Contexte et intérêt de l'IA conversationnelle	5
1.2 Objectifs du livre	6
1.3 Public visé	7
1.4 Plan du livre	7
<b>2. Les bases de l'IA générative et de ChatGPT</b>	<b>8</b>
2.1 Historique et évolution de l'IA	8
2.2 Enjeux et opportunités	11
<b>3. Aspects légaux et éthiques</b>	<b>13</b>
3.1 Protection des données (LPD et RGPD)	13
3.2 Comment ChatGPT gère et utilise les données	14
3.3 Biais et risques de l'IA	16
3.4 Propriété intellectuelle et droits d'auteur	18
<b>4. Concepts clés de «Prompt Engineering»</b>	<b>19</b>
4.1 Qu'est-ce qu'un «prompt»?	19
4.2 Techniques avancées de prompt engineering	20
4.3 Best Practices	22
4.4 Exemples concrets	23
<b>5. Paramétriser ChatGPT</b>	<b>25</b>
5.1 Présentation des différents modèles	25
5.2 Les paramétrages de base	27
5.3 Présentation des Custom Instructions	30
5.4 Configuration étape par étape	32
5.5 Bonnes pratiques et astuces	35
5.6 Études de cas	36

<b>Partie pratique: études de cas et usages professionnels</b>	<b>39</b>
Rédiger des e-mails	39
Améliorer ses performances	41
Réseaux sociaux et community management	42
Marketing d'un nouveau produit	44
Vente	45
Préparation et conduite de négociations	46
Organisation d'événements professionnels	48
Veille concurrentielle et intelligence économique	50
Gestion de projets et coordination d'équipe	54
<b>6. Vers une utilisation avancée de ChatGPT</b>	<b>58</b>
6.1 Les GPT's	58
6.2 Les projets	62
6.3 Automatiser des tâches	63
<b>7. Synthèse et bonnes pratiques</b>	<b>66</b>
7.1 Améliorer ses prompts dans le temps	66
7.2 Gérer et anticiper les biais	67
7.3 Conseils pour aller plus loin	68
<b>8. Regards sur l'avenir et synthèse</b>	<b>69</b>
8.1 Horizons et perspectives	69
8.2 Réflexions finales	70
8.3 Bilan et ouverture	71

# 1

## Introduction générale

L'essor des technologies d'intelligence artificielle (IA) conversationnelle a ouvert de nouvelles perspectives dans presque tous les secteurs d'activité: service client, marketing, ressources humaines, finance, enseignement, et bien d'autres. ChatGPT, développé par OpenAI, est l'une des solutions les plus emblématiques de cette révolution.

### 1.1 Contexte et intérêt de l'IA conversationnelle

#### Qu'est-ce que ChatGPT et pourquoi suscite-t-il autant d'attention?

ChatGPT est un modèle de langage conçu pour comprendre et générer du texte de manière cohérente, en se basant sur l'architecture dite de «Transformers». La puissance de ChatGPT réside dans sa capacité à tenir des conversations, répondre à des questions complexes et même produire des textes élaborés de façon autonome. Son interface, accessible en ligne, le rend particulièrement facile à prendre en main, même pour les non-spécialistes.

L'enthousiasme suscité par ChatGPT provient de plusieurs facteurs:

##### 1. Accessibilité

Contrairement à certaines innovations technologiques qui demeurent confinées aux laboratoires de recherche, ChatGPT a très vite été déployé auprès du grand public. Son utilisation, souvent gratuite ou peu coûteuse, permet à un large éventail de profils (individus, startups, grandes entreprises) de l'essayer sans barrière d'entrée élevée.

##### 2. Performance

ChatGPT se démarque par la pertinence et la fluidité de ses réponses, capables d'imiter l'écriture humaine de manière convaincante. Qu'il s'agisse de composer un simple courriel ou de proposer un plan marketing stratégique, ChatGPT offre un gain de temps et d'effort considérable.

##### 3. Polyvalence

Du marketing digital à la recherche académique, ChatGPT peut être sollicité dans une multitude de domaines. Ce vaste éventail d'applications explique en partie le succès qu'il rencontre.

##### 4. Curiosité et émerveillement

Les utilisateurs sont souvent impressionnés de voir un agent conversationnel formuler des phrases et des arguments qui paraissent «humains». Cette proximité linguistique alimente l'engouement et pousse chacun à explorer de nouveaux cas d'usage.

## Les grandes tendances de l'IA générative

Au-delà de ChatGPT, l'IA générative inclut d'autres domaines comme la génération d'images (ex. DALL·E, Midjourney), de musique ou même de vidéos. Les algorithmes de génération de contenu sont aujourd'hui capables de produire des œuvres inédites à partir d'énoncés textuels ou de directives précises.

- **Modèles multimodaux:** La tendance va vers des systèmes capables de traiter simultanément du texte, des images, du son et de la vidéo.
- **Automatisation avancée:** De plus en plus d'entreprises utilisent l'IA pour automatiser des pans entiers de leur activité: rédaction de rapports, service client, community management, etc.
- **Personnalisation:** Les avancées en IA permettent de générer du contenu ajusté à des contextes ou des profils spécifiques, rendant les échanges homme-machine plus naturels.
- **Nouvelles interfaces:** Les plateformes se multiplient et intègrent l'IA conversationnelle dans des applications mobiles, des plugins pour navigateurs ou encore des outils intégrés aux suites bureautiques.

Ces tendances dessinent un futur proche où l'IA générative sera omniprésente, tant dans la sphère professionnelle que personnelle.

### 1.2 Objectifs du livre

#### Apprendre à comprendre, paramétrier et exploiter ChatGPT

Le premier objectif de cet ouvrage est de permettre aux lecteurs de saisir le fonctionnement de ChatGPT et de l'IA générative en général. Nous aborderons progressivement des notions techniques et pratiques (comment écrire un prompt efficace, quels paramètres régler pour obtenir les réponses les plus pertinentes, etc.).

Au fil des chapitres, vous apprendrez à:

- **Dialoguer efficacement avec ChatGPT:** structurer vos requêtes, clarifier vos intentions, donner le bon niveau de détail, etc.
- **Paramétrier l'outil:** tirer parti des différents réglages et options personnalisées afin d'optimiser la qualité des résultats.
- **Adopter une démarche méthodique:** analyser les réponses générées, repérer les biais éventuels et peaufiner votre prompt engineering.

#### Découvrir les aspects éthiques, légaux et techniques de l'IA générative

Le second objectif est de mettre en lumière les enjeux éthiques, légaux et de conformité (notamment la protection des données personnelles) liés à l'utilisation de l'IA. Il ne suffit pas de savoir utiliser un modèle conversationnel: comprendre ses limites, ses biais possibles et les obligations légales est tout aussi crucial.

Nous détaillerons ainsi:

- **Les règles liées à la protection des données** (LPD, RGPD) et la manière dont ChatGPT traite les informations confidentielles.
- **Les sources de biais** dans les jeux de données d'entraînement et les bonnes pratiques pour les atténuer.

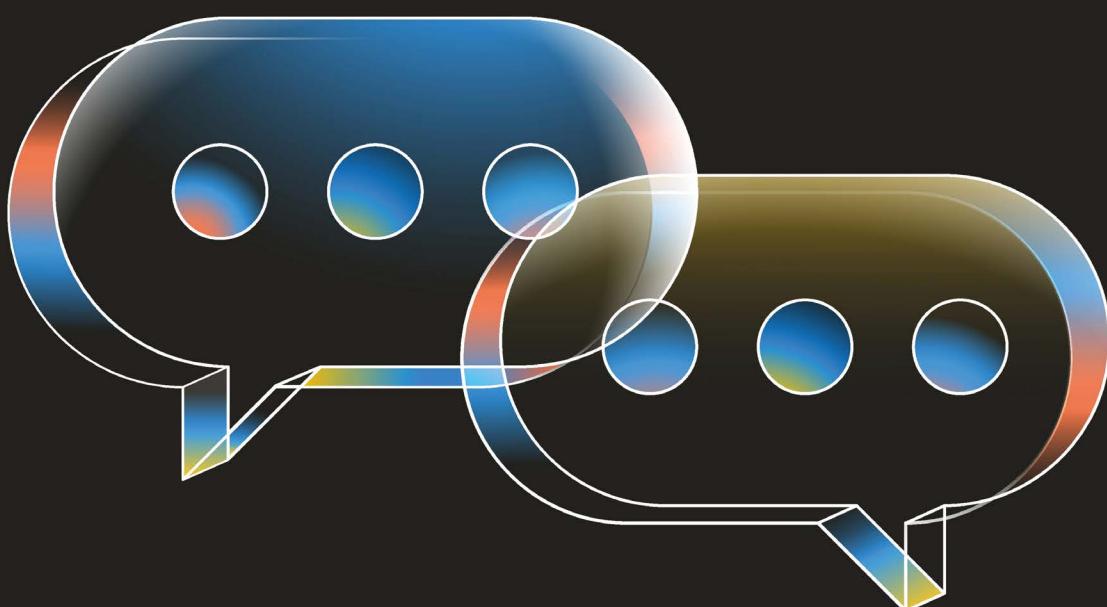
### 1.3 Public visé

Cet ouvrage s'adresse à un large éventail de lecteurs qui souhaitent tirer profit de l'IA conversationnelle dans leur domaine d'expertise ou par simple curiosité.

- **Professionnels du marketing, RH, finance, ventes, RH, etc.**
- **Étudiants, enseignants, curieux de l'IA et novices en prompt engineering**
- **Novices en IA ou en informatique**

### 1.4 Plan du livre

Pour répondre aux objectifs précédemment évoqués, le livre est structuré de manière progressive. Chaque chapitre aborde un thème précis, qui va des fondements théoriques aux cas d'usages concrets. Cette architecture vous permettra de progresser étape par étape, en passant de la compréhension fondamentale de l'IA à la mise en pratique de ChatGPT dans des contextes professionnels variés. Vous aurez ainsi une vision globale de l'outil, de ses capacités et de ses limites, tout en comprenant les responsabilités qui accompagnent l'usage de l'IA.



# 2

## Les bases de l'IA générative et de ChatGPT

L'essor de l'IA conversationnelle, et plus particulièrement de ChatGPT, s'inscrit dans un contexte plus large: celui de l'évolution rapide des techniques d'intelligence artificielle et de traitement automatisé du langage (NLP). Les progrès considérables réalisés ces dernières années sont le fruit d'innovations majeures, telles que l'apprentissage profond (deep learning) et l'architecture des «Transformers». Pour mieux comprendre ChatGPT, il est essentiel de connaître l'historique de l'IA, ses principes de fonctionnement, ainsi que les opportunités et limites qu'elle présente.

### 2.1 Historique et évolution de l'IA

#### Des premiers systèmes experts à l'IA conversationnelle (NLP)

L'intelligence artificielle (IA) n'a pas toujours ressemblé à ce que nous connaissons aujourd'hui. Aux débuts de l'informatique, l'idée de faire «raisonner» un ordinateur fascinait déjà les chercheurs. À cette époque, plusieurs paradigmes se sont succédé:

##### 1. L'IA symbolique (années 1950 à 1980)

- Les premiers travaux en IA s'appuyaient essentiellement sur des règles logiques codées manuellement. Les programmeurs introduisaient des «faits» et des «règles» dans un système, et l'ordinateur déduisait des conclusions à partir de ces éléments.
- Ces systèmes étaient efficaces dans des domaines très restreints, mais montraient leurs limites dès qu'il fallait raisonner dans des contextes complexes ou incertains (ex. reconnaissance d'images, compréhension du langage humain).

##### 2. Les systèmes experts (années 1970 à 1990)

- Dans la continuité de l'IA symbolique, les systèmes experts utilisaient une base de connaissances élaborée par des spécialistes pour résoudre des problèmes dans des domaines précis (médecine, géologie, etc.).
- Malgré des succès notables, ces systèmes nécessitaient beaucoup de maintenance et ne s'adaptaien pas facilement à des situations nouvelles ou imprévues.

##### 3. L'essor de l'apprentissage automatique (machine learning) (années 1990 à 2000)

- Face aux limites de l'IA symbolique, les chercheurs se sont tournés vers des méthodes statistiques permettant aux ordinateurs d'«apprendre» à partir de données, plutôt que de voir imposer des règles.
- Les algorithmes de machine learning ont commencé à montrer leur potentiel, notamment pour la classification d'images et le traitement automatique du langage.