



L'IA comme assistant virtuel, mode d'emploi

Parfois perçus comme étant réservés aux professionnels de l'informatique, les outils d'intelligence artificielle permettent pourtant à tout un chacun de faciliter son quotidien. Et notamment celui des patrons de PME. Explications Par Thomas Pfefferlé

■ ■ ■ ■ "Tous sommes Il certainement Il IX I en train de //VI vivreun point I VI de bascule * * ■ ■ ■ ■ VI équivalent à la démocratisation d'internet et, avant cela, à la révolution industrielle», s'enthousiasme David Vuille, cofondateur des entreprises Fair IT et Futurdigital, spécialisées dans la transformation numérique. «D'ici quelques années, il est très probable que l'IA fera partie de notre quotidien, aussi bien en contexte professionnel qu'en dehors.»

Si David Vuille voit un tel potentiel d'adoption de l'IA, c'est surtout grâce à son utilisation des plus simplifiées. Sans avoir besoin de maîtriser des compétences informatiques de pointe, il est devenu possible de se saisir de ces outils très rapidement.

L'explosion en termes d'utilisation des intelligences artificielles génératives, telles que ChatGPT, le démontre. Pour les PME, cette soudaine disponibilité d'outils digitaux constitue une occasion à saisir. Rédaction d'e-mails et de procès-verbaux, synthèse de documents et de rapports ou encore prise de notes représentent autant de tâches chronophages, sans grande valeur ajoutée, qui encombrant le quotidien des directeurs d'entreprise. «C'est précisément pour ce type de tâches que l'implémentation d'outils d'IA. a le plus de sens en entreprise», confirme le cofondateur de Futurdigital, dont la plateforme IAcademie a pour but d'apprendre aux dirigeants et aux collaborateurs à intégrer ces solutions dans le cadre de leur activité. «Si l'IA

n'est pas encore capable de réaliser l'entier de ces tâches de manière complètement autonome, elle reste une aide précieuse qui permet avant tout de gagner du temps.»

Par où commencer? Est-il donc si simple d'intégrer cet assistant virtuel dans sa pratique professionnelle? Oui, du moins selon le degré d'automatisation des tâches visées. Quelques clics sur internet suffisent en effet à apprendre très facilement comment prendre en main certains outils de base. Aucune compétence informatique spécifique n'étant nécessaire pour cela. Parmi les premières compétences à acquérir, le «prompt engineering», soit la manière dont on formule une requête à l'outil, est souvent mis en avant. «En revanche, si l'on souhaite aller plus loin et déployer des solutions plus poussées, voire élaborées sur mesure, pour répondre à des besoins spécifiques, s'entourer d'un expert du domaine s'avère nécessaire», souligne David Vuille, avant de rappeler les deux questions principales que la direction d'une PME doit se poser en amont. Quel est

l'objectif précis de l'implémentation d'outils d'IA dans l'activité de l'entreprise? Et qu'en est-il de la gouvernance en matière de gestion et de protection des données? «Car les acteurs économiques derrière les systèmes d'IA sont à la recherche de données pour alimenter et faire évoluer leur solution, d'où l'importance

de bien se renseigner quant aux modalités qui encadrent cet aspect», rappelle-t-il.

Entre intérêt et crainte Pour Sébastien Rumley, professeur à la HES-SO et coresponsable du Swiss AI Center, dont la mission consiste à accompagner les PME dans une adoption raisonnée de l'IA, la prudence quant à la protection des données est également de mise. «Pour une entreprise, l'utilisation d'un outil d'IA implique en effet de s'ouvrir partiellement, voire complètement, à son prestataire. Ce qui pose forcément de nombreuses questions en termes de confidentialité.»

Actuellement, le tissu économique helvétique semble répondre à l'innovation de l'IA de manière prudente. Un positionnement typiquement helvétique duquel naît tout de même un intérêt croissant. «On s'y intéresse en effet de près dans quasiment tous les métiers de service», précise le cofondateur de Futurdigital. «Certains secteurs plus traditionnels, comme la construction par exemple, restent plutôt observateurs pour l'instant. De manière générale, tous secteurs confondus, on observe également une certaine crainte, notamment en matière de menace potentielle sur les emplois.»

En termes stratégiques, la question qui occupe les esprits reste par ailleurs celle de la productivité. Surfant sur la vague IA, certaines entreprises



Le Temps
1211 Genève 2
022/ 888 59 12
<https://www.letemps.ch/>

Genre de média: Imprimé
Type de média: Presse quotidienne et de fin de semaine
Tirage: 34'733
Parution: irrégulier

Page: 2,3
Surface: 71'700 mm²

Ordre: 1073023
N° de thème: 375009
Référence: 480d9e7b-6f4d-4452-acad-4a92810524ba
Couverture Page: 2/4

parviennent à augmenter leur volume d'affaires sans devoir engager davantage de collaborateurs mais en facturant leurs prestations au même tarif. Ce qui, dans un avenir proche, pourrait clairement devenir discutable une fois que tous les acteurs économiques seront familiers de FIA.

«La notion même de plus-value est remise en question par l'utilisation généralisée des outils d'IA», remarque Sébastien Rumley. «Si tout le monde se met à recourir à FIA pour tout, la valeur de ce qui est produit devient discutable. En parallèle, cette utilisation massive pourrait aussi

engendrer une surcharge de travail. Par exemple, avec des outils plus rapides que l'humain pour organiser, enregistrer et synthétiser les contenus de séances, cela pourrait engendrer une multiplication inutile des rendez-vous professionnels qui encombreront déjà trop les agendas.» ■■

Deux directeurs romands témoignent de leur pratique A quoi ressemblent les projets d'intelligence artificielle au sein des entreprises? Entre facilitation des processus administratifs et automatisation de tâches répétitives, les PME ciblent des opérations précises pour les confier à des assistants. Deux exemples romands • Utilisation transversale Chez GeneralMedia, PME suisse de 50 collaborateurs active dans l'édition, le digital et la communication, principalement dans les secteurs des loisirs et de la gastronomie, FIA est implémentée dans les processus de travail depuis deux ans. «Nous avons pris cette direction dès mars 2023 avec l'intégration de chatbots propulsés par des plateformes, telles que Llama ou encore OpenAI, pour des offices du tourisme et des prestataires de loisirs comme Montreux Riviera et Aquatis», évoque le directeur Olivier Di Natale. «Par ailleurs, nos graphistes créent désormais régulièrement des couvertures de magazine entièrement générées par IA avec des outils comme Midjourney et Stable Diffusion. L'automatisation éditoriale via des outils comme n8n ou Make nous permet d'éviter la duplication de contenu existant, et notre SAV utilise un GPT personnalisé pour gérer les réclamations de manière professionnelle.» Ce recours transversal à des outils basés sur FIA permet à l'entreprise de gagner en productivité. Même constat pour ses équipes de développeurs, qui utilisent Model Context Protocol et GitHub Copilot pour accélérer le codage, connecter directement les bases de données au code ou simplifier les tâches lourdes. De plus, l'ensemble des collaborateurs réalise quotidiennement des recherches approfondies grâce à des intelligences artificielles génératives et des moteurs de recherche évolués, comme Perplexity, Gemini ou DeepSeek. • Faciliter la vie des techniciens Chez Ascenseurs Menétrey, la direction s'intéresse à l'intelligence artificielle depuis un an déjà. Entre curiosité et crainte, la PME s'est finalement décidée à franchir le cap en définissant en amont des conditions à remplir pour qu'un projet d'IA vaille la peine. «Gagner en simplicité, en précision et en rapidité dans nos processus de travail était en effet essentiel à nos yeux pour justifier l'implémentation d'outils d'IA», explique le directeur adjoint Benoît Schmoutz. Sur le terrain, les équipes de techniciens du SAV doivent remplir divers formulaires lors de leurs interventions. Une tâche administrative complexe et chronophage, notamment nécessaire pour l'établissement des devis. C'est pour simplifier ce processus que l'entreprise a d'abord fait appel à Futurdigital. Ensemble, ils ont élaboré une solution de chatbot intelligent fonctionnant avec WhatsApp pour faciliter la vie des équipes techniques. Concrètement, au lieu de devoir jongler entre des documents papier et des PDF, le technicien n'a désormais plus qu'à appeler un chatbot pour lui décrire les spécificités de son intervention, les pièces à commander et les travaux de maintenance à effectuer sur l'ascenseur. Le système établit ensuite automatiquement les rapports pour les faire valider avant de les envoyer à l'administration du SAV, qui peut alors établir les devis. Le dispositif, qui repose sur l'utilisation du logiciel n8n en interaction avec des outils d'IA, comprend par ailleurs plusieurs langues pour produire ses



Le Temps
1211 Genève 2
022/ 888 59 12
<https://www.letemps.ch/>

Genre de média: Imprimé
Type de média: Presse quotidienne et de fin de semaine
Tirage: 34'733
Parution: irrégulier

Page: 2,3
Surface: 71'700 mm²

Ordre: 1073023
N° de thème: 375009
Référence:
480d9e7b-6f4d-4452-acad-4a92810524ba
Coupure Page: 3/4

rapports. Plus simple, plus précis et plus rapide: parigagné pour la PME qui bénéficie dorénavant des compétences en interne pour configurer sa solution afin de l'étendre à d'autres problématiques. «Nous réfléchissons en effet à déployer ce système au domaine des ressources humaines, en particulier pour toutes les modalités administratives qui concernent la gestion des absences.»
m T. P.

Rédaction d'e-mails et de PV, synthèse de documents, prise de notes: autant de tâches chronophages que les patrons peuvent déléguer à l'IA

Datum: 11.04.2025

LE TEMPS

Le Temps
1211 Genève 2
022/ 888 59 12
<https://www.letemps.ch/>

Genre de média: Imprimé
Type de média: Presse quotidienne et de fin de semaine
Tirage: 34'733
Parution: irrégulier



Page: 2,3
Surface: 71'700 mm²

Hes·SO

Ordre: 1073023
N° de thème: 375009
Référence:
480d9e7b-6f4d-4452-acad-4a92810524ba
Coupure Page: 4/4

