



## **L'IA dans la communication: l'experte Afke Schouten explique comment les entreprises peuvent utiliser l'IA**

L'intelligence artificielle (IA) est de plus en plus utilisée dans la communication. Mais comment les entreprises et les organisations peuvent-elles tirer profit de l'IA au juste? Nous avons fait appel à Afke Schouten, experte en IA, et élaboré des domaines d'application de l'IA dans la communication à l'occasion d'un atelier interne.

Comment peut-on utiliser l'intelligence artificielle (IA) dans la communication? De nombreuses entreprises réfléchissent actuellement à cette question. Faïtière de l'économie suisse, economiesuisse s'intéresse activement à l'utilisation de l'IA dans la communication depuis un certain temps déjà. Réussir à mettre en œuvre des outils d'IA dans la communication quotidienne nécessite non seulement des bases et des idées, mais aussi une certaine expertise. Afke Schouten, responsable de la filière Intelligence artificielle à la Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ) et propriétaire d'**AI Bridge** nous a présenté succinctement de telles bases. Avec elle, nous avons élaboré des domaines d'application de l'IA pour la communication et identifié des tâches potentielles pour des outils tels que ChatGPT en fonction du travail nécessaire et du rendement attendu. En outre, les participants ont élaboré des réponses à des questions fondamentales sur la situation juridique, l'utilisation concrète et les développements futurs. Voici les réponses de l'experte à trois questions:

## **COMMENT PEUT-ON UTILISER L'IA DANS LA COMMUNICATION?**

Afke Schouten: L'IA peut être utilisée dans de nombreux domaines de la communication, comme la génération automatisée de textes, les chatbots, la reconnaissance de la langue, les commandes vocales ainsi que l'analyse de données clients. Dans le domaine de la génération de texte, l'IA peut être utilisée pour établir automatiquement des rapports, effectuer des analyses ou même générer des contenus pour les réseaux sociaux. Il vaut la peine d'évaluer le rapport entre le travail nécessaire et le rendement attendu de chaque application. Au fond, l'IA n'est rien d'autre qu'une machine qui se comporte de manière intelligente. Par intelligence, j'entends ici résoudre des tâches qui requièrent normalement de l'intelligence humaine. Cela couvre des tâches comme prendre des décisions, traduire un texte, reconnaître des modèles, effectuer une tâche en partant d'un énoncé et bien plus encore. Alexa, Siri, Google Translate, les recommandations sur Netflix n'en sont que quelques exemples. L'IA peut également être largement utilisée pour la communication personnalisée.

## **QUE FAUT-IL PRENDRE EN COMPTE LORSQU'ON UTILISE L'IA DANS LA COMMUNICATION?**

Afke Schouten: Utiliser l'IA dans la communication peut présenter de nombreux avantages. D'une part, elle peut accroître l'efficacité de la communication en automatisant des processus et en écourtant certaines étapes. D'autre part, l'IA peut analyser rapidement et précisément de grands volumes de données et contribuer à optimiser la stratégie de communication. Elle peut encore aider à identifier des tendances et des modèles qui peuvent être utilisés dans la communication. Cela dit, l'IA ne peut être qu'aussi performante que la personne qui l'utilise. Les questions juridiques telles que la protection des données, les lignes directrices d'éthique et les droits d'auteur doivent également être prises en considération. Les entreprises devraient aborder l'utilisation de l'IA dans la communication de manière stratégique. Lors de l'atelier avec economiesuisse, nous avons donc, dans un premier temps, identifié les domaines d'application en fonction de leur faisabilité et de leur utilité. Il est important de commencer par définir des objectifs et des besoins pour ensuite choisir les applications appropriées. Planifier minutieusement des projets pilotes et les réaliser peut aider les entreprises à comprendre le fonctionnement des applications d'IA et à tester leur efficacité. La formation des collaborateurs est également un facteur important pour s'assurer d'une utilisation correcte de l'IA. La capacité à formuler des tâches dans ChatGPT, par exemple, est très importante.

## **COMMENT L'UTILISATION DE L'IA DANS LA COMMUNICATION VA-T-ELLE ÉVOLUER À L'AVENIR?**

Afke Schouten: L'utilisation de l'IA dans la communication va continuer à se développer et de plus en plus d'entreprises vont utiliser cette technologie pour optimiser leurs processus et créer des contenus personnalisés. À l'heure actuelle, nous avons encore une IA relativement élémentaire: elle peut effectuer une tâche ou prendre une décision. L'intégration de l'IA dans les réseaux sociaux et l'utilisation de la réalité augmentée et de la réalité virtuelle joueront aussi un rôle important à l'avenir. Je vois la possibilité d'une IA forte, similaire à l'intelligence humaine, avec la possibilité de réaliser des tâches complexes et de prendre des

décisions complexes. Il est important toutefois que les entreprises soient conscientes que le facteur humain demeurera très important dans la communication.