Rédaction assistée par l'IA générative : l'importance de s'informer pour gagner en productivité

Rédigé en collaboration avec *Les Affaires*

Avez-vous déjà utilisé un agent conversationnel, par exemple ChatGPT, Bing, Bard ou Claude, pour vous accompagner dans vos tâches de rédaction, au travail? Ces nouveaux outils, fondés sur l'intelligence artificielle (IA) générative, font beaucoup parler d'eux dans l'actualité. Or, on ne mesure pas encore pleinement leurs impacts dans nos vies quotidiennes. L'IA générative peut-elle vraiment nous aider à rédiger nos courriels, nos rapports, nos communications d'entreprise?

« Pour les professionnels ayant à rédiger dans leurs fonctions, le recours à ces technologies peut être séduisant pour gagner du temps. Une étude montre par exemple qu'utiliser l'IA générative peut augmenter la productivité rédactionnelle de 40 % et améliorer la qualité des textes de 18 %, ce qui semble fort avantageux. Cela dit, il faut s'interroger sur ces statistiques, car elles ne s'appliquent pas à tous les types d'écrits ni à toutes les situations rédactionnelles », prévient Andréanne Fortin, rédactrice professionnelle et auxiliaire de recherche de 3^e cycle pour le Groupe Rédiger de l'Université Laval, une unité de recherche du Département d'information et de communication étudiant les pratiques de rédaction.

S'intéressant aux nombreux défis posés par l'automatisation des communications écrites dans les organisations, M^{me} Fortin est bien au fait des forces et des lacunes de l'IA générative sur le plan rédactionnel. Elle constate la méfiance des gens à ce sujet, mais invite à relativiser les craintes :

« Il faut considérer la rédaction assistée par l'IA comme un nouvel outil au service des professionnels, au même titre qu'un dictionnaire ou une recherche sur Internet. L'agent conversationnel peut en effet nous faire gagner en productivité. Toutefois, il faut connaître les limites actuelles des outils. Règle générale, l'IA est efficace pour générer des idées et faire un travail de forme sur les écrits. Par contre, sur le plan du fond et de la fiabilité des contenus, elle s'avère encore problématique. Elle peut halluciner, c'est-à-dire produire de fausses informations très convaincantes, d'où l'importance de ne pas totalement automatiser les processus rédactionnels. Il faut garder les humains dans la boucle », soutient-elle.

La chercheuse souligne qu'une utilisation erratique de l'IA en rédaction peut même engendrer des effets contraires aux attentes des entreprises : « On peut

perdre du temps, de l'argent, des clients. Par exemple, des courriels ou des rapports qui n'ont pas l'air d'avoir été écrits par un humain vont susciter des réactions négatives chez leurs destinataires. Des attentes irréalistes envers les agents ou une mauvaise formulation des consignes (prompts) peuvent aussi provoquer une perte d'efficacité importante au travail », illustre-t-elle. « Quand on communique à l'écrit, on le fait évidemment dans une optique d'information, mais on établit aussi un lien avec l'autre. Pour ne pas ébranler la confiance de nos collègues ou de nos clients, c'est important de bien cerner les limites des outils ».

S'informer pour bien utiliser l'IA générative au travail

Des experts ont constaté qu'au Québec et au Canada, l'indice de confiance vis-à-vis de l'IA est plus faible qu'ailleurs, expliquant pourquoi nous accusons un certain retard dans ce secteur. « Les craintes sont cependant réduites quand on prend le temps de s'informer », précise M^{me} Fortin. « On doit aussi garder à l'esprit que sur le plan rédactionnel, l'IA n'est pas la solution 'magique' ou 'clé en main' qu'on imagine parfois. Comme pour toute nouvelle technologie, on doit investir du temps et de l'énergie pour apprendre à maîtriser les outils. La confiance ne doit pas être aveugle. On est au tout début d'une réflexion immense », conclue-t-elle.

L'Université Laval offre une nouvelle conférence de 90 minutes à ce sujet, intitulée Rédiger avec l'IA générative : avantages, limites et impacts en milieu de travail. Au programme : comprendre le fonctionnement de base des outils, cerner leurs avantages et leurs limites en rédaction et évaluer dans quelles situations rédactionnelles il est possible d'en tirer profit. L'objectif : pouvoir réfléchir avec ouverture et esprit critique aux applications possibles de l'IA générative dans nos tâches courantes de rédaction, au travail.

Les organisations qui souhaitent offrir cette formation à leur personnel peuvent contacter le Service du développement professionnel de l'Université Laval. Elles pourront ainsi obtenir des informations détaillées et bénéficier d'un accompagnement personnalisé.