

# UTILISATION DE L'IA GÉNÉRATIVE DANS LES SERVICES ADMINISTRATIFS

Ce guide a été créé dans le cadre du projet Adm-In financé par le Centre de compétences numériques (CCN) de la HES-SO par MCJS Sàrl. Il a été revu par le Groupe de pilotage de l'IA HES-SO et le Service juridique. Il est conçu à l'attention de collaboratrices et collaborateurs du Rectorat. Les informations externes auxquelles il se réfère ont été consultées fin 2024.

## I/ POURQUOI CE GUIDE ?

L'intelligence artificielle générative (IA) est un type de système d'intelligence artificielle capable de générer du texte, des images, des vidéos ou d'autres médias en réponse à des requêtes. Elle prend une place de plus en plus importante dans notre quotidien et son utilisation en milieu professionnel devient un enjeu stratégique majeur. Au sein du Rectorat de la HES-SO, l'intégration de ChatGPT et d'autres outils d'IA générative représente une opportunité pour améliorer les processus, automatiser certaines tâches répétitives et optimiser la gestion du temps. Cependant, pour tirer pleinement parti de ces technologies, il est essentiel de comprendre leurs mécanismes et leurs limitations. En effet, si l'IA peut simplifier et accélérer de nombreux processus, elle peut également poser des défis en termes de protection des données, de qualité des résultats et de gestion des erreurs.

La mise en place de ce guide s'inscrit dans une volonté de fournir un cadre structuré pour l'utilisation de l'IA au sein du Rectorat. Ce guide s'adresse à toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs du Rectorat, que vous soyez novices ou expérimenté·es dans l'utilisation de ces outils. Il vous permettra de mieux comprendre comment l'IA générative fonctionne, comment elle peut vous assister, et quelles précautions prendre pour garantir une utilisation sécurisée et efficace.

Ce guide est une étape importante vers une adoption réussie de l'IA au Rectorat. Nous vous encourageons à explorer ces technologies, à les tester dans vos activités quotidiennes, tout en respectant les pratiques de travail usuelles. L'IA est un outil puissant, mais c'est votre expertise et votre jugement qui feront la différence dans l'utilisation que vous en ferez.

En adoptant ces recommandations, vous serez en mesure d'utiliser l'IA de manière efficace tout en minimisant les risques. L'IA n'est pas là pour remplacer l'humain, mais pour l'accompagner. Utilisez-la comme une alliée dans vos tâches, mais gardez toujours un œil critique.

## II/ L'ESSENTIEL DE L'IA GÉNÉRATIVE

### Définir l'IA générative

L'IA générative, comme celle derrière des modèles tels que ChatGPT et Microsoft Copilot, repose sur des réseaux de neurones complexes qui analysent et génèrent du texte en fonction des données sur lesquelles elles ont été entraînées. Ces modèles sont dits « génératifs » parce qu'ils sont



capables de créer du contenu original à partir d'instructions ou de prompts fournis par l'utilisateur·rice.

Prenons l'exemple de ChatGPT, développé par OpenAI et de Microsoft Copilot, développé par Microsoft. Il s'agit d'un modèle de langage de grande envergure (LLM), formé sur des milliards de mots provenant de diverses sources. ChatGPT et Microsoft Copilot fonctionnent avec le même LLM (Microsoft est propriétaire à 49% d'OpenIA). Lorsque vous leur posez une question, ChatGPT et Microsoft Copilot n'ont pas une réponse fixe en mémoire, mais analysent votre requête pour produire une réponse pas trop improbable. L'une des caractéristiques essentielles de ces deux outils est qu'ils s'appuient sur un ensemble de 10'000 milliards de paramètres – soit autant que de connexions synaptiques que le cerveau humain – qui sont utilisés pour générer des réponses basées sur des probabilités. Autrement dit, à chaque nouvelle requête, l'IA calcule une suite de mots la plus cohérente selon les informations dont elle dispose. C'est ce qui lui permet de proposer des textes fluides et souvent pertinents<sup>1</sup>.

À noter que l'IA générative est l'un des nombreux types d'intelligence artificielle et qu'elle n'est pas destinée à remplacer ni à être confondue avec d'autres outils d'automatisation existants, comme Power Automate de Microsoft. Ces outils peuvent cependant intégrer des fonctionnalités basées sur l'IA pour enrichir l'automatisation, mais cela nécessite des développements spécifiques.

## Fonctionnement de l'IA générative

L'IA générative fonctionne de manière très différente des logiciels classiques. Lorsqu'on lui pose une question, elle analyse la phrase en découplant les éléments clés et en les interprétant. Cela lui permet de générer une réponse basée sur les paramètres qu'elle a réglés durant son entraînement. Contrairement à des systèmes traditionnels qui fournissent toujours la même réponse à une question donnée, ChatGPT et Microsoft Copilot peuvent proposer des réponses variées en fonction du contexte. Un aspect fondamental à comprendre est que l'IA générative n'a pas une « compréhension » humaine des sujets. Elle ne fait qu'assembler une réponse pas trop improbable, en fonction des données d'entraînement et du fine tuning dont elle a fait l'objet. Ainsi, bien qu'elle soit capable de fournir des réponses convaincantes, elle n'a pas la capacité de vérifier si ses réponses sont correctes ou non. C'est ici qu'intervient le rôle crucial de l'humain pour vérifier et valider les résultats produits par l'IA<sup>2</sup>.

## Hallucinations : pas un bug mais un phénomène courant par nature de la technologie

Un des problèmes connus des modèles comme ChatGPT ou Microsoft Copilot est leur tendance à produire des hallucinations. Les hallucinations surviennent lorsqu'un modèle génère une réponse incorrecte ou déconnectée de la réalité, mais qui semble plausible à première vue. Ce problème découle du fait que l'IA génère ses réponses en se basant sur des motifs appris lors de l'entraînement, sans toujours avoir de vérification factuelle en temps réel<sup>3</sup>. Ces hallucinations peuvent être généralement évitées en formulant convenablement la demande faite à l'IA.

Un exemple classique est une réponse incorrecte à une question factuelle. Si vous demandez à ChatGPT « Quelle est la capitale de la Suisse ? », il pourrait répondre correctement « Berne ». Cependant, si vous posez une question plus complexe ou mal formulée, comme « Donne-moi une

<sup>1</sup> « L'IA générative : questions fréquentes/FAQ», Université de Neuchâtel, 13 septembre, 2024, <https://www.unine.ch/sp/home/mettre-en-place-son-enseignement/lia-generative-questions-frequen.html#cid73f489a4-9d78-49e6-8628-4d171b30e06b>

<sup>2</sup> Ibid.

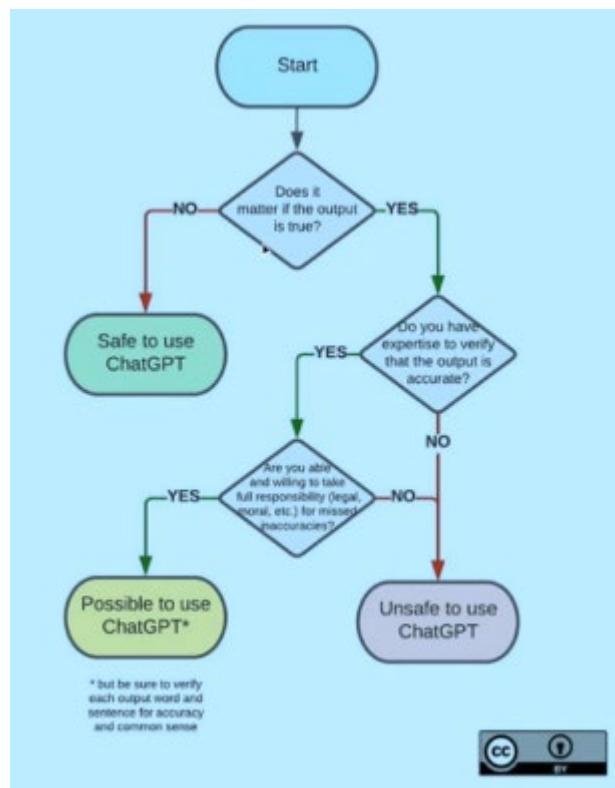
<sup>3</sup> « Hallucinations : Pourquoi l'IA invente des choses, et ce que l'on fait pour y remédier », CNET, 13 avril, 2024 <https://www.cnetfrance.fr/produits/hallucination-ia-402815.htm>



citation de notre Rectrice », il pourrait fournir une réponse qui, bien que linguistiquement correcte et plausible, est déconnectée de la réalité.

Les hallucinations ne sont pas considérées comme des bugs du système, mais comme une limitation intrinsèque des modèles de langage génératif. Elles reflètent la manière probabiliste dont l'IA fonctionne. Selon certaines études, le taux d'hallucinations pour des modèles comme GPT-4 peut atteindre jusqu'à 27 % dans certains contextes<sup>4</sup>. Cela signifie qu'environ une réponse sur quatre pourrait contenir des erreurs factuelles ou logiques. Ce taux dépend beaucoup de la manière dont on utilise l'IA.

Lorsque l'IA est utilisée pour obtenir une information, il est important de toujours vérifier la réponse générée avant de l'utiliser. L'IA peut être utilisée pour d'autres choses que l'obtention d'informations. Le diagramme de Tiulkanov résume les questions à se poser avant de solliciter l'IA :



## Les outils-phares : ChatGPT et Microsoft Copilot

Dans le cadre de votre travail, il est probable que vous utilisez des outils comme ChatGPT ou Microsoft Copilot. Ces deux solutions représentent des exemples d'outils d'IA générative disponibles sur le marché.

- ChatGPT : cet outil est disponible en deux versions principales : une version gratuite, qui offre un accès limité au modèle GPT-4o (ainsi que des limitations au niveau de l'ajout de fichiers, analyse de données, génération d'image et d'accès à l'internet), et une version payante, qui offre des fonctionnalités avancées grâce au modèle GPT-4o, mais également o1-preview et 4o with canvas, disponible dans son entier.

<sup>4</sup> Ibid.





- Microsoft Copilot : bien qu'il offre également une interface de discussion, Microsoft Copilot est aussi directement intégré dans les solutions Office, comme Word, Excel, PowerPoint, Outlook et Teams (dans sa version Microsoft 365 payante). Il permet de simplifier des tâches comme l'analyse de données ou la création de présentations (aussi possible avec la version payante de ChatGPT ou via le plugin de ChatGPT dans Powerpoint). Microsoft Copilot offre l'avantage de pouvoir fonctionner avec des données internes, ce qui peut garantir une meilleure confidentialité par rapport à ChatGPT, en fonction de l'infrastructure interne.

Il est important de noter qu'il existe bien d'autres outils. ChatGPT et Microsoft Copilot représentent toutefois 75% de part de marché, avec Google Gemini comme troisième outil-phare (13,6% de part de marché<sup>5</sup>) qui a un fonctionnement très similaire à Microsoft Copilot. La HES-SO utilisant l'environnement Microsoft M365 et sa suite d'outils, Microsoft Copilot représente l'outil le plus pertinent.

## III/ COMMENT TRAVAILLER AVEC L'IA GÉNÉRATIVE ?

### L'IA comme outil de productivité

À travers des exemples concrets et des astuces pratiques, ce chapitre vous démontrera comment l'IA peut vous aider à être plus productif et réduire votre charge mentale. Elle peut être un atout dans la gestion de certaines tâches quotidiennes comme la rédaction de rapports, ou encore la préparation de présentations. Elle peut aussi être un sparring-partner très utile dans la réflexion et le brainstorming.

### Conseil général

Pour tirer le meilleur parti de l'IA générative, il est important de lui poser les bonnes questions pour l'intégrer intelligemment dans vos activités professionnelles.

### La technique des 3C : Charge mentale, Complexité, Conséquences

Pour savoir si l'IA peut vous aider dans une tâche particulière, il est utile d'évaluer votre situation en fonction des 3C : Charge mentale (chronophage), Complexité et Conséquences. Ces trois éléments vous aident à décider dans quelle mesure une tâche peut être déléguée à l'IA.

- Charge mentale : l'IA doit être perçue comme un outil pour réduire la charge mentale des collaboratrices et collaborateurs. Elle permet de déléguer des tâches répétitives et chronophages et de libérer du temps pour se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée. Cependant, l'utilisation de l'IA ne doit pas ajouter de la complexité ou de la confusion dans vos processus.

Exemple : si la gestion d'une tâche par l'IA génère plus de questions ou de corrections que de solutions, elle ne contribue pas à réduire la charge mentale et son utilisation doit être reconsidérée. Cela dit, c'est en s'exerçant, à notre rythme, à utiliser l'IA que nous améliorons la formulation de nos demandes et obtenons des réponses qui permettent progressivement de gagner en efficacité.

---

<sup>5</sup> "Top Generative AI Chatbots by Market Share – October 2024", FirstPageSage, October 2, 2024, <https://firstpagesage.com/reports/top-generative-ai-chatbots/>





- Complexité : l'IA est particulièrement efficace pour traiter des tâches simples et répétitives, comme la rédaction d'emails ou la synthèse de documents. Pour les tâches plus complexes qui nécessitent une compréhension approfondie ou un jugement humain, un accompagnement de l'IA est nécessaire en contextualisant précisément la demande et/ou en déconstruisant la tâche en plus petites tâches.

Exemple : l'IA peut rédiger un discours de 50 pages, mais en plusieurs étapes.

- Conséquences : plus les conséquences d'une erreur sont élevées, plus il est nécessaire de contrôler le travail de l'IA. Pour des tâches à faible enjeu, l'IA peut travailler de manière autonome. Cependant, pour des tâches qui impliquent des décisions importantes, comme des analyses financières ou des décisions stratégiques, un contrôle humain est essentiel. L'arbitrage peut également être fait entre travail interne et travail avec des personnes externes (voir le diagramme de Tiulkarov mentionné plus haut).

Exemple : pour la gestion d'un agenda ou d'emails internes, les conséquences d'une erreur sont mineures. Pour des documents envoyés aux partenaires institutionnels ou externes, une plus grande prudence s'impose. A garder en tête : plus les demandes sont travaillées en amont avec l'IA (contextualisation de la demande), plus le résultat sera conforme aux attentes.

## Les prompts : l'art de poser les bonnes questions

L'efficacité de ChatGPT et de Microsoft Copilot repose sur la qualité des instructions ou « prompts » que vous lui donnez. Un prompt est une demande que vous adressez à l'IA pour initier une conversation. Le succès de cet échange dépend en grande partie de la clarté et de la précision de votre demande.

Il existe plusieurs règles de base pour créer des prompts efficaces :

- Contextualiser la demande : fournissez à l'IA des informations contextuelles qui indiqueront à l'IA dans quel cadre vous l'interrogez. Plus votre question est précise, plus la réponse sera pertinente. Par exemple, au lieu de demander « Aide-moi à écrire un email », demandez plutôt « Écris un email professionnel pour inviter un collaborateur à une réunion sur la stratégie de l'entreprise. » Astuce : si l'outil le permet, définissez votre contexte professionnel dans votre profil pour que vos demandes futures soient plus ciblées.
- Préciser la forme : cela peut inclure le ton et le style souhaité (formel, amical), la longueur du texte attendu, ou encore des éléments spécifiques à inclure.
- Indiquer le rôle que l'on donne à l'IA : voir ci-dessous (prompt « ACTIF ») certains exemples de rôles et identités que l'on peut lui donner.
- Réviser le prompt si nécessaire : si la première réponse n'est pas satisfaisante, n'hésitez pas à reformuler votre question ou à fournir des détails supplémentaires.

La méthode de prompt «ACTIF» vous sera également d'une aide précieuse pour structurer vos instructions :

- **Action** : “analyse cet email et propose-moi une réponse”
- **Contexte** : public cible, exemples concrets, objectifs visés, etc.





- **Tonalité** : “sois naturel et va à l’essentiel”, “sois critique dans ta réponse”, “écris comme à un enfant de 10 ans”.
- **Identité** : “tu es un expert RH spécialisé dans le recrutement”, “tu es directeur financier spécialisé dans l’analyse de compte de résultat”.
- **Format** : liste, tableau, guide et contraintes (100 mots, 2000 caractères).

## Exemples d’utilisations

Voici quelques exemples concrets d’utilisation dans un environnement administratif :

- Gestion et personnalisation des emails : l’IA peut vous aider à rédiger des réponses rapides aux emails, en particulier ceux qui demandent des réponses standardisées ou répétitives. Vous pouvez fournir des indications sur le ton à adopter ou le type d’information à inclure, et l’IA se chargera de rédiger un brouillon.

Exemple : « Rédige une réponse à cet email pour proposer une réunion la semaine prochaine afin de discuter de la stratégie de l’année prochaine. »

- Rédaction de documents : ChatGPT peut générer des brouillons de rapports, des résumés de documents ou même des présentations. Il peut aussi structurer des textes en fonction de vos besoins, ce qui permet de gagner un temps précieux sur des tâches répétitives.

Exemple : « Crée un plan pour une présentation PowerPoint sur les avantages de l’IA pour le monde académique. »

- Prise de notes et synthèse : l’IA est particulièrement utile pour analyser et synthétiser de grands volumes de texte. Par exemple, elle peut lire un document ou une transcription de réunion et en extraire les points-clés, facilitant ainsi la rédaction de comptes rendus ou de résumés. Actuellement un outil particulièrement performant dans ce contexte est NotebookLM de Google.

Exemple : « Résume ce document en une page avec les décisions clés et les prochaines étapes. »

## 4 conseils pratiques pour travailler avec l’IA

Voici quelques astuces pour intégrer efficacement l’IA dans votre flux de travail :

- Commencez petit : ne cherchez pas à automatiser immédiatement des processus complexes. Identifiez d’abord des petites tâches répétitives que l’IA peut prendre en charge, comme la réponse à des emails courants ou la génération de résumés.

Testez différents prompts : l’un des aspects les plus intéressants de l’IA générative est sa flexibilité. Essayez différents types de requêtes pour voir quelles formulations obtiennent les meilleurs résultats. Cela vous aidera à affiner vos interactions avec l’IA et à obtenir des réponses plus pertinentes. Astuce : essayez la technique du reverse prompt-engineering (ou rétro-ingénierie des messages-guides). Vous montrez un texte de qualité à l’outil pour lui demander quelle question permet de l’obtenir. Cela vous donne le prompt qui a produit ce résultat, que vous pourrez réutiliser pour obtenir un résultat similaire.

- Supervisez toujours les résultats : l’IA, bien qu’efficace, n’est pas exempte d’erreurs. Relisez systématiquement les textes générés, en particulier si vous les utilisez pour des communications externes ou pour des décisions importantes.





- Considérez l'IA comme un assistant et un sparring-partner, jamais comme une encyclopédie ou un prête-plume.

## IV/ À QUOI FAIRE ATTENTION ?

### Des limitations à connaître

L'IA ne remplace pas l'expertise humaine. Elle doit être considérée comme un outil complémentaire, capable d'assister les collaboratrices et collaborateurs dans leurs tâches quotidiennes. Il est important de comprendre que l'IA, en particulier les modèles comme ChatGPT et Microsoft Copilot, n'a pas toujours accès aux informations les plus récentes et peut parfois produire des réponses biaisées ou incorrectes. De plus, elle ne comprend pas réellement les nuances de certaines situations, notamment dans des contextes professionnels complexes où la sensibilité humaine est essentielle. C'est pourquoi il est primordial de rester vigilant et de ne pas accorder une confiance aveugle aux résultats produits par l'IA.

### Les bonnes pratiques d'utilisation de l'IA incluent :

- La vérification systématique des réponses : l'IA ne garantit pas l'exactitude de ses réponses. Elle fournit des résultats plausibles mais pas nécessairement exacts. Il est utile de demander à l'IA de vérifier ou de critiquer ses propres réponses. Cependant il reste de la responsabilité de chacun·e de vérifier les informations avant de les utiliser.
- Le non-usage de données confidentielles ou personnelles : il est essentiel de ne pas soumettre de données confidentielles à l'IA. Evitez également d'y introduire des données personnelles, à moins de les anonymiser préalablement.

Comme toute technologie, l'IA n'est pas exempte de risques. Si elle est mal utilisée, elle peut engendrer des erreurs, des problèmes de confidentialité ou même des biais dans les résultats. Ce chapitre est dédié aux précautions à prendre pour utiliser ces outils de manière responsable, en minimisant les risques associés.

### Protéger les données et la confidentialité

L'une des préoccupations majeures dans l'utilisation de l'IA est la protection des données et de la confidentialité. En effet, bien que les outils d'IA puissent être sécurisés, ils ne sont pas conçus pour traiter des informations personnelles ou confidentielles sans risque. Les règles applicables en matière de protection des données et de la confidentialité doivent être respectées (cf. notamment [la politique en matière de protection des données personnelles adoptée par le Rectorat](#)).

### Utiliser des solutions sécurisées intégrées

Il est conseillé d'utiliser des versions d'IA sécurisées qui sont intégrées dans votre environnement de travail. A la HES-SO, Microsoft Copilot est la solution sécurisée intégrée activée pour tout le personnel. Connectez-vous avec votre compte professionnel ici : [Microsoft Copilot](#)

Lorsque vous utilisez des outils d'IA en dehors de cet environnement professionnel sécurisé et que les informations que vous soumettez à l'IA ne sont pas publiques, il est d'autant plus important de ne pas les y introduire ou, en cas de données personnelles, de les anonymiser préalablement.

L'anonymisation consiste à remplacer notamment les noms, adresses, identifiants ou acronymes personnels par des pseudonymes ou des termes génériques p. ex. Lorsque vous utilisez une





solution qui n'est pas intégrée et sécurisée dans votre environnement de travail, l'organisation pour laquelle vous travaillez ne doit pas pouvoir être identifiée.

L'anonymisation et le respect de la confidentialité des données est également essentielle lors d'utilisation d'outils en ligne tel que les traducteurs automatiques comme DeepL.

### Vérifier les résultats générés par l'IA

Une autre précaution essentielle est de vérifier les résultats générés par l'IA. Comme mentionné dans les sections précédentes, les modèles de langage comme ChatGPT peuvent produire des réponses convaincantes, mais parfois incorrectes. (cf. chapitre II, section Hallucinations). Les hallucinations peuvent avoir des conséquences graves si elles ne sont pas détectées, en particulier lorsqu'elles concernent des informations factuelles ou des décisions importantes.

On ne peut pas empêcher les hallucinations mais il est possible de les gérer ou minimiser en premier lieu en formulant précisément ses demandes (voir plus haut Les prompts : l'art de poser les bonnes questions). Il reste crucial de relire et vérifier les résultats produits par l'IA avant de les utiliser. Si vous travaillez sur un rapport ou une communication officielle, par exemple, la validation humaine est indispensable pour garantir l'exactitude des informations. Ajouter "n'invente pas d'information" dans votre prompt peut aussi minimiser le risque d'hallucination, qui survient principalement lors de requêtes factuelles ou implique des faits très précis. Les risques d'hallucination sont très fortement réduits si on force ChatGPT à analyser un fichier PDF ou un texte très spécifique.

### Comprendre et anticiper les biais de l'IA

L'un des grands défis dans l'utilisation de l'intelligence artificielle est la gestion des biais. Si les données d'entraînement qu'utilise l'IA pour produire des idées contiennent des biais (par exemple, des préjugés culturels, des stéréotypes ou des inégalités), l'IA risque de reproduire ces biais dans ses réponses. Les biais peuvent se manifester de différentes manières :

- Biais culturels : l'IA peut favoriser une perspective culturelle spécifique en raison des données majoritaires sur lesquelles elle a été entraînée.
- Biais de genre ou de race : si les données utilisées pour entraîner l'IA contiennent des stéréotypes ou des discriminations, l'IA peut les reproduire dans ses réponses ou dans ses propositions d'actions.
- Biais linguistique : comme ChatGPT a été largement formé sur des données en anglais, les réponses peuvent être biaisées en faveur de cette langue ou de cultures anglophones, même si l'outil est utilisé dans d'autres langues.

Pour limiter l'impact des biais, il est recommandé de :

- Demander à l'IA de respecter certaines règles d'équité dans ses réponses.
- Diversifier les sources de données utilisées pour entraîner l'IA, lorsque c'est possible (impossible dans le cas des produits publics type ChatGPT et Microsoft Copilot de base).
- Rester vigilant quant aux réponses générées par l'IA et, si vous remarquez des biais ou des stéréotypes, de les corriger manuellement.





- Consulter plusieurs sources pour vérifier l'exactitude des réponses fournies par l'IA, en particulier lorsque celles-ci concernent des questions sensibles ou complexes (par exemple en effectuant une recherche complémentaire sur Google).

## Garder l'humain dans la boucle

Enfin, il est crucial de toujours garder l'humain dans la boucle lorsque vous utilisez des outils d'IA. L'IA ne doit pas remplacer les décisions humaines, mais plutôt les augmenter. Même si l'IA peut générer des idées, rédiger des textes ou fournir des suggestions, c'est à vous, en tant qu'utilisateur·trice, de prendre les décisions finales et de valider les résultats. Et c'est vous qui en êtes responsable in fine.

L'IA doit être perçue comme un assistant intelligent, capable d'alléger certaines tâches, mais qui nécessite toujours une supervision humaine pour garantir la qualité et la pertinence des résultats.

## V/ RÉSUMÉ

Ce chapitre résume les actions que vous pouvez entreprendre avec l'IA, ainsi que celles que vous ne devez pas faire, afin d'assurer une utilisation appropriée des outils comme ChatGPT et Microsoft Copilot dans votre travail quotidien.

### Je peux :

#### 1. Utiliser l'IA pour automatiser les tâches répétitives

- Une des principales forces de l'IA est sa capacité à automatiser des tâches répétitives, comme la rédaction d'emails, la génération de rapports ou la synthèse de documents. Cela vous permet de gagner du temps sur les tâches routinières, libérant ainsi votre emploi du temps pour vous concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée.
- *Exemple* : vous pouvez utiliser ChatGPT pour rédiger rapidement des réponses types à des emails récurrents, tels que des demandes d'information, des confirmations de rendez-vous, ou des relances.

#### 2. M'appuyer sur l'IA pour des suggestions créatives

- L'IA générative est particulièrement utile pour générer des idées ou des brouillons. Que ce soit pour rédiger un discours, créer une présentation ou proposer des options pour une nouvelle stratégie, l'IA peut vous fournir un point de départ que vous pouvez affiner par la suite.
- *Exemple* : Microsoft Copilot peut vous aider à générer une première version d'un rapport annuel en se basant sur des données internes que vous lui fournissez. Vous pouvez ensuite ajuster et réviser ce contenu pour obtenir un résultat final précis.

#### 3. Simplifier la prise de notes et la synthèse de documents

- L'IA peut analyser de grandes quantités d'informations et en extraire les points-clés. Cela est particulièrement utile pour rédiger des comptes rendus de réunions, des résumés de documents volumineux, ou pour suivre des discussions complexes.





- *Exemple* : après une réunion, vous pouvez demander à l'IA de créer un compte rendu structuré, en incluant les décisions prises, les actions à entreprendre et les échéances importantes.

#### 4. Personnaliser les réponses en fonction du contexte

- L'un des avantages de l'IA générative est sa capacité à adapter ses réponses en fonction des instructions que vous lui donnez. Cela vous permet de générer du contenu adapté à un public spécifique, en ajustant le ton, la longueur ou la structure du texte selon vos besoins.
- *Exemple* : vous pouvez demander à ChatGPT de rédiger un email en adoptant un ton plus formel ou amical, selon votre destinataire, ou encore de synthétiser un texte en fonction des préférences de votre audience.

#### Je ne dois pas :

##### 1. Confier des données personnelles ou confidentielles à l'IA sans précautions

- Les outils d'IA comme ChatGPT ou Microsoft Copilot ne sont pas conçus pour traiter des informations confidentielles ou personnelles sans protection adéquate. Il est donc capital de ne pas partager notamment des données personnelles sans les anonymiser, des informations stratégiques ou tout autre contenu qui pourrait p. ex. compromettre la sécurité de votre organisation.
- *Exemple* : vous ne devez jamais soumettre à l'IA des informations non anonymisées, comme des noms, adresses ou données financières. Utilisez, de ce fait, des pseudonymes ou des termes génériques lorsque vous faites appel à l'IA.

##### 2. Faire aveuglément confiance aux résultats produits par l'IA

- Bien que l'IA soit capable de générer des réponses précises et pertinentes dans la majorité des cas, elle n'est pas exempte d'erreurs. Comme mentionné dans les sections précédentes, l'IA peut produire des **hallucinations**, c'est-à-dire des réponses incorrectes mais convaincantes. Par conséquent, vous ne devez jamais accepter une réponse générée par l'IA sans la valider au préalable.
- *Exemple* : si vous utilisez ChatGPT pour rédiger un rapport, il est crucial de vérifier chaque donnée ou fait cité dans le texte afin de garantir l'exactitude des informations avant de les utiliser officiellement.

##### 3. Utiliser l'IA pour des tâches nécessitant une analyse critique humaine

- Certaines tâches nécessitent une évaluation humaine, notamment lorsqu'il s'agit de prendre des décisions stratégiques, d'interpréter des données sensibles ou de résoudre des problèmes complexes. L'IA peut vous fournir des suggestions ou des informations de base, mais elle ne doit pas être utilisée pour remplacer le jugement humain dans des situations où la réflexion critique est nécessaire.
- *Exemple* : l'IA peut vous aider à analyser des tendances dans des données financières, mais elle ne doit pas prendre seule des décisions en matière de budget ou d'investissements.





## 4. Ignorer les règles de confidentialité et de conformité

- Lors de l'utilisation de l'IA, il est essentiel de respecter les réglementations en vigueur, entre autres en matière de protection des données personnelles (cf. notamment [la politique en matière de protection des données personnelles adoptée par le Rectorat](#)). Cela inclut en particulier l'anonymisation des données personnelles et la vérification que les outils d'IA respectent les normes de sécurité de votre organisation.
- *Exemple* : avant d'utiliser un outil d'IA, assurez-vous qu'il est approuvé par votre service IT et qu'il respecte les politiques internes en matière de confidentialité et de sécurité des données.

## VII/ POUR ALLER PLUS LOIN

### Ressources internes

1. [hes-so.ai](#), *informations destinées au corps enseignant mais avec des notions de base utiles pour toutes et tous*
2. [Cours DEVPRO](#) en lien avec l'IA : *ouvert au personnel administratif et technique (gratuit)*

### Ouvrages

- Corthésy, Matthieu, *ChatGPT en entreprise - Le guide complet pour maximiser votre productivité*, Diateino Eds, 2023.
- Mollick, Ethan, *Co-Intelligence: Living and Working with AI*, Portfolio, 2024.
- Harari, Yuval Noah, *Nexus Une brève histoire des réseaux d'information, de l'âge de pierre à l'IA*, Albin Michel, 2024

### Ressources en ligne hors HES-SO

- Grand, Adam, *Granted*,  
[https://adamgrant.substack.com/?utm\\_source=homepage\\_recommendations&utm\\_campaign=1180644](https://adamgrant.substack.com/?utm_source=homepage_recommendations&utm_campaign=1180644)
- Hoel, Eric, *The Intrinsic Perspective*, [www.theintrinsicperspective.com](http://www.theintrinsicperspective.com)
- Mollick, Ethan, *Newsletter One Useful Thing*, <https://www.oneusefulthing.org/>
- OCDE, *Intelligence Artificielle*, <https://www.oecd.org/fr/topics/policy-issues/artificial-intelligence.html>
- Zwingmann, Tobias, *Newsletter The Augmented Advantage*,  
<https://blog.tobiaszwingmann.com/>





## Commission européenne, Confédération et administrations cantonales

- Commission Européenne, *Loi sur l'IA de l'UE : première réglementation de l'intelligence artificielle*, 2024, <https://www.europarl.europa.eu/topics/fr/article/20230601STO93804/loi-sur-l-ia-de-l-ue-premiere-reglementation-de-l-intelligence-artificielle>
- Confédération Suisse, *Fiche technique sur l'utilisation d'outils d'IA générative au sein de l'administration fédérale*, 18 Janvier 2024, [https://cnai.swiss/wp-content/uploads/2024/01/Fiche-technique-sur-lutilisation-doutils-dIA-generative-au-sein-de-ladministration-federale\\_V1.2\\_FR\\_clear.pdf](https://cnai.swiss/wp-content/uploads/2024/01/Fiche-technique-sur-lutilisation-doutils-dIA-generative-au-sein-de-ladministration-federale_V1.2_FR_clear.pdf)
- Confédération Suisse, Le Conseil Fédéral, *Lignes directrices pour la Confédération*, 2020, [https://www.sbf.admin.ch/dam/sbf/fr/dokumente/2020/11/leitlinie\\_ki.pdf.download.pdf/Leitlinien%20K%C3%BCnstliche%20Intelligenz%20-%20FR.pdf](https://www.sbf.admin.ch/dam/sbf/fr/dokumente/2020/11/leitlinie_ki.pdf.download.pdf/Leitlinien%20K%C3%BCnstliche%20Intelligenz%20-%20FR.pdf)
- Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche DEFR , *L'intelligence artificielle dans la formation*, 2019 [https://www.sbf.admin.ch/dam/sbf/fr/dokumente/2019/12/k-i\\_bildung.pdf.download.pdf/k\\_i\\_bildung\\_f.pdf](https://www.sbf.admin.ch/dam/sbf/fr/dokumente/2019/12/k-i_bildung.pdf.download.pdf/k_i_bildung_f.pdf)
- Canton de Berne, *Mémento relatif à l'utilisation de l'IA générative dans l'administration cantonale*, 15 Août 2024, <https://www.sta.be.ch/content/dam/sta/dokumente/fr/themen/digitale-verwaltung/gdv-ki-merkblatt-fr.pdf>
- République et Canton de Genève, *Lignes directrices des services et logiciels numériques en ligne utilisant l'intelligence artificielle (IA) pour les membres du personnel de l'État de Genève*, 2024, <https://www.ge.ch/document/37368/telecharger>





## LICENCE ET CONDITIONS DE RÉUTILISATION

© 2025 – HES-SO Rectorat

Ce guide est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution – Partage dans les mêmes conditions 4.0 International (CC BY-SA 4.0).

Vous êtes autorisé·e à partager et adapter ce contenu, y compris à des fins commerciales, à condition de créditer l'autrice et de diffuser toute version modifiée sous la même licence.

Texte intégral de la licence : [CreativeCommons by-sa](#)

