



Guide de bonnes pratiques pour l'utilisation de l'IA dans les services administratifs

HES-SO | Haute école spécialisée de Suisse occidentale | Fachhochschule Westschweiz

Introduction

L'intelligence artificielle générative (IA) joue un rôle croissant dans notre quotidien et son utilisation en milieu professionnel devient stratégique. Au sein du Rectorat de la HES-SO, l'intégration de Microsoft Copilot offre des opportunités pour améliorer les processus, automatiser des tâches répétitives et optimiser la gestion du temps. Cependant, il est crucial de comprendre les mécanismes et les limitations de ces technologies, notamment en matière de protection des données, de qualité des résultats et de gestion des erreurs.



Comprendre l'IA générative

Qu'est-ce que l'IA générative ?

L'IA générative, comme ChatGPT et Microsoft Copilot, repose sur des réseaux de neurones complexes capables de générer du contenu original à partir de prompts. Ces modèles analysent les requêtes pour produire des réponses basées sur des probabilités, sans avoir une compréhension humaine des sujets.

Les limites de l'IA

Contrairement aux logiciels classiques, l'IA générative propose des réponses variées en fonction du contexte. Elle peut produire des hallucinations, c'est-à-dire des réponses incorrectes mais plausibles, en raison de la nature probabiliste de son fonctionnement. Il est donc essentiel de vérifier et valider les résultats produits par l'IA. De plus, l'IA peut reproduire des biais présents dans les données sur lesquelles elle a été entraînée. Pour minimiser ces biais, il est important de diversifier les sources d'information, de rester vigilant quant aux réponses générées et de corriger manuellement les biais détectés.

Utiliser l'IA de manière efficace

L'IA comme outil de productivité

L'IA peut aider à être plus productif en réduisant la charge mentale et en automatisant des tâches répétitives. Par exemple, elle peut rédiger des emails, créer des rapports ou synthétiser des documents. Pour tirer le meilleur parti de l'IA, il est important de lui poser les bonnes questions et d'évaluer les tâches en fonction de la charge mentale, de la complexité et des conséquences.

Les prompts : l'art de poser les bonnes questions

Un **prompt** est une instruction ou une question que vous adressez à l'IA pour initier une conversation. La qualité des réponses de l'IA dépend en grande partie de la clarté et de la précision de votre prompt. Utilisez la [méthode ACTIF](#) pour structurer vos prompts :

- Action : « Analyse cet email et propose-moi une réponse. »
- Contexte : « Public cible : collègues de travail, objectif : organiser une réunion. »
- Tonalité : « Sois formel et professionnel. »
- Identité : « Tu es un assistant administratif. »
- Format : « Réponse en trois paragraphes. »



Protéger les données et la confidentialité

Bonnes pratiques de protection des données et de confidentialité

Il est crucial de respecter les règles de protection des données et de confidentialité. Utilisez des versions sécurisées de l'IA intégrées dans votre environnement de travail, comme Microsoft Copilot. Évitez de soumettre des données confidentielles à l'IA ou des données personnelles, sans les anonymiser préalablement. L'anonymisation consiste à empêcher toute identification en remplaçant p. ex. les noms par des pseudonymes. Attention : un acronyme n'est pas un pseudonyme !



Vérification des résultats

Vérifiez toujours les résultats produits par l'IA avant de les utiliser, surtout pour des informations factuelles ou des décisions importantes. Formuler précisément les demandes peut aider à minimiser les hallucinations. Pour les questions sensibles ou complexes, comparez les réponses de l'IA avec des sources fiables pour confirmer leur exactitude.

Anticiper et gérer les biais de l'IA

Comprendre les biais

L'IA peut reproduire des biais présents dans les données sur lesquelles elle a été entraînée. Ces biais peuvent être culturels, linguistiques, de genre, etc. Ils peuvent influencer les réponses de l'IA et doivent être détectés et corrigés.

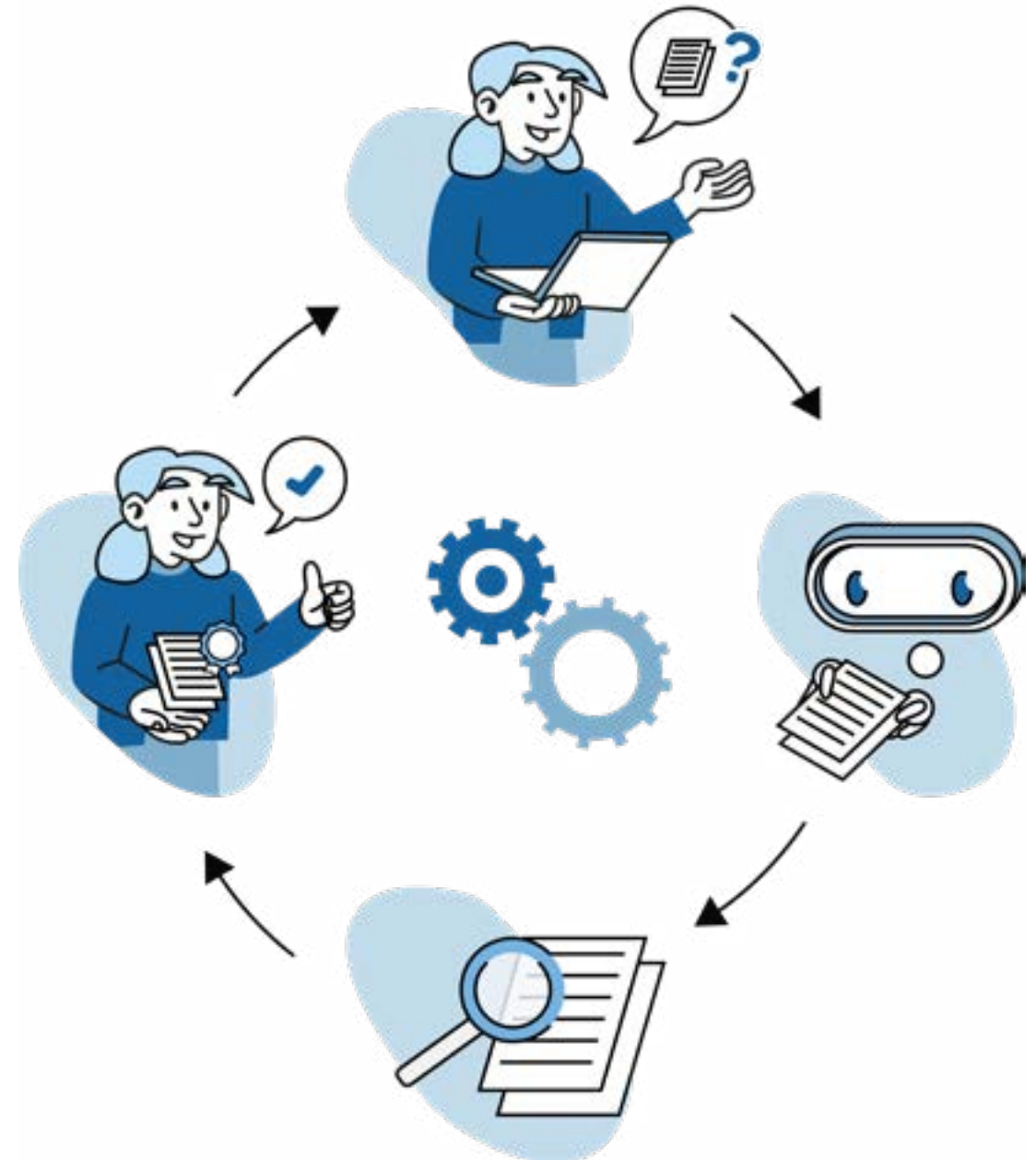
Réduire les biais

Pour limiter les biais, utilisez des informations variées et restez vigilant quant aux réponses générées. Corrigez manuellement les biais détectés et consultez plusieurs sources pour vérifier l'exactitude des réponses fournies par l'IA.

Garder l'humain dans la boucle

Supervision humaine

L'IA doit être perçue comme un assistant intelligent, nécessitant toujours une supervision humaine pour garantir la qualité et la pertinence des résultats. C'est à vous, en tant qu'utilisateur·rice, de prendre les décisions finales et de valider les résultats.



Conclusion

En suivant ces bonnes pratiques, vous pourrez utiliser l'IA de manière efficace et sécurisée dans vos tâches administratives. L'IA est un outil puissant qui, bien utilisé, peut grandement améliorer votre productivité.

Remerciements

Le Rectorat HES SO remercie [MCJS - Agence de formation IA en Suisse romande](#) pour sa précieuse contribution à l'élaboration de ce guide et ses conseils avisés.

A consulter également

- Guide de bonnes pratiques pour l'utilisation de l'IA dans les services administratifs (version complète) sur <https://www.hes-so.ch/la-hes-so/soutien-a-lenseignement/projets-enseignement>
- Politique en matière de protection des données personnelles adoptée par le Rectorat de la HES SO (document interne disponible sur intranet)
- Ressources formatives sur hes-so.ai





Hes·SO



Contact / Kontakt
HES-SO Rectorat
Route de Moutier 14
2800 Delémont

T +41 58 900 00 00
info@hes-so.ch

hes-so.ch

swissuniversities



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](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

