

**Actu'**  
**Gestion**



# Maîtriser l'IA GÉNÉRATIVE

## dans la communication et le marketing

*ChatGPT • Midjourney...*

**Eliott Maidenberg**  
Préface de Édouard Fillias



Pour répondre à cette question, nous pourrions dire que l'IA générative est une sorte d'honnête homme de poche.

L'honnête homme est un concept qui trouve ses racines dans la philosophie et la littérature de la France du XVIIe siècle, notamment dans le courant du classicisme. Il désigne un idéal d'équilibre et de mesure, un homme qui allie à la fois les qualités de l'esprit et du corps, la culture et la courtoisie, la vertu et le savoir-vivre.

Il est un homme de culture, qui a reçu une éducation soignée et qui possède une connaissance étendue dans de nombreux domaines, des arts aux sciences en passant par la philosophie et la littérature. Il est capable de tenir une conversation érudite sur une multitude de sujets.

Mais l'honnête homme n'est pas seulement un savant, c'est aussi un homme de société, qui sait se comporter avec tact et élégance en toutes circonstances. Il fait preuve de courtoisie, de politesse et de respect envers autrui, quel que soit son rang social. Il sait écouter et se montrer discret quand il le faut.

Il est également une personne de vertu, qui se conduit avec intégrité et honnêteté. Il est guidé par des principes moraux et éthiques, et il cherche toujours à agir pour le bien commun.

En somme, il est l'incarnation de l'idéal classique de l'homme accompli.

Force est de reconnaître, lorsque l'on se prête plusieurs heures par semaine aux joutes verbales avec ChatGPT, ou que l'on se laisse aller des heures durant à l'évasion créative la plus foisonnante en la compagnie de Midjourney, que l'on a affaire à un ensemble de machines conçues sur le modèle de l'honnête homme. À la différence de ce dernier, elles n'ont pas de mérite particulier puisqu'elles ont été programmées ainsi. Toutefois, les qualités qu'elles partagent avec l'honnête homme sont frappantes : puits de culture inépuisable, capacité de disserter sur n'importe quel sujet, facultés artistiques remarquables, refus obstiné de heurter ou d'aller à l'encontre des valeurs morales, désir insatiable de satisfaire... Qui eut cru que tout un chacun allait pouvoir s'offrir le luxe de tenir un tel compagnon dans sa poche ?

Si l'on devait se prêter à l'exercice de soumettre une définition de l'IA générative, celle-ci n'étant pas encore dans le Larousse, voici ce que l'on pourrait proposer :

L'IA générative est une sous-catégorie de l'intelligence artificielle qui se concentre sur la création de contenu nouveau et original. Elle utilise des algorithmes

pour générer des données qui n'existaient pas auparavant. Ces données peuvent prendre de nombreuses formes, y compris du texte, des images, de la musique, des vidéos, ou même des conceptions 3D.

Il existe deux formes fondamentales d'IA générative: les transformeurs et les diffuseurs. Non, les transformeurs ne sont pas des véhicules lourds ayant la capacité de se métamorphoser en robots géants. Ce sont des algorithmes, principalement utilisés dans la génération de langage, avec des logiciels que l'on appelle « large modèles de langage » (ou LLM en anglais). Vous avez peut-être déjà utilisé un transformeur sans le savoir, puisque ChatGPT en est un, tout comme BERT, le modèle sur lequel est bâti le chatbot de Google, Bard.

Les diffuseurs, quant à eux, servent avant tout à la génération d'images, avec des logiciels appelés modèles de diffusion. Les diffuseurs ont aussi fait couler beaucoup d'encre depuis début 2023, avec la popularisation de services comme Stable Diffusion, DALL-E ou Midjourney.

## ■ Que peuvent faire ces IA?

S'il n'est pas nécessaire de devenir un expert de renommée internationale en matière de transformeurs et de diffuseurs, il est tout de même utile de se faire une idée assez précise de ce que ces modèles peuvent faire ou pas, et s'ils peuvent le faire bien, très bien ou de façon plutôt médiocre. En effet, si votre job de tous les jours implique la moindre production intellectuelle, y compris écrire des e-mails, poster des messages sur les réseaux sociaux, ou choisir et modifier des images dans une DAM (plateforme en ligne de gestion des données numériques), il pourra être au moins partiellement augmenté par l'IA générative.

Et c'est là que l'on comprend à quel point il est crucial de se former. D'ici 2025, être formé à l'IA générative sera tout aussi important sur le marché du travail que de savoir se servir d'un ordinateur et connaître les rudiments d'Excel et PowerPoint. Bref, c'est la nouvelle frontière de la « *digital literacy* », ou l'alphabétisation numérique. Ne vous retrouvez pas du mauvais côté de la fracture numérique !

La bonne nouvelle, c'est que l'IA excelle lorsqu'il s'agit d'aider à réaliser les tâches les plus simples, répétitives et fastidieuses, par exemple préparer un compte-rendu de réunion client ou un rapport hebdomadaire à votre patron. À moins que votre travail ne soit 100 % manuel (auquel cas, ce sont d'autres sortes de robots qui pourraient venir vous inquiéter), il y a fort à parier que votre quotidien soit morcelé de tâches de ce type. Et ce temps libéré, vous allez pouvoir le consacrer à des activités à plus haute valeur ajoutée, bien plus

stimulantes et enrichissantes. Par exemple : réfléchir aux problèmes de fond de votre entreprise et aux moyens de les solutionner, élaborer des concepts innovants de campagnes multicanales, mais également tisser des liens plus profonds avec vos collaborateurs ou vos clients. Si l'on devait résumer, l'IA générative est utilisée pour deux types de tâches : la création et la modification. Selon ce qu'on lui demande, l'IA va soit créer de toutes pièces un nouveau contenu (ou bien répondre à une question), soit amender un contenu existant, ce qui peut prendre plusieurs formes : réécrire un texte, le rallonger, le raccourcir, le résumer, corriger sa grammaire, etc. Cette deuxième catégorie est généralement celle où l'IA est la plus performante, pour deux raisons. La première, c'est que le contexte fourni est généralement plus riche, donc l'IA a plus de matière sur laquelle fonder son résultat. La seconde, c'est que les tâches de modifications requièrent moins de paramètres pour être exécutées et ont donc une marge d'erreur plus faible.

Maintenant, si l'on devait entrer davantage dans les détails, on dénombre six cas d'usage fondamentaux répertoriés par OpenAI, l'éditeur de ChatGPT<sup>1</sup> :

- la génération
- l'extraction
- le résumé
- la réécriture
- la classification
- la question-réponse

La génération est sans doute l'exemple le plus connu et le plus impressionnant. Si vous demandez à ChatGPT, par exemple : « Écris-moi un article de blog sur le réchauffement climatique », la machine produira le contenu demandé, et la qualité de votre prompt, qui est en fait du code rédigé en langage humain, déterminera la qualité des résultats obtenus. Ceux-ci sont exploitables au niveau professionnel, mais requièrent tout de même (heureusement !) une forte intervention humaine pour rédiger un prompt complet, vérifier les informations et améliorer le résultat manuellement.

La deuxième catégorie est l'extraction. Cela peut être très utile pour les travaux de collecte d'intelligence à partir d'importants volumes de données. Par exemple, si vous avez accès à des milliers de tweets répondant à certains critères (notamment qui contiennent un certain hashtag), vous pouvez demander à GPT-4,

---

1. Ouyang, L., Wu, J., Xu, J., Almeida, D., Wainwright, C. L., Mishkin, P., Zhang, C., Agarwal, S., Slama, K., Ray, A., John, S., Hilton, J., Kelton, F., Miller, L., Simens, M., Aspell, A., Welinder, P., Christiano, P., Leike, J., & Lowe, R. J. (2022). Training language models to follow instructions with human feedback. arXiv (Cornell University) - <https://doi.org/10.48550/arxiv.2203.02155>

le moteur de ChatGPT, d'extraire les identifiants des personnes ayant posté. Les LLM sont très efficaces pour ce type de tâches, bien qu'ils nécessitent une connexion API<sup>1</sup>, et donc quelques lignes de code, pour être exécutés.

Le troisième cas d'utilisation est le résumé. C'est particulièrement utile lorsque vous faites face à un texte difficile d'accès comme une documentation technique ou une transcription de conversation. Il vous suffit de demander à votre IA de résumer tout ou partie du texte pour obtenir une version digeste du document qui va à l'essentiel et capture les informations principales. C'est utile par exemple dans le cas d'une transcription de réunion, riche en notes éparses et pas toujours intelligibles : ChatGPT pourra les réécrire en bon français (ou allemand, ou basque) et vous obtiendrez un texte propre, prêt à être envoyé avec les tâches à remplir pour chacun. Les LLM font là encore preuve d'une grande fiabilité.

Le quatrième domaine est la réécriture de contenu. C'est proche du résumé, mais cela diffère en ceci que le contenu réécrit peut-être beaucoup plus long et riche que celui proposé dans le prompt. Cette fonction est particulièrement utile lorsque vos idées tendent à être meilleures que vos aptitudes littéraires. En effet, il arrive que l'on ait la matière pour rédiger quelque chose mais que l'on ne maîtrise pas le style nécessaire pour lui donner la forme que l'on souhaite. Un cas connu est celui de l'e-mail professionnel rédigé sous le coup de l'émotion, au ton passif-agressif, qui fait plaisir au moment où l'on clique sur le bouton « Envoyer » mais a des conséquences néfastes sur la relation avec vos collègues à long terme. En demandant à votre IA de le réécrire, vous avez des chances d'être pris au sérieux alors que votre version initiale risquait de mettre à mal votre réputation.

En se prêtant à l'exercice, voici un exemple de ce que l'on peut obtenir avec ChatGPT.

---

1. Une API, pour Application programming interface, est un programme permettant à deux applications distinctes de communiquer entre elles et d'échanger des données.

## Exemple

### ■ Prompt

*Tu es un directeur de communication dans une grande entreprise. Tu souhaites te plaindre auprès de ta hiérarchie que le service juridique est beaucoup trop strict et que cela empêche de créer des campagnes de communication efficaces, car aucune prise de risque n'est permise. Réécris cet e-mail dans un langage plus formel et convaincant :*

*« J'EN PEUX PLUS de me faire bloquer par le legal, ça devient du grand n'importe quoi. On se fait coiffer au poteau par la concurrence parce qu'on n'a le droit de rien faire. C'est ridicule d'avoir peur de son ombre comme ça ! À ce niveau c'est juste de l'incompétence... »*

### ■ Réécriture de ChatGPT

*Objet : Nécessité de réviser les directives du service juridique pour stimuler notre créativité en communication*

*Cher(e) [Nom de la hiérarchie],*

*Je me permets de vous adresser ce message pour exprimer une préoccupation croissante concernant les contraintes que notre équipe de communication rencontre actuellement. Il m'apparaît essentiel de vous faire part de quelques obstacles significatifs qui, à mon sens, entravent notre capacité à concevoir et déployer des campagnes de communication véritablement efficaces et innovantes.*

*Depuis quelque temps, il semblerait que les directives émanant du service juridique soient devenues particulièrement restrictives, nous empêchant ainsi d'explorer des voies créatives qui pourraient potentiellement placer notre entreprise en tête de notre secteur. Notre espace de manœuvre semble réduit à un point tel que cela inhibe notre capacité à prendre des initiatives audacieuses, lesquelles pourraient nous conférer un avantage concurrentiel significatif.*

*La concurrence, quant à elle, semble bénéficier d'une plus grande liberté d'action, ce qui leur permet non seulement de gagner du terrain, mais également de captiver une part de marché qui aurait pu être la nôtre. Dans cette optique, j'estime qu'il est impératif de réévaluer notre approche actuelle et de chercher un équilibre plus judicieux entre conformité réglementaire et innovation créative.*

*Je suis pleinement conscient que la préservation de l'intégrité légale de notre entreprise est une priorité. Cependant, je crois fermement qu'il est possible de trouver un terrain d'entente où le respect des directives juridiques peut coexister avec une stratégie de communication dynamique et audacieuse.*

*Je vous propose de réunir les représentants des services concernés pour un dialogue constructif, où nous pourrions discuter des moyens de rendre notre collaboration plus flexible et réactive, tout en respectant les normes juridiques en vigueur. À travers une telle démarche, je suis convaincu que nous pourrions non seulement surmonter ces défis, mais aussi propulser notre entreprise vers de nouveaux sommets.*

*Je vous remercie de l'attention que vous porterez à cette question et reste à votre disposition pour en discuter plus en détail.*

*Cordialement,*

*[Votre nom]*

Il faut admettre que l'on prend moins de risque à envoyer la version de ChatGPT !

Cinquième domaine d'intervention, particulièrement puissant : la classification. Si l'on reprend l'exemple des milliers de tweets évoqués plus haut, il est non seulement possible d'en extraire des informations, mais aussi de les classer selon les critères souhaités. C'est particulièrement utile dans les domaines de la veille et de l'écoute sur les médias sociaux : l'IA sera capable de trier les posts et commentaires par sentiment (positif, neutre ou négatif), ou même en fonction des discours tenus par les utilisateurs (message sur le produit, la marque, l'équipe dirigeante...), avec une finesse très supérieure à ce qu'on a l'habitude de trouver dans les logiciels de veille traditionnels. Les LLM sont une révolution en la matière, car ils ont été entraînés sur un tel volume de données qu'ils sont capables de comprendre les subtilités de langage les plus fines, là où les anciens modèles peinaient énormément à comprendre certaines figures de style comme l'ironie.

Le dernier usage est la réponse aux questions. Il est possible d'avoir des conversations longues et passionnantes avec ChatGPT ou Bard, et ainsi d'assouvir sa curiosité. Il existe toutefois des limites : les données d'entraînement de ChatGPT s'arrêtent à fin 2021, donc les informations sur les événements récents ne sont pas nativement disponibles. Bard accède aux données du moteur de recherche de Google, mis à jour en temps réel. Il s'agit donc d'une alternative intéressante, d'autant que le modèle est régulièrement mis à jour et amélioré. L'existence d'autres modèles connectés aux résultats de moteur de recherche, comme Claude 2 d'Anthropic, a amené OpenAI à faire disparaître cette limite chronologique notamment en connectant ChatGPT au moteur de recherche Bing via son système de plug-in.

## ■ Comment ces IA sont-elles entraînées?

Reprenons l'image de l'honnête homme. Dans le cas du large modèle de langage fondé sur une architecture « transformeur », le but de notre honnête homme est d'être capable d'écrire sur n'importe quel sujet. Que va-t-il faire pour arriver à ses fins ? Il va commencer par se rendre à la bibliothèque, puis lire et mémoriser chaque livre et périodique sur lequel il pourra mettre la main. Non content d'avoir lu le contenu d'une simple bibliothèque, il se rendra sur Google Books pour accéder à l'ensemble de l'œuvre littéraire existante et lire ce qu'il n'a pas trouvé sur les étagères lors de son premier marathon de lecture. Puis il passera de Google Books à Google et s'emploiera à éproucher les milliards de pages web existantes, en commençant par Wikipédia, les médias de référence comme l'Associated Press et Le Monde, avant d'aller errer — et c'est là que la malhonnêteté pourrait s'introduire chez notre honnête homme — sur les fils Reddit et les comptes sociaux les moins recommandables afin de satisfaire son éternelle curiosité.

Lecteur studieux et pointilleux, notre honnête homme aura pris le soin de compiler dans des fiches de lecture ses remarques sur chacune des œuvres consultées. Comme on peut l'imaginer, le volume de ces fiches est astronomique, ce qui n'est pas un problème pour le cerveau puissant de notre ami. Enfin, il ne lui reste plus qu'à rassembler l'ensemble de ses fiches de lecture dans un recueil : c'est le fameux transformeur. C'est celui-ci qu'OpenAI a choisi d'appeler GPT, ou Generative Pretrained Transformer. Google a appelé le sien BERT pour Bidirectional Encoder Representations from Transformers.

Dès à présent, lorsque l'on demande à l'honnête homme d'écrire un texte, il se réfère à son recueil de fiches de lecture pour produire le texte dans le respect le plus scrupuleux de ce qui lui a été demandé. Comme son travail s'appuie non pas seulement sur les textes d'origine, mais également sur les annotations qui lui sont jointes, l'honnête homme est capable d'écrire du texte inédit en mélangeant des styles *a priori* jamais vus auparavant.

## Exemple

Imaginons que nous lui demandions de produire un rap sur le thème de l'industrie aérospatiale dans le style de Victor Hugo. Il s'agit d'une tâche plutôt difficile: il faut comprendre les codes du rap, s'intéresser aux enjeux de l'exploration spatiale et enfin savoir imiter le style singulier de la poésie romantique du maître Victor Hugo. Enfin, il faut être capable de synthétiser ces trois univers infiniment éloignés pour produire un résultat digne d'intérêt. Vous avez une minute !

Voici la proposition de ChatGPT.

*(Couplet 1)*

*Yo, j'part en voyage dans le cosmos, mon équipage est prêt,  
Dans cette aventure, pas de naufrage, je vise l'infini, pas de retrait.  
Mais c'est pas un rêve, non, c'est de la science, du concret,  
Industrie aérospatiale, récit de notre espèce, c'est l'extrait.  
Là où Victor Hugo voyait des misérables, des désastres,  
Moi j'vois des galaxies, des étoiles, des astres.  
Pas de barricades, mais des astéroïdes, des comètes,  
Voyage spatial, pas de guerre, que des conquêtes.*

*(Refrain)*

*Comme Hugo l'aurait dit, pas de frontières à nos esprits,  
Dans les cieux, on écrit, des histoires sans fin, sans mépris.  
Dans ce grand roman de l'humanité, on trace notre destin,  
La tête dans les étoiles, le cœur brave, c'est notre chemin.*

*(Couplet 2)*

*Dans nos vaisseaux, c'est la technologie qui chante,  
La symphonie des propulseurs, une douce mélodie étrange.  
Satellites, rovers, et stations spatiales, notre nouvel âge,  
Écho de Jules Verne, de la Terre à la Lune, un autre passage.  
Comme le poète a vu la beauté dans la misère,  
Moi j'vois la splendeur dans l'infinité de l'univers.  
Comme Hugo, je vois la lumière même dans l'ombre,  
L'espace est notre nouveau toit, notre nouvelle chambre.*