



« Je suis convaincu que sur le marché des services, les entreprises qui vont dominer leur secteur d'activité sont celles qui vont offrir du conseil fiable et vérifiable à leurs clients et donc qui vont industrialiser le conseil personnalisé. L'IA est l'outil indispensable pour y parvenir. Peut-être sommes-nous à l'aube d'une nouvelle Renaissance qui fut, au XVI^e siècle, la plus longue période de croissance économique que l'Europe ait jamais connue. En effet, l'invention de Gutenberg changea le modèle de société : avant l'imprimerie, les plus puissants étaient ceux qui possédaient le plus de terres et donc pouvaient financer une armée. Avec la démocratisation de l'accès au savoir par des livres imprimés, à un prix devenu abordable, ce sont les sachants, ceux qui savaient lire, qui ont pris le pouvoir. Avec l'IA, le savoir sera bientôt massivement concentré dans les ordinateurs. Il ne sera plus synonyme de pouvoir. Les entreprises qui sauront produire du conseil personnalisé sur la base de ce savoir fiable et vérifiable pourraient connaître une période de croissance économique similaire ou supérieure à celle vécue pendant la Renaissance. »

John RAUSCHER,
expert international en IA



Faut-il avoir peur de l'Intelligence artificielle ?

Plusieurs études menées ces six dernières années placent l'expertise comptable dans le Top 5 des professions menacées de disparition par l'hégémonie de l'IA. La machine pourra-t-elle réellement un jour se substituer à la qualité de l'écoute, à l'acuité du conseil, à la richesse de la proximité ? Éléments de réponse...

Le constat relève de l'euphémisme : depuis trente ou quarante ans maintenant, l'informatique s'est fait une place au soleil de notre économie. Dans ce contexte de digitalisation galopante, les métiers de la finance ont compté parmi les premiers et les plus rapides à faire confiance à l'intelligence artificielle pour se libérer de la contrainte de tâches répétitives et souvent rébarbatives, misant notamment sur l'automatisation des saisies, de la gestion des données ou du tri de documents pour s'économiser du temps, de l'énergie et, bien souvent, de l'argent.

Selon de nombreuses études, les experts-comptables seraient, aux côtés des caissières et des manutentionnaires, des banquiers et des secrétaires (...), en première ligne des métiers menacés de disparition en cas de prise de pouvoir hégémonique de la machine sur l'homme. Ainsi mise en perspective, l'hypothèse d'une mort annoncée se heurte pourtant à la froideur des chiffres. « Quand j'ai moi-même proposé les

premiers logiciels de comptabilité aux cabinets d'expertise comptable, au début des années 80, les collaborateurs étaient étonnés de constater qu'avec ces outils, la balance comptable était toujours équilibrée, rappelle l'expert John Rauscher (voir interview détaillée en page 5). Leur réaction spontanée était souvent de dire : « Si mon travail doit se limiter à la saisie des opérations diverses, que vais-je devenir ? » Quarante ans plus tard, force est de constater que l'informatique n'a pas fait disparaître notre profession. Les chiffres nous disent même qu'il y a aujourd'hui environ 40% de comptables en plus qu'à l'époque dans les cabinets et les entreprises. »

Un conseil encore plus personnalisé
Non seulement « l'informatique n'a pas fait disparaître la profession », mais dans son souffle, l'IA l'a considérablement aidée à grandir. En assouplissant l'organisation des cabinets, en dopant leur productivité, en fluidifiant la saisie comptable et même, point crucial, en renforçant l'attractivité des métiers auprès des nouvelles générations, elle l'a tout juste contrainte à se réinventer. « Et cela va continuer », prédit John Rauscher. Non seulement de nouveaux métiers, ingénieurs informatiques, data scientists, analystes (...) vont se démocratiser au sein des cabinets, mais en plus, ces derniers vont devoir se diversifier en proposant d'autres services et un conseil toujours plus personnalisé à leurs clients. « Un bon expert-comptable est avant tout un bon conseiller,

précise l'entrepreneur-investisseur. Et le bon conseiller est celui qui pose les bonnes questions. C'est le travail collaboratif entre l'être humain et la machine qui permet d'obtenir les meilleurs résultats. L'expert-comptable a de fait tout intérêt à travailler main dans la main avec l'IA pour faire du développement de conseil personnalisé une vraie valeur ajoutée pour le client et la voie la plus sûre pour le fidéliser. Pour vendre du conseil, la première étape est probablement de mettre en place un outil de génération automatique de lettres de missions de conseil personnalisées. Là encore, l'IA qui rédige automatiquement ce type de document se révèle incontournable. »

Existe-t-il donc encore un danger à laisser l'IA faire son nid sur la branche la plus haute et la plus florissante du conseil avisé ? Oui si la profession réfute toute idée de collaboration active. Non si l'ouverture sur le progrès, l'innovation et l'adaptabilité aux évolutions de ce monde s'érige en véritable stratégie d'entreprise.

Et puis, rassurons-nous ! Ni ordinateur, ni robot ne supplantera jamais le caractère essentiel des relations humaines, la chaleur de l'échange, la profondeur de l'affect. Il y a même fort à parier que demain, la profession d'expert-comptable sera encore plus humaine, encore plus à l'écoute. Parce que c'est son ADN, sa raison d'être. La technologie, elle, continuera de remplir ses bons offices : se placer au service des hommes qui l'ont créée, développée et enrichie. De quelle peur parlons-nous ? •

John Rauscher : « L'ordinateur n'a ni bon sens, ni créativité, ni empathie »

Titulaire d'un DECS et diplômé de l'université de Berkeley, en Californie, serial entrepreneur et écrivain à succès, John Rauscher est un conférencier émérite et un expert internationalement reconnu de l'intelligence artificielle et de son impact sur l'entreprise. Rencontre...

Qu'a selon vous apporté et apporte encore aujourd'hui l'intelligence artificielle à l'entreprise ?

« Pour bien comprendre l'IA, il est nécessaire de revenir sur l'origine de l'informatique : les ordinateurs ont été conçus pour calculer, pas pour raisonner. Pour rappel, raisonner, c'est appliquer des règles à des données. Ces dernières peuvent par exemple être le profil et le contexte d'un client. Bien que les ordinateurs soient très rapides, les limites du cerveau humain ont réduit la capacité des programmes informatiques traditionnels à effectuer des raisonnements sophistiqués. L'Intelligence Artificielle et, surtout, l'auto-apprentissage, visent à automatiser la production d'algorithmes de raisonnement sophistiqués sans intervention humaine. C'est cet aspect qui fait craindre - à tort - aux êtres humains que l'IA pourrait les remplacer complètement à court terme. L'IA d'aujourd'hui est capable de raisonner de façon mono-disciplinaire, donc limitée, alors que notre cerveau est pluridisciplinaire. Ainsi, chacun d'entre nous dispose de trois qualités essentielles dans notre travail quotidien qu'aucun ordinateur ne possède : le bon sens, la créativité (dont la capacité à gérer des imprévus) et l'empathie. Malgré ces limites, l'IA offre

de nouvelles pistes d'amélioration de l'efficacité professionnelle, entre autres grâce sa capacité à raisonner sur un grand nombre de données. »

La survie de telle ou telle activité est-elle dépendante de la capacité des entreprises à anticiper et à innover ? Par exemple pour les métiers de la comptabilité à être moins rétroactifs et de plus en plus prédictifs ?

« Prochainement, la digitalisation de la facturation va progressivement devenir obligatoire pour toutes les entreprises en France. Les Italiens ont déjà connu ce changement réglementaire il y a cinq ans et les cabinets d'expertise comptable italiens ont perdu environ 20% de leur chiffre d'affaires. Les plus innovants ont proposé de nouveaux services à leurs clients, y compris informatiques, et ont maintenu leur niveau de revenus. Anticiper et innover, sans attendre de subir pour changer, semble être la bonne approche. L'IA est indiscutablement un outil qui permet d'innover, voire de créer de nouveaux modèles de relation avec les clients, mais n'oublions jamais que l'IA n'est pas un but en soi. Il s'agit d'un outil, rien de plus. »

Des outils conversationnels (mais pas que !) comme ChatGPT sont-ils l'avenir de l'IA ou manquent-ils, pour être viables, de cette exactitude que toute entreprise recherche ?

« ChatGPT est un outil très intéressant pour créer, par exemple, des brouillons de réponse mais il faut savoir que d'après l'université des Sciences et de la Technologie de Hong Kong, qui a réalisé une étude très complète, 37% des réponses générées par ChatGPT comprennent au

moins une erreur. Dans les activités réglementées, comme l'expertise comptable, l'approche statistique de ChatGPT, dont l'architecture explique ce taux d'erreur, peut être dangereuse pour un usage professionnel. Une solution d'IA bien adaptée à une profession réglementée comme celle des expert-comptables doit être explicable, auditable et transparente pour la majorité des usages. »

Quelles sont les erreurs que le monde entrepreneurial ne doit pas commettre pour éviter de laisser trop de place à la machine ?

« La première erreur serait de croire tout ce qui se dit sur l'IA et de prêter à l'IA des capacités qu'elle ne possède pas (encore) ! Il y a deux grandes catégories d'IA. Les technologies d'intelligence artificielle disponibles aujourd'hui sont dites « ANI », l'acronyme d'« Artificial Narrow Intelligence ». Comme évoqué plus haut, cette IA ne possède ni bon sens, ni créativité, ni empathie et ne peut donc pas remplacer un expert-comptable ou un cadre dans un cabinet. En revanche, elle peut considérablement l'aider à être plus efficace. L'autre catégorie d'IA s'appelle « AGI », pour « Artificial General Intelligence ». Cette IA, qui pourrait être disponible dans la deuxième partie de ce siècle, serait capable de changer la donne en devenant pluridisciplinaire. Comme notre cerveau. Ma conviction est que beaucoup d'entre nous ne verrons jamais cette époque. Autre erreur à ne pas commettre pour un dirigeant : vouloir à tout prix imposer la décision de la machine à ses collaborateurs. L'IA ne peut que suggérer des solutions pertinentes mais c'est à l'être humain de prendre la décision finale. » •

ARRÊT SUR IMAGES

L'AG du CRONA
du 7 juillet à Agen

