



HEBDO

IA : COMMENT CHATGPT RÉVOLUTIONNE LES PRATIQUES DES PROFESSIONNELS RH

Les professionnels RH commencent à s'approprier le logiciel d'intelligence artificielle ChatGPT pour les aider à réaliser certaines tâches, notamment dans le recrutement. Si l'outil suscite de l'enthousiasme, les DRH technophiles restent toutefois vigilants sur son utilisation. Témoignages.

Peu à peu, les logiciels d'intelligence artificielle s'immiscent dans le monde du travail et la fonction RH n'est pas épargnée. Des professionnels RH, plutôt technophiles, utilisent ChatGPT au quotidien. Guillaume Oulié, DRH d'Owens Corning, une entreprise américaine spécialisée dans la fibre de verre (20 000 salariés dont 800 en France) est plutôt enthousiaste : "ChatGPT est plus qu'un assistant, c'est un majordome, un partenaire inestimable, confie-t-il. Depuis décembre, il me fait gagner un temps incroyable".

"Affiner" les entretiens de recrutement

C'est une manière de me challenger, en sortant de ma zone d'expertise”

Dans cette fonction, c'est pour le recrutement que l'outil est le plus utilisé. ChatGPT est, par exemple, une formidable source d'inspiration. "L'outil me permet d'affiner mes entretiens, je lui soumetts le CV du candidat, la fiche de poste et je lui demande des conseils pour la formulation de mes questions, poursuit Guillaume Oulié. C'est une manière de me challenger, en sortant de ma zone d'expertise". Même écho du côté de ce RRH qui préfère rester anonyme : "pour diversifier mes questions lors des entretiens d'embauche, ChatGPT peut me fournir de nouvelles idées et perspectives. Cela contribue à rendre mes entretiens plus dynamiques et pertinents".

"L'outil créé des questions pour évaluer, par exemple, la persévérance d'un candidat, renchérit Morgane Robert, responsable recrutement au sein de la société de conseil Iki. Il permet de préparer une trame d'entretien, en listant les questions qui servent à évaluer une compétence ciblée".

L'outil est aussi précieux pour le sourcing : "si par exemple je recherche un ingénieur d'affaires, ChatGPT va pouvoir trouver ce type de profil sur de nombreux jobboards, avec ce terme ou des synonymes, pour élargir le vivier de recrutement".

Rédaction d'offres d'emploi

Autre utilisation : la rédaction d'offre d'emploi. "ChatGPT peut m'aider à peaufiner mes offres d'emploi et mes descriptions de poste en suggérant des formulations plus attrayantes et en veillant à ce que les informations essentielles soient incluses", poursuit ce RRH anonyme. Son assistance dans la rédaction est précieuse pour m'assurer que mes communications sont claires et professionnelles".

L'outil est présenté comme un remède au complexe de la page blanche, permettant de générer de nouvelles idées.

"C'est formidable, ChatGPT reformule mes idées. Parfois, je peux manquer de synthèse ou je ne réussis pas à faire passer mes idées. Souvent je ne suis pas satisfaite. Mais ChatGPT permet d'enrichir mon propos. Je lui demande d'être, par exemple, plus court, plus chaleureux, je vais lui indiquer un chemin. ChatGPT respecte les consignes et le résultat est toujours bluffant", témoigne Morgane Robert.

"J'ai rédigé de multiples offres d'emploi et je peine à me renouveler, complète Béatrice C., chargée de recrutement dans un cabinet d'expertise-comptable (le nom a été changé). Nous avons tendance à utiliser le même vocabulaire, les mêmes argumentaires. On est beaucoup trop imprégné par la culture de l'entreprise. Nous avons donc fait appel à ChatGPT il y a trois semaines pour apporter plus de créativité. Et franchement, je n'ai pas changé beaucoup de choses. L'offre, d'une vingtaine de lignes, était très bien structurée. Elle présentait de nouvelles tournures de phrases, sans vocabulaire répétitif. La mise en page était également soignée. L'outil nous aide ainsi à avoir des offres plus attractives et à ouvrir ainsi notre vivier de recrutement".

Un enjeu important : le cabinet doit recruter une vingtaine de franchisés d'ici à la fin de l'année.

Un bémol toutefois : "la notion de confidentialité n'est pas garantie. Nous ne savons pas où et comment sont conservées les données versées dans ChatGPT. Or, à l'heure du RGPD, cette absence d'information pose problème", remarque Guillaume Oulié.

"Garder le recul nécessaire pour compléter et enrichir les contenus générés"

Il serait dangereux de ne pas être capable de corriger ses approximations, oublis ou erreurs ”

ChatGPT s'immisce aussi dans d'autres domaines. Alix Martin-Manderfeld, généraliste RH au sein d'un cabinet conseil, l'utilise dans un contexte plus juridique, pour connaître les étapes à suivre en vue de renouveler un CSE. "Il y a tellement de documents sur le sujet, je cherchais une synthèse pour aller vite. ChatGPT m'a fourni un plan sur les démarches à envisager (convocation des syndicats, négociation du protocole électoral, respect des délais...)", témoigne-t-elle. Cette RH est toutefois un peu déçue : "le résultat était, certes juste mais il n'était pas très poussé, à la limite simpliste".

La connaissance juridique de cette professionnelle RH était ici une vraie valeur ajoutée. "Il est crucial de vérifier les informations données. ChatGPT ne fait pas la distinction entre le vrai et le faux. Vous ne pouvez pas prendre pour argent comptant ce qu'il écrit. Il serait dangereux de ne pas être capable de corriger ses approximations, oublis ou erreurs".

De plus, le document n'était pas actualisé : "avec la version gratuite, je n'avais pas accès aux dernières jurisprudences. Chacun doit avoir le recul nécessaire pour compléter et enrichir les contenus générés, plutôt que de céder à la nonchalance d'un unique copier-coller".

Alix Martin-Manderfeld a voulu toutefois en savoir plus sur cet outil. Elle l'a mis à contribution pour améliorer le SIRH du cabinet. Résultat ? "Il m'a aidée sans m'aider ; il m'a dit de faire un état des lieux de l'existant et de faire appel à un prestataire, mais sans me donner de contacts. Sur ce point, l'outil pourrait être perfectible".

Un outil très "interactif"

Cette intelligence artificielle apparaît plus prometteuse dans le domaine de la gestion de carrière. "Grâce à son interactivité, on peut lui poser des questions de plus en plus précises pour guider un salarié dans son évolution et l'aider à se projeter dans l'entreprise, en lui listant les postes envisageables, à court et moyen terme, en fonction de ses compétences et ses centres d'intérêt", témoigne Guillaume Oulié.

Un gain de temps "précieux"

Quels sont dès lors les avantages dans le domaine des RH ? "L'idée est de pouvoir brainstormer. Avant, nous étions toute une équipe pour trouver de nouvelles idées. Maintenant, je me réfère à l'outil. Et s'agissant de la rédaction d'une offre d'emploi, je ne prends que 5 à 10 minutes pour réaliser un post sur LinkedIn quand il me fallait au moins deux heures pour parvenir à ce résultat", assure Morgane Robert.

Tous mettent en avant le gain de temps pour effectuer des tâches rébarbatives : "étant seul en tant que responsable des ressources humaines et étant actif sur de nombreux domaines (RH soft, RH hard, opérations, communication), le gain de temps offert par ChatGPT est un avantage considérable. Cela me permet de me concentrer sur d'autres tâches qui nécessitent mon expertise et mon attention", complète RRH qui préfère garder l'anonymat.

Quel impact sur l'emploi RH?

Reste à savoir si ces logiciels remplaceront des postes au sein des services RH. Pour l'heure, cette inquiétude est peu présente. "Sans nul doute, la fonction est impactée. Mais pour moi, ce sont les tâches chronophages, voire administratives qui risquent d'être les plus touchées. Notre valeur ajoutée est indispensable : pour un recrutement, par exemple, cet outil nous permet de nous concentrer sur l'essentiel : la relation humaine, l'évaluation du candidat et l'analyse, qui représentent la vraie valeur ajoutée de notre job", observe Morgane Robert.

"Certaines tâches vont s'automatiser. Il y a des craintes sur des fonctions très administratives, comme la gestion de la paie. Mais cet outil est aussi une opportunité pour nous repositionner sur des missions réellement stratégiques, complète Guillaume Oulié. Il ne peut pas remplacer notre esprit critique, notre capacité à prendre du recul".

En résumé, pour cet autre responsable RH, "ChatGPT m'a permis de gagner du temps, d'améliorer mes communications écrites et de diversifier mes approches. Cela a contribué à l'évolution de mes pratiques professionnelles et à l'amélioration globale de mon efficacité".

Anne Bariet

<https://www.actuel-rh.fr/content/ia-comment-chatgpt-revolutionne-les-pratiques-des-professionnels-rh>