

IA Veolia Secure GPT : l'efficacité augmentée par l'IA GÉNÉRATIVE

Avec le lancement de Veolia Secure GPT, Veolia démontre une nouvelle fois son esprit pionnier en matière de technologie et de transformation digitale. Ce nouvel outil, un assistant personnel sécurisé d'intelligence artificielle générative (Gen AI), a été spécialement conçu pour accompagner les collaborateurs de l'entreprise dans leurs missions quotidiennes. La mise à disposition de cet outil fait suite à la transformation digitale réussie par Veolia en 2015 avec le lancement du programme SATAWAD, véritable révolution dans la digitalisation du poste de travail. Fort de ce succès, Veolia mise désormais sur les avantages de l'IA générative pour améliorer l'efficacité opérationnelle de ses collaborateurs, afin de les transformer en « employés augmentés ». Décryptage d'une démarche pionnière.

Chiffres clés

0,1 g de CO₂

c'est l'empreinte environnementale d'un prompt (requête) généré sur Veolia Secure GPT

1 million de prompts

rédigés depuis le lancement de Veolia Secure GPT (octobre 2023)

80 %

des utilisateurs formés à Veolia Secure GPT d'ici fin 2024

60 000

utilisateurs quotidiens de la plateforme Veolia Secure GPT au sein de Veolia

Enjeu

Garantir la sécurité des données, répondre aux besoins spécifiques de ses métiers et intégrer une solution personnalisée dans la transformation digitale de Veolia, tout en réduisant les risques associés à l'utilisation d'une IA générative publique.

Objectif

Tirer parti des services offerts par l'IA pour accompagner les collaborateurs dans la réalisation des tâches les plus chronophages et augmenter leur productivité, notamment par l'automatisation de certains process et la prédiction des tendances d'utilisation.

La réponse Veolia

Mise à disposition de l'outil Veolia Secure GPT, une IA générative sécurisée développée en quelques semaines pour familiariser les employés du Groupe avec la technologie, et intégrée dans leur environnement de travail digital au quotidien.



Une gouvernance claire de l'IA

Stuart Stock, Directeur du Digital Business et des Technologies de Veolia

À la suite du déploiement de Veolia Secure GPT en 2023, Veolia travaille à la mise en place d'une nouvelle gouvernance de l'IA au sein du Groupe. « Celle-ci nous permettra de gérer les risques et de tirer parti des opportunités offertes par la technologie en matière de transformation, explique Stuart Stock. Notre objectif est d'encourager l'utilisation d'outils sécurisés pour protéger notre patrimoine de données », poursuit-il. Cette gouvernance dédiée vise à

centraliser les demandes, maximiser leur potentiel et garantir une stratégie de « Copy & Adapt » qui profite à l'ensemble du Groupe. Parallèlement, un programme d'accompagnement constitué de 3 piliers – l'acculturation et le développement des compétences, la fourniture d'un catalogue d'outils GenAI et la sensibilisation aux nouveaux rôles au sein de l'organisation – est déployé. « Nous développons des

programmes de formation en ligne au sein des BUs. En parallèle, nous organisons des ateliers animés par des experts sur l'intelligence artificielle générative. L'objectif : doter les collaborateurs des bons gestes à adopter, tant sur le plan technologique que sur la manière d'utiliser au mieux les solutions offertes par Veolia Secure GPT », conclut Stuart Stock. ▶



L'IA créatrice d'emplois ?

Selon une étude de l'Organisation internationale du travail (OIT)* des Nations unies sur les conséquences de la montée en puissance d'outils comme ChatGPT, la plupart des emplois et des industries ne sont que partiellement exposés à l'automatisation : l'intelligence artificielle « permettra d'accompagner plutôt que de remplacer certaines activités ». Pour l'OIT, « la première conséquence de cette nouvelle technologie ne se traduira probablement pas par la destruction d'emplois, mais plutôt par des changements potentiels dans la qualité des emplois, notamment

l'intensité du travail et l'autonomie ». Pour Veolia, qui place la technologie et l'innovation au service de la transformation écologique et de l'humain, l'ambition n'est pas de diminuer le nombre d'emplois, mais de les faire évoluer : par exemple, sur les centres de tri, de moins en moins d'humains touchent les déchets remplacés par de plus en plus de robots qui trient à leur place. Cela permet d'améliorer les conditions de travail physique en garantissant plus de sécurité et moins de pénibilité. L'alliance de la transformation écologique et de l'intelligence artificielle aboutit

ainsi à des emplois de meilleure qualité voire à la création d'emplois. Selon Stuart Stock, Directeur du Digital Business & Technologies de Veolia : « L'IA générative va rapidement transformer le paysage industriel, entraînant des changements structurels susceptibles d'affecter les emplois et les compétences, ainsi que l'empreinte écologique. Mais elle sera également créatrice de nouveaux emplois et source de nouveaux défis. » ▶

* Generative AI and jobs: A global analysis of potential effects on job quantity and quality, OIT, août 2023



Le 30 novembre 2022, l'entreprise OpenAI spécialisée dans le traitement du langage naturel et le raisonnement artificiel lance ChatGPT, un service d'intelligence artificielle générative à destination du grand public. Outil révolutionnaire par son accessibilité et sa capacité à générer des contenus de qualité en quelques secondes, celui-ci provoque une onde de choc dans l'écosystème digital. En cinq jours seulement, ChatGPT a atteint son premier million d'utilisateurs. À peine un an plus tard, cet outil prodige répond chaque jour à plus de 10 millions de requêtes en langage naturel dans le monde.

POTENTIEL TECHNOLOGIQUE ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

Aujourd'hui, ChatGPT et ses avatars apportent des réponses à des centaines de millions d'utilisateurs, particuliers et professionnels, dans un nombre croissant d'usages : recherches factuelles, synthèse et formalisation de contenus, génération d'images, de code informatique et désormais, de vidéos. Les équipes informatiques du Groupe Veolia – pionnier par nature, et garant de la sécurité de l'ensemble de ses données et de celles de ses collaborateurs – ont étudié dès novembre 2022 la mise à disposition d'un outil maison sécurisé dans le quotidien des Ressources. « Dans la mesure où les informations partagées enrichissent le modèle public d'une IA générative, nous devons trouver le moyen de protéger le patrimoine de données de Veolia sans priver nos équipes du formidable potentiel de cette technologie », commente Julien Largillière, Directeur des technologies de Veolia. La solution : développer une alternative sécurisée sous forme d'application dédiée, afin de répondre aux besoins spécifiques de ses métiers tout en réduisant les risques associés à l'utilisation d'une IA générative publique. L'initiative a ainsi permis de lancer Veolia Secure GPT dès l'été 2023 : « Le Groupe a ainsi une fois de plus démontré que nous sommes pionniers en termes de technologie, confie Stuart Stock, directeur du

Digital Business & Technologies de Veolia. Aujourd'hui, nous avons 60 000 utilisateurs quotidiens de la plateforme, chiffre qui devrait doubler dans les prochains mois à mesure que nous augmenterons la sensibilisation et la compréhension de ses capacités. »

LA DATA AU SERVICE DE L'EMPLOYÉ « AUGMENTÉ »

Précurseur en la matière, Veolia considère les données comme de véritables ressources qui peuvent être mises à profit dans un large champ d'applications. « Nous disposons d'une véritable mine de données, structurées ou non, qui ne demande qu'à être exploitée davantage », rappelle Stuart Stock. « Nous continuons de travailler sur de nombreux algorithmes d'IA pour analyser les vastes quantités de données collectées à partir de nos millions de capteurs et systèmes de surveillance pour décarboner, dépolluer et économiser des ressources. » Tri intelligent des déchets ménagers, traitement de l'eau potable, détection de fuites et maintenance prévisionnelle des réseaux, solutions de gestion intelligente des ressources Hubgrade by Veolia : dans les trois métiers historiques du Groupe, il existe un répertoire complet de solutions innovantes, boostées par la puissance des algorithmes et les analyses prédictives de l'IA. À travers Veolia Secure GPT, c'est la productivité des collaborateurs

de l'ensemble des fonctions dites support – IT, ressources humaines, finance, achats, juridique, marketing ou communication – qui prend ainsi une toute nouvelle dimension. Se dessine ici le profil de l'« employé augmenté », mis en avant dans la stratégie digitale du Groupe : « Notre outil a vocation à libérer l'utilisateur des aspects les plus fastidieux de son travail pour l'aider à se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée », expose Stuart Stock. Avec une efficacité comparable aux GPT¹ publics, l'outil développé par Veolia propose donc, via son interface conversationnelle, de générer une large variété de contenus textuels, de la rédaction à la synthèse de documents en passant par la traduction et la correction. L'utilisateur peut également télécharger des milliers de documents pour renforcer les connaissances de Veolia Secure GPT, permettant ainsi à l'outil de se renforcer et de devenir

« En lançant Veolia Secure GPT à l'été 2023, le Groupe a démontré son caractère pionnier. Aujourd'hui, plus de 60 000 collaborateurs utilisent quotidiennement la plateforme. Ce chiffre devrait doubler dans les prochains mois avec l'augmentation de la sensibilisation et de la compréhension de l'outil. »

Stuart Stock

plus en plus précis. Une fonctionnalité innovante, qui contribue aussi à limiter fortement les « hallucinations » et autres biais d'interprétation des IA génératives, comme le souligne Stuart Stock : « Les modèles de langage² que nous utilisons sont paramétrés pour générer des contenus dignes de confiance ; s'ils n'ont pas la réponse, ils ne vont pas l'inventer. »

1. Generative Pre-trained Transformer : modèle de langage spécifique servant de « moteur » aux agents conversationnels comme ChatGPT.
2. LLM ou Large Language Model : algorithme d'apprentissage capable de comprendre et de produire des textes en langage naturel.

EFFICACITÉ AUGMENTÉE

Hiérarchiser, structurer, inspirer. Gagner en temps et en efficacité. La solution d'IA générative de Veolia déploie ses talents pour simplifier le quotidien de ses utilisateurs. Pour digérer et résumer des rapports de plusieurs centaines de pages, aider à construire un appel d'offres ou suggérer le candidat idéal parmi une liste de CV, Veolia Secure GPT se révèle un levier de productivité prometteur. Antidote à la page blanche, l'outil est aussi très utile aux chefs de projet pour démarrer la construction d'une roadmap. Un rendez-vous à préparer en vue d'un renouvellement de contrat ? Sur la base d'une requête, la solution est en mesure de synthétiser un historique et de développer un argumentaire en quelques secondes. Autant de cas d'usages relevés depuis son adoption, et tant d'autres à valoriser : les plus de 1 million de prompts générés et stockés (anonymement) depuis le lancement de Veolia Secure GPT forment une précieuse base de connaissances qui doit permettre d'affiner les futures moutures de ce nouvel assistant. Un assistant, pas un suppléant, nuance Stuart Stock en balayant les craintes véhiculées par l'IA à l'égard de l'emploi : « On a tendance à considérer l'IA générative comme un outil un peu magique. Mais son efficacité dépend de l'intervention humaine et de la façon dont les requêtes lui sont adressées. C'est tout l'art de bien poser la question pour obtenir la meilleure réponse possible. » D'où la nécessité, par le biais de parcours de formation, d'initier les utilisateurs aux subtilités du prompt engineering afin d'exploiter Veolia Secure GPT au mieux de ses capacités. Avec l'objectif d'accompagner 80 % des collaborateurs concernés d'ici à la fin 2024.

TRANSFORMER L'ESSAI

En figurant parmi les premières entreprises du CAC40 à développer son propre outil d'IA générative, Veolia confirme la solidité de sa stratégie digitale, en pleine capacité d'orchestrer la révolution des usages promis par l'intelligence artificielle. « Veolia s'y prépare en lançant un chantier sur la gouvernance globale de l'IA, poursuit Stuart Stock. Il permettra d'encadrer les applications, de mutualiser les bonnes pratiques et de détecter les poches de valeur. » Concernant Veolia Secure GPT, les développements en cours visent à transformer l'essai, déjà concluant. La dernière mise à jour propose désormais aux collaborateurs habilités un accès aux bases de connaissances du Groupe. « Nous travaillons également au développement d'applications sur mesure pour les différentes business units du Groupe. À terme, nous comptons sur les évolutions des modèles de langage pour proposer une version "multimodale" de notre solution, capable non seulement de générer du texte et des images, mais aussi d'accompagner les questions d'images ou vidéos et, pourquoi pas, enclencher des actions à la manière d'un assistant virtuel. » En veillant, toujours, à une utilisation sécurisée des données. ▀



© MÉDIATHÈQUE VEOLIA - CHRISTEL SASSO/CAPA PICTURES

« Grâce au développement d'IA génératives telles que ChatGPT, nous sommes amenés à changer nos modes et méthodes de travail quotidiens. C'est bien cela qui change la donne ! »

Claude Laruelle

