


# PRINCIPES →\*ACTIFS

LE MAGAZINE DE VEILLE ET DE REFLEXIONS D'ELIXIR-CONSEIL 



## TOUS ENTRAÎNEURS ?


Comment l'IA change le travail




HISTOIRE DE CLIENT :  
Adrien Billon, directeur commercial  
du groupe Carrus

### ET AUSSI...

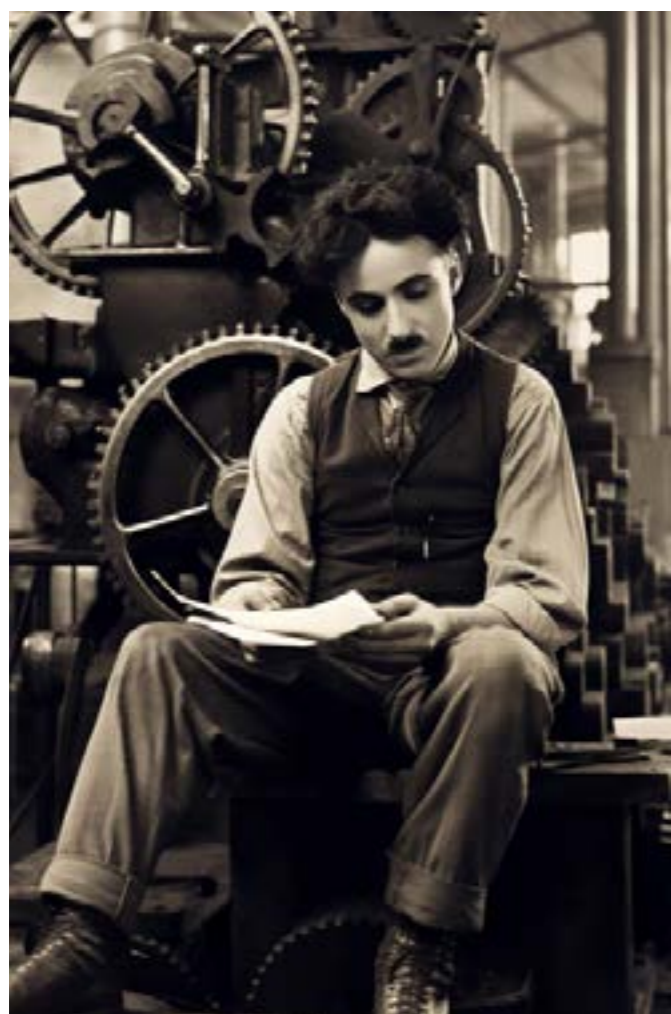
Carrefour, chat CEE, MIT, fiches produit, Estee Lauder,  
Salesforce, Sanofi, ...

Innovation et transformation  
des business models 

Leadership et management 

Stratégie Marketing 

Excellence commerciale et achats 



## C'est surtout Taylor que CHATGPT interroge !

## It's especially Taylor that CHATGPT is questioning!

## Edito

De nombreuses théories en ce moment annoncent une nouvelle vague de destruction d'emplois et de taylorisation. Celle des postes d'encadrement. Et ce, sous prétexte que chatGPT permet d'écrire des mails et de faire des comptes-rendus de réunion tout seul. De la même façon que chat-GPT prolonge nos phrases avec une facilité déconcertante, ces théoriciens de malheur prolongent les tableaux excel d'un geste de souris un peu rapide. Un regain de santé du taylorisme ? Et si c'était le contraire ? Regardons ces extrapolations avec circonspection. Et faisons-nous aider en cela par une très intéressante étude du MIT En deux mots : "les gens ne seront pas remplacés par de l'IA mais par des gens qui sauront se servir de l'IA". C'est que celle-ci impose de travailler en mode "copier-coller". Chaque fois qu'on lui pose une question, l'IA ne "raisonne pas", mais regarde dans ses tiroirs s'il n'y a pas un modèle de réponse déjà tout fait.

### TOUT EST DONC DANS L'ART DE RANGER LES TIROIRS

Tout est donc dans l'art de ranger les tiroirs. Au lieu de les ranger à partir de réflexes scientifiques et rationnels (si tu cherches "soucoupe" tu trouveras au rayon "vaisselle"), chatGPT les range à partir du réflexe "le plus fréquent d'abord" (si on te demande "soucoupe", tu réponds "volante"). Et c'est là que chatGPT interroge l'organisation scientifique du travail de M. Taylor. Celui qui maîtrise l'IA et dont le job va se voir renforcé, sera donc celui qui entraînera l'IA en lui donnant les bons réflexes de rangement des tiroirs. Des réflexes du type "si on te demande "soucoupe" au moins dix fois par jour, c'est une alerte pour le rayon "jouets", déclenche tout de suite la promo "-10% sur les soucoupes volantes". C'est comme cela que les "entraîneurs d'IA" seront plus forts que les procédures rationnelles actuelles. Le taylorisme ne sait pas faire ça sans convoquer trois niveaux hiérarchiques. L'IA, si !

L'Equipe d'Elixir-conseil.

## Editorial COMITÉ ÉDITORIAL

A CHAQUE NUMERO, LE COMITE EDITORIAL CHOISIT SON (SA) REDACTEUR (ICE) EN CHEF PARMIS SES MEMBRES.



### MARIELLE ATTAL

STRATÉGIE MARKETING  
INSIGHT ET COMMUNICATION

+33 6 98 50 17 89



### MARIE-PIERRE BACHELET

STRATÉGIE ACHATS - EXCELLENCE COMMERCIALE  
COACHING DE DIRIGEANTS

+33 6 60 61 02 12



### ANNE-CLAIRE DE LAVIGERIE

EXECUTIVE COACH-LEADERSHIP ET INTERNATIONAL-  
COOPERATION ET TRANSFORMATION

+33 6 76 95 73 31



### OLIVIER RIVIERE

DEVELOPPEMENT INTERNATIONAL  
MANAGEMENT COMMERCIAL  
EXCELLENCE COMMERCIALE

+33 6 4 80 28 68 REDACTEUR EN CHEF



### FLAVIE SALHA

STRATÉGIE MARKETING ET POSITIONNEMENT  
ETUDES QUALITATIVES

+33 6 89 79 34 97



### THIERRY TUPIN

EXCELLENCE COMMERCIALE  
MANAGEMENT ET LEADERSHIP  
EXPERTISE OPERATIONNELLE

+33 6 08 69 63 87



### CECILE VINIANE

COACHING DE DIRIGEANTS  
STRATÉGIE MARKETING ET COMMERCIALE

+33 6 22 54 00 56

Many theories are currently pointing to a new wave of job destruction and Taylorisation. That of management positions. And all on the pretext that chatGPT allows you to write emails and minutes of meetings all by yourself. In the same way that chat-GPT extends our sentences with disconcerting ease, these theorists of doom extend Excel spreadsheets with a swift mouse movement. A revival of Taylorism? What if the opposite were true? Let's look at these extrapolations with circumspection. And let us be helped in this by a very interesting study from MIT In a nutshell: "people will not be replaced by AI, but by people who know how to use AI". This is because AI requires us to work in "copy and paste" mode. Each time it is asked a question, the AI does not "reason", but looks in its drawers to see if there is a ready-made model answer.

### IT'S ALL ABOUT THE ART OF TIDYING DRAWERS

So it's all about the art of arranging drawers. Instead of arranging them on the basis of scientific and rational reflexes (if you look for "saucer" you'll find it in the "crockery" section), chatGPT arranges them on the basis of the "most frequent first" reflex (if someone asks you for "saucer", you answer "flying"). And this is where chatGPT calls into question the scientific organisation of Mr Taylor's work. The person who masters the AI and whose job will be strengthened will be the one who trains the AI by giving it the right reflexes for tidying drawers. Reflexes such as "if someone asks you for 'saucer' at least ten times a day, it's an alert for the 'toys' department, immediately trigger the '10% off flying saucers' promotion". This is how "AI trainers" will be stronger than current rational procedures. Taylorism can't do that without involving three levels of hierarchy. AI can!

The Elixir-conseil team.

Principes actifs est une publication d'Elixir-conseil adressée gracieusement à ses clients et à ses différents contacts. Tous droits réservés.  
Directrice de la publication : Cécile Viniane  
Rédactrice-en-chef de ce numéro : Flavie Salha  
Photos : Couverture - réalisée via Midjourney



## LE VRAI TALENT D'AVENIR POUR L'IA : ENTRAÎNEUR.

Il y a six mois on s'énervait encore : "il raconte n'importe quoi.". Désormais, on sait. La pertinence de chatGPT dépend d'une seule chose : la façon dont vous l'avez entraîné.

Entraînez-le sur un sujet trop large, il finira souvent par inventer des salades et vous mènera sur des zones de risques importants si vous servez cela, par exemple, à vos clients.

Entraînez-le sur des champs très spécifiques, nourrissez-le avec vos données, réduisez son autonomie et son droit d'être créatif ou pas, et là, il va vous faire gagner vraiment du temps.

Le véritable talent d'avenir est peut-être moins celui de la "prompt-attitude" comme on a commencé à nommer cet art populaire d'interroger chat-GPT que celui de

l'entraînement. L'entraîneur est celui qui va apprendre à chat-GPT ce qu'il doit savoir, avant de lui demander d'en faire différents usages : synthèse, newsletter, guide technique, chatbot, prévisions mensuelles, etc.

ChatGPT (ou toute autre IA générative du même genre), véritable as de la mise en forme saura toujours faire ensuite quelque chose qui vous plaira et même vous épatera. Mais avant : lors de la création de votre IA personnelle, si l'on ose écrire, lors de son nourrissage, c'est là que toute la finesse et l'intelligence de votre talent d'entraîneur va jouer à plein. En clair : la valeur que vous apporte chat-GPT n'est déjà plus chez lui, à peine neuf mois après son succès sur le marché. Elle est déjà de nouveau chez vous, dans

"l'intelligence" que vous avez à bien segmenter et organiser les données que vous allez lui injecter. Regardez cette photo d'entraîneur que nous avons demandée à Midjourney, avec un prompt très basique : "fais-nous une photo d'entraîneur". Que nous dit "l'intelligence" de Midjourney ? Que le point-clé chez un entraîneur, c'est le regard. L'observation. Son "intelligence", c'est de comprendre ce qui se passe chez les joueurs mieux que les joueurs eux-mêmes.

Et de traduire cela ensuite, en instructions judicieuses pour le travail. Vous pouvez donc relire les articles de presse du type "les leçons de management de Didier Deschamps", et lire notre dossier ci-après en parallèle. Demain, nous serons tous entraîneurs.



Flavie Salha  
Rédactrice-en-chef

English version :  
follow this link

# DOSSIER

## 12 FAÇONS D'ENTRAÎNER CHAT-GPT

Pour qu'il vous épate vraiment !



### Le faire travailler sur vos personas

Décrivez-lui votre persona et le usecase auquel ce persona est confronté. Et demandez-lui quelles sont les solutions possibles pour lui. Il vous brossera ainsi un tableau intéressant de votre concurrence directe et indirecte. S'il ne vous apprend rien, c'est que votre persona est trop flou. Creusez encore.

### Work on your personas

Describe your persona and the usecase it faces. And ask them what the possible solutions are for this persona. This will give you an interesting picture of your direct and indirect competition. If he doesn't tell you anything, it's because your persona is too vague. Go on..



### Vous adapter au caractère d'un interlocuteur

Chat GPT connaît aussi bien que vous la méthode DISC qui classe les personnalités en plusieurs couleurs (les rouges actifs, les jaunes créatifs, etc.). Confiez-lui les textes produits par votre interlocuteur et demandez-lui une analyse disc.

### Adapting to the character of the person

Chat GPT knows as well as you do the DISC method, which classifies personalities into several colours (active reds, creative yellows, etc.). Give him the texts produced by your contact and ask him for a disc analysis.



### Le faire écrire comme un humain

Cliquez sur ce paragraphe. L'article lié explique comment éviter le style "robot". Notre conseil : mêler les points 2 et 3. Définir un persona le plus précis possible et lui demander ce qu'il lui faut pour écrire pour un tel persona (reverse prompt) et suivre le prompt suggéré par chatGPT lui-même.

### Make it write like a human being

This article (clic here) explains how to get it out of its "robotic" style. Our advice is to combine points 2 and 3. Define a persona as precisely as possible and ask him what he needs to write for a persona like that (reverse prompt) and follow the prompt suggested by chatGPT himself.



### Automatiser la personnalisation d'emails

En connectant l'API de chatGPT (l'accès au logiciel par un logiciel) et un outil d'automatisation de tâches (tel que Make.com), on peut adapter chaque mail de prospection à froid à ce que l'on sait de la personnalité de son interlocuteur. Ou industrialiser ses lettres d'amour.

### Automate email personalisation

By connecting the chatGPT API (access to the software via a software application) and a task automation tool (such as Make.com), you can tailor each cold prospecting email to what you know about the personality of your contact. Or industrialise your love letters.



### Analyser votre image de marque

En associant chatGPT à des solutions de web scraping, vous pouvez collecter des tweets et des posts qui mentionnent votre marque et demander à chatGPT de dégager le sentiment qui se dégage des lots de posts que vous lui avez envoyé.

### Analyse your brand image

By combining chatGPT with web scraping solutions, you can collect tweets and posts that mention your brand and ask chatGPT to extract the sentiment from the batches of posts you've sent it.



### Rédiger des fiches produits

En reliant l'API de chatGPT avec une base de données comportant les composants de vos produits et en entraînant chatGPT sur cette base de connaissance, vous pouvez générer des fiches produits adaptées à votre boutique en ligne.

### Writing product sheets

By linking the chatGPT API with a database of your product components and training chatGPT on this knowledge base, you can generate product sheets tailored to your online store

## 12 WAYS OF TRAINING GPT

Click on the text blocks to access sources



### Pour la fonction achats

Carrefour a annoncé tester l'IA générative pour ses processus internes d'achat. Il s'agit d'aider les acheteurs au quotidien, notamment dans la rédaction d'appels d'offres ou l'analyse de devis.

### For the purchasing fonction

Carrefour has announced that it is testing the generative IA for its internal purchasing processes. This is to help buyers on a daily basis, especially in the drafting of tenders or the analysis of quotations.



### Préparez une négo

Les commerciaux peuvent créer des scénarios de négociation virtuels et interagir avec chatGPT dans différents rôles, en simulant des situations réelles de négociation. ChatGPT peut aussi offrir des conseils pour améliorer leurs points forts et leurs points faibles et fournir des suggestions pour améliorer les techniques de persuasion.

### Prépare a negotiation

Salespeople can create virtual negotiation scenarios and interact with chatGPT in different roles, simulating real negotiation situations. ChatGPT can also offer advice on how to improve their strengths and weaknesses and provide suggestions for improving persuasion techniques.



### Produire des pdf

ChatGPT dispose de nombreux plugins. Parmi eux, certains permettent de produire directement des documents au format pdf. Idéal pour envoyer de la documentation à un prospect, en accompagnement d'un devis, par exemple.

### Produce pdf files

ChatGPT has a number of plugins. Some of them allow you to produce documents directly in pdf format. Ideal for sending documentation to a prospect, along with a quotation, for example.



### Préparer un voyage

Parmi les plugins désormais disponibles dans chatGPT, il y a Kayak, Expedia ou trip.com plateformes de voyages. Il devient donc possible de concevoir son voyage en ligne, en s'appuyant sur les suggestions de chatGPT.

### Preparing a trip

Among the plugins now available in chatGPT is Kayak, Expedia or trip.com, travel platforms. This makes it possible to design your trip online, based on chatGPT's suggestions.



### Devenir schizophrène

Parmi les nouvelles fonctions proposées par chatGPT, les instructions personnalisées. Elles permettent de donner des informations sur soi pour une conversation donnée. Et ainsi d'avoir une personnalité différente par conversation. Utile pour tester diverses façons de s'adresser à des clients, par exemple.

### Becoming schizophrenic

ChatGPT dispose d'un certain nombre de plugins. Certains d'entre eux permettent de produire des documents directement au format pdf. Idéal pour envoyer de la documentation à un prospect, avec un devis, par exemple.



### Introduisez des calculs

ChatGPT est vraiment nul en calculs. Il ne comprend pas les concepts et ne sait pas faire de maths. Néanmoins, en lui associant le plugin Wolfram, il peut se révéler pertinent et vous proposer des courbes et des tableaux de calculs.

### Enter calculations

ChatGPT really sucks at maths. It doesn't understand the concepts and can't do maths. However, by combining it with the Wolfram plugin, it can prove to be relevant and provide you with calculation curves and tables.



Photo Midjourney



**Chacun dispose désormais d'un assistant virtuel très performant.**

# L'ETUDE DU MIT

**Zoom sur cette étude du MIT avec le BCG, datant d'octobre 2022 : "les gens seront moins souvent remplacés par une IA que par des gens qui maîtrisent une IA". Ceci, dans des organisations qui sauront leur rendre de la liberté.**

English version : follow this link

21 septembre 2023. L'émission [C ce soir sur France 5](#) consacrée à l'IA a invité entre autres le patron d'Adecco et Julia de Funès, philosophe. L'émission commence sur un ton dramatique (Goldman Sachs annonce 300 millions d'emplois supprimés) et finit sur un ton très optimiste ("regardez les anciennes prévisions de Goldman Sachs consistant à étirer des tableaux excel et voyez si cela s'est produit"; "ChatGPT est une occasion formidable de faire exploser les méthodes excessivement procédurales qui ont tué le travail ces dernières années"). Ce qui se dit sur ce plateau TV résonne avec ce que vous

lirez ici. Les quelques exemples de la double page précédente sur ce que l'on peut faire avec chatGPT, n'annoncent pas forcément que chacun d'entre nous, même aux meilleurs postes d'encadrement, sera remplacé très bientôt par une IA.

"Quand on nous disait dans les années 80 que l'on serait remplacé par quelqu'un qui possède un ordinateur et travaille dessus toute la journée, nous pouvions paniquer de la même façon, fait remarquer un invité. Finalement, nous avons appris à nous servir d'ordinateurs et d'internet, des choses qui nous semblaient alors très abstraites."

## De la recette à la décision

L'article que vous pourrez lire au bout de ce lien, détaille une étude du MIT sur la valeur ajoutée ajoutée par l'IA (aux individus et aux organisations).

On va tout d'abord chez Land O'Lakes, une coopérative agricole appartenant à ses membres, les agriculteurs exploitent les données et l'intelligence artificielle pour prendre des décisions plus judicieuses. Grâce à de nombreuses expérimentations et des algorithmes complexes, Land O'Lakes fournit



Photographiée avec Midjourney

## MIT (SUITE)

des recommandations fondées sur l'IA pour aider chaque agriculteur à être plus productif. Attention toutefois : les systèmes d'IA ne dictent pas précisément aux agriculteurs ce qu'ils doivent faire : chaque parcelle de terre est unique. Ils proposent plutôt des recommandations détaillées pour améliorer les décisions prises par chaque agriculteur. Teddy Bekele, directeur technique de Land O'Lakes, résume en disant que les agriculteurs "prennent des décisions plutôt que de suivre une recette". Autrement dit, ils ne s'en tiennent plus aux traditions familiales séculaires sur la manière de cultiver la terre, et ils ne suivent pas non plus aveuglément les recommandations de l'IA. Les agriculteurs tracent leur propre chemin

- mieux informés, mais toujours indépendants. "L'intelligence artificielle" booste l'intelligence humaine plutôt qu'elle la remplace.

### Le retour au travail bien fait

Dans [notre numéro de début d'année](#), consacré à l'année 2042, page 20, nous imaginions le triomphe dans un avenir proche du slogan : "non à la qualité de vie au travail, oui au travail de qualité". Nous nous appuyions alors sur les travaux récents de sociologues des organisations, mesurant les limites des méthodes de travail actuelles. En 2018, Julia de Funès, avec Nicolas Bouzou, dans leur livre, *la Comédie (in)humaine (J'ai lu)*, critiquaient les

tentatives vaines des entreprises pour redonner du "bonheur" aux salariés plutôt que s'intéresser au "sens" de leur travail, au projet d'entreprise.

En 2023, sur le plateau de France 5, la même Julia de Funès, repère dans l'IA le bon outil pour, précisément, redonner à chacun le moyen de reconquérir l'art du travail bien fait et la reconnexion avec ce "sens" du travail, ce pourquoi on veut faire un travail de qualité.

### L'exemple Estée Lauder

Sowmya Gottipati, vice-présidente de la société de cosmétiques et responsable de la technologie pour la chaîne d'approvisionnement mondiale,

**L'IA permet aux agriculteurs de prendre des décisions plutôt que de suivre une recette.**

English version : [follow this link](#)

décrit comment l'IA peut aider un client à « essayer 30 nuances de rouge à lèvres en 30 secondes », puis le conseiller en beauté peut l'aider à réduire les options à seulement deux ou trois.

Grâce à l'IA, les conseillers en beauté deviennent plus efficaces et dignes de confiance ». Travail mieux fait, là encore.

" La probabilité qu'une organisation obtienne des avantages financiers significatifs de l'IA triple lorsque l'IA devient un élément central de la stratégie commerciale dans toutes ou presque toutes les unités commerciales", dit également l'étude.

Bien sûr, tout l'enjeu est désormais de former les salariés et de les aider à s'approprier l'IA. Il y a de fortes chances pour qu'ils le fassent au profit de leur propre liberté d'action et au retour du sens que l'on cherche depuis des années. Toute la question est : comment les organisations feront-elles de ceci un avantage compétitif ?



## L'EXEMPLE CHAT CEE



**Cette étude de cas est sans doute l'un des meilleurs exemples de ce que chatGPT peut changer dans les quelques mois, surtout en B2B. Un chatbot qui répond à des questions techniques.**

Les certificats d'économie d'énergie, vous connaissez ? Même si la réponse est oui, il va vous falloir deux minutes à l'oral pour l'expliquer ou, à l'écrit : trois pages. D'où l'intérêt de ce projet consistant à répondre aux particuliers ou aux professionnels, sous la forme d'un chatbot. Un robot, donc, capable de produire des réponses longues et complexes, autant en B2B qu'en B2C. Rappelons que les certificats CEE sont une aide délivrée par l'Union Européenne pour inciter aux économies d'énergie. Avec des mécanismes d'obtention souvent complexes. "CHAT CEE, explique l'article, a été spécifiquement entraînée sur un corpus

de documents non biaisés, comprenant uniquement des ressources provenant du ministère (FAQ incluse), de l'ADEME et de l'ATEE. Ce corpus sera mis à jour à chaque évolution réglementaire." C'est là qu'il représente un cas intéressant: on exige du robot qu'il fournisse une "preuve" étayée par une source à l'appui de toute réponse. Bien sûr, ce raisonnement "promesse-preuve" exige une analyse qui n'est pas construite par l'IA mais lors de son entraînement. Et c'est là que l'on comprend le métier de l'entraîneur. Comment fait-il faire le lien à coup sûr entre les mots-clés et "la preuve"?

English version : follow this link

Photographiée avec stable diffusion

### Notre perspective



Flavie Salha  
Rédactrice-en-chef

Faire le lien entre l'organisation et le travail. Cette mission impossible a mobilisé depuis les années 60 tant de sociologues, de psychosociologues et de cabinets de consultants ! Quand on songe à toutes ces théories, sur l'excellence, sur l'autonomie des ouvriers, puis ces missions des cabinets d'organisation qui ont remis de la procédure partout. Et si nous étions en train d'assister en ce moment-même, à une de ces surprises dont l'histoire est friande. Une rupture brutale qui pourrait peut-être enfin concilier organisation et travail. Et si l'IA, en redonnant précisément à chacun du pouvoir sur ses missions, en les rendant plus faciles, en les remettant à chaque fois en perspective avec la mission de l'entreprise ou du département concerné (commercial, achats, etc.), redonnait la liberté soudaine qui permet de faire exploser les bureaucraties ? Et s'il s'agissait moins de "manager chatGPT" que de repenser les organisations à l'aune des "marges de manoeuvre de chacun". Bien sûr, il faut rester prudent. L'IA avance tellement vite que nous ne sommes pas à l'abri de nouvelles surprises. Mais osons parier qu'avec de la vigilance on saura en faire quelque chose de positif. Plutôt que de nous concentrer uniquement sur les tâches que l'IA peut remplacer, analysons l'organisation du travail, les responsabilités et les process en fonction des postes dont le contenu peut être Augmenté avec un grand A, grâce à l'IA.. Dès lors, si l'on pose les bonnes questions : le risque devient opportunité. Et quelle opportunité !

# CASE STUDIES



## CARREFOUR

Pour Carrefour, le problème des clients est de savoir ce qu'ils vont faire à manger avec tel ou tel budget. Et c'est la première fois qu'on peut avoir une réponse en posant la question comme ça. C'est cela la véritable révolution des IA génératives. Cliquez sur ce paragraphe pour lire l'article.



## CARREFOUR

For Carrefour, the problem for customers is to know what they're going to eat on what budget. And this is the first time we've been able to get an answer by asking the question like this. This is the real revolution in generative AI. Click on this paragraph to read the article.



## SALESFORCE

Salesforce vient de réaliser une étude sur les entreprises et les intelligences artificielles génératives. 65% des salariés pensent qu'elles leur permettront de se focaliser sur des tâches plus stratégiques. Et 67% voudraient bénéficier d'opportunités pour apprendre l'IA générative. La demande est donc déjà là chez les salariés



## SALESFORCE

Salesforce has just carried out a study on companies and generative artificial intelligence. 65% of employees believe that AI will enable them to focus on more strategic tasks. And 67% would like to benefit from opportunities to learn generative AI. Employee demand is already there



## SANOFI

On parle de chatGPT depuis six mois, mais n'oublions pas ceux qui s'intéressent aux IA génératives depuis plus longtemps. Sanofi s'est associé à l'IA générative d'Aquemia en 2020. Objectif : appliquer cette IA et ses algorithmes aux recherches contre le Covid. Et ce, afin d'accélérer la production de médicaments.



## SANOFI

We've been talking about chatGPT for six months, but let's not forget those who have been interested in generative AI for longer. Sanofi partnered with Aquemia's generative AI in 2020. The aim is to apply this AI and its algorithms to research into Covid. The aim is to accelerate drug production.



# PARTAGEZ ....

Abonner GRATUITEMENT un(e) ami(e) ou un(e) collègue à Principes Actifs, c'est :

- lui faire un petit signe amical et bienveillant (il ou elle recevra l'abonnement de votre part)
  - lui faire un joli cadeau
  - se préparer des sujets de conversation en commun
  - et, qui sait, pourquoi pas de nouveaux projets ?
- (cliquez sur ce lien)

## HISTOIRE DE CLIENTS

# Groupe Carrus

Adrien Billon est directeur commercial du groupe Carrus, un acteur majeur des logiciels et des machines de pari.



“ On a l'impression de très bien connaître nos clients, mais en même temps, pas tant que ça". Cette phrase d'Adrien Billon est la première de son interview, celle qui raconte comment tout a débuté entre le groupe Carrus et Elixir-conseil. L'objectif était d'avoir un retour de fond



sur les prestations réalisées par le groupe et d'anticiper les prochains besoins et les prochains développements et ce en termes stratégiques.

Mais au-delà de cet effet, quel a été le "plus" d'Elixir-Conseil ?  
"Des propositions, répond

Adrien Billon. Ils avaient une approche bien rodée et c'était très rassurant pour nous".

Le groupe Carrus fournit des solutions logicielles aux grands opérateurs de paris hippiques (France Galop, PMU, le Trot, etc.)



# Groupe Carrus

Adrien Billon is sales director of the Carrus group, a major player in betting software and machines.

"We have the impression that we know our customers very well, but at the same time, not so much". Who hasn't felt this subtle contradiction? It's a doubt that besets companies that ask themselves, at the right time, about the unspoken expectations of their customers, the latent needs that need to be met if they want to stay ahead of the game. This sentence from Adrien Billon is the first in his interview, the one that tells how it all began between the Carrus Group and Elixir-conseil. The aim was to get

in-depth feedback on the services provided by the group and to anticipate future needs and developments in strategic terms.

But beyond that, what was Elixir-Conseil's 'plus'? Their proposals," replies Adrien Billon. They had a well-honed approach and that was very reassuring for us".

The Carrus group supplies software solutions to the major horse racing betting operators (France Galop, PMU, le Trot, etc.).



# TRANSLATIONS

## P. 4 The real future talent for AI: trainer

Six months ago, we were still getting angry: "He's talking nonsense". Now we know. The relevance of chatGPT depends on just one thing: the way you've trained it.

If you train it too broadly, it will end up inventing nonsense, leading you into high-risk areas if you serve it to your customers, for example.

Train him on very specific fields, feed him with your data, reduce his autonomy and his right to be creative or not, and then he'll really save you time.

The real talent of the future is perhaps less that of "prompt-engineering", as these experts in the art of chat-GPT questioning have begun to be called, than that of training. The trainer is the one who will teach chat-GPT what it needs to know, before asking it to make different uses of it:

summary, newsletter, technical guide, chatbot, monthly forecasts, etc.

ChatGPT (or any other generative AI of the same kind), a true master of formatting, will always come up with something that will please and even amaze you..

But before that: when you create your personal AI, or dare we say, when you feed it, that's when all the finesse and intelligence of your training talent comes into full play. To put it plainly: the value brought to you by chat-GPT is no longer with him, barely 9 months after his success on the market.

It's already back with you, in the "intelligence" you have to segment and organize the data you're going to inject into it.

Take a look at this photo of a trainer we asked Midjourney to take, with a very basic prompt: "Make us a photo of a trainer".

What does Midjourney's "intelligence" tell us? That the key point in a trainer is



the eye.

Observation. His "intelligence" is to understand what's going on with the players better than the players themselves.

And then translating that into the right instructions for the job. You may therefore wish to reread press articles such as "Didier Deschamps' management lessons", or read our dossier below.

## P. 8 The MIT study

September 21, 2023. The program *Ce soir* on France 5, devoted to AI, invited the head of Adecco and philosopher Julia de Funès, among others. The program starts with a dramatic tone (Goldman Sachs announces 300 million job losses) and ends with a very optimistic tone ("look at Goldman Sachs' old forecasts of stretching excel spreadsheets and see



if that happened"; "ChatGPT is a great opportunity to explode the excessively procedural methods that have killed work in recent years"). What's being said on this TV set resonates with what you'll read here. The few examples on the previous double-page spread of what we can do with chatGPT, don't necessarily herald that every one of us, even in the best management positions, will be replaced very soon by an AI.

"When we were told in the 80s that we'd be replaced by someone who owned a computer and worked on it all day, we might have panicked in the same way," remarks a guest. Eventually, we learned to use computers and the internet, things that seemed very abstract to us back then."

From recipe to decision

The article you can read at the end of this link, details an MIT study on the value added by AI (to individuals and organizations).

First we go to Land O'Lakes, a member-owned agricultural cooperative, where farmers harness data and artificial intelligence to make better decisions. Through extensive experimentation and complex algorithms, Land O'Lakes provides AI-based recommendations to help each farmer be more productive. But beware: AI systems don't tell farmers exactly what to do: every plot of land is unique. Instead, they offer detailed recommendations to improve the decisions made by each farmer. Teddy Bekele, Technical Director of Land O'Lakes, sums it up by saying that farmers "make decisions rather than

follow a recipe". In other words, they're no longer sticking to age-old family traditions on how to farm, nor are they blindly following AI recommendations. Farmers are forging their own path - better informed, but still independent. "Artificial intelligence" boosts human intelligence rather than replaces it.

Back to work well done

In our issue at the start of the year, dedicated to the year 2042, on page 20, we imagined the triumph in the near future of the slogan: "No to quality of working life, yes to quality work". We drew on the recent work of organizational sociologists, measuring the limits of current work methods. In 2018, Julia de Funès, with Nicolas Bouzou, in their book, *la Comédie (in) humaine (J'ai lu)*, criticized companies' vain attempts to restore "happiness" to employees, rather than focusing on the "meaning" of their work, the company project.

It's great to see the same Julia de Funès on France 5, gloating and seeing AI as the right way to restore the art of work well done, and the permanent connection with the "meaning" of work.

Back to work well done

In our issue at the start of the year, dedicated to the year 2042, on page 20, we imagined the triumph in the near future of the slogan: "No to quality of working life, yes to quality work". We drew on the recent work of organizational sociologists, measuring the limits of current work methods. In 2018, Julia de Funès, with Nicolas Bouzou, in their book, *la Comédie (in) humaine (J'ai lu)*, criticized companies' vain attempts to restore "happiness" to employees rather than focusing on the "meaning" of their work, the company project.

In 2023, on the set of France 5, the same Julia de Funès, identifies AI as the

right tool to, precisely, give everyone back the means to reclaim the art of work well done and reconnect with the “meaning” of work, the reason why we want to do quality work.

Sowmya Gottipati, the cosmetics company’s vice president and head of technology for global supply chain, describes how AI can help a customer “try on 30 shades of lipstick in 30 seconds”, and then the beauty consultant can help them narrow the options down to just two or three. Thanks to AI, beauty advisors become more efficient and trustworthy.” Job done better, again.

“The likelihood of an organization achieving significant financial benefits from AI triples when AI

## P. 12 ChatCEE

Have you ever heard of energy saving certificates? Even if the answer is yes, you’ll need at least two minutes to explain, or three pages in writing. That’s why we’ve come up with a project to answer questions from private individuals or professionals, in the form of a chatbot. A robot, therefore, capable of producing long, complex answers, for both B2B and B2C customers.

CEE certificates are a European Union subsidy designed to encourage energy savings. The mechanisms for obtaining them are complex. CHAT CEE,” explains the article, “has been specifically trained on an unbiased corpus of documents, comprising only resources from the Ministry (FAQ included), ADEME and ATEE. This corpus will be updated with each regulatory change.” This is where it represents an interesting case: the robot is required to provide “proof” backed up by a source in support of any answer. Of course, this “promise-proof” reasoning requires an analysis that is not constructed by the AI but during its training. And

that’s where the trainer’s job comes in. How does he make the link between keywords and “proof”?

## P. 15 Our take

Making the link between organisation and work. This impossible task has mobilised so many sociologists, psycho-sociologists and consultancies since the 1960s!

Just think of all the theories on excellence and worker autonomy, followed by the work of the organisational consultants who have put procedure back into everything. What if we were witnessing one of those surprises that history is so fond of? A sudden break that could perhaps finally reconcile organisation and work. What if AI, by giving people back power over their tasks, by making them easier, by putting them back into perspective with the mission of the company or the department concerned (sales, purchasing, etc.), gave them the sudden freedom that allows bureaucracies to explode?

What if it were less a question of ‘managing chatGPT’ than of rethinking organisations in the light of ‘everyone’s room for manoeuvre’?

Of course, we need to remain cautious. AI is advancing so fast that we are not immune to new surprises.

But let’s dare to bet that, if we’re careful, we’ll be able to turn it into something positive. Rather than focusing solely on the tasks that AI can replace, let’s analyse the organisation of work, responsibilities and processes according to the jobs whose content can be Augmented with a capital A, thanks to AI.

If we ask the right questions, the risk becomes an opportunity. And what an opportunity!



# PARTAGEZ ....

Abonner GRATUITEMENT un(e) ami(e) ou un(e) collègue à Principes Actifs, c’est :

- lui faire un petit signe amical et bienveillant (il ou elle recevra l’abonnement de votre part)
  - lui faire un joli cadeau
  - se préparer des sujets de conversation en commun
  - et, qui sait, pourquoi pas de nouveaux projets ?
- (cliquez sur ce lien)

UN E-MAGAZINE PROPOSE PAR



<http://www.elixir-conseil.com>