

Balados pour CPA : Voir demain

Saison 5, épisode 5 : L'IA générative remplacera-t-elle les CPA?

Neil Morrison : Bienvenue à la série Balados pour CPA : Voir demain. Je suis Neil Morrison. À une ère où le numérique s'incruste de plus en plus dans nos vies quotidiennes, la profession comptable est en pleine transformation. Aujourd'hui, nous nous intéressons aux possibilités numériques. Nous explorons une réalité où l'IA générative fait partie intégrante du domaine de la comptabilité. Imaginez des algorithmes qui analysent et génèrent des scénarios financiers, ou encore une technologie qui produit des rapports et qui offre des conseils financiers stratégiques. Il ne s'agit pas seulement de l'automatisation des tâches, mais bien de la création d'une entité numérique qui pense et crée dans le domaine de la comptabilité.

Dans cet épisode, nous examinons comment cette évolution technologique pourrait transformer la comptabilité. À l'avenir, il pourrait y avoir un lien symbiotique entre la supervision humaine et la créativité numérique. L'intégration de considérations éthiques et de contrôles d'exactitude sera cruciale. On entend souvent parler d'une vision tantôt utopique, tantôt dystopique de l'IA; peut-être que la vérité se situe quelque part entre les deux. Il ne s'agit pas de remplacer le facteur « humain », mais bien de le faire évoluer. La profession comptable devrait participer à cette évolution. Elle doit façonner et diriger l'utilisation éthique et pratique de l'IA générative.

Avant de nous lancer, je devrais probablement vous confier un secret. Tout ce que je viens de dire a été rédigé par ChatGPT. L'aviez-vous remarqué? Cela vous a-t-il semblé étrange? Les producteurs de balados devraient-ils s'inquiéter d'être remplacés? On pourra peut-être en reparler dans un autre épisode, mais cela peut vous donner une idée du chemin parcouru depuis l'arrivée de ChatGPT. L'intégration de l'IA générative dans toutes les facettes de notre vie professionnelle est quelque chose qu'Annie Veillet a remarqué très tôt. Annie est responsable des services d'IA et d'automatisation intelligente chez PwC. Elle se souvient du moment où elle a réalisé que nous étions au début d'un changement de paradigme.

Annie Veillet : Quand j'ai compris l'ampleur de ce changement, et étant donné que je travaille dans le domaine de l'IA, j'ai su que cette technologie allait faire partie intégrante de notre avenir et avoir une incidence dans nos vies. À un moment donné, beaucoup de personnes pas très « techno » dans mon organisation ont commencé à me poser des questions sur le sujet et à utiliser des outils comme ChatGPT et d'autres outils d'IA générative afin de créer du contenu pour des sujets non techniques. C'est là que je me suis dit pour la première fois : « Voilà, c'est arrivé. L'IA est là. » Ça a été un moment vraiment marquant pour moi.

Bien sûr, tous nos clients voulaient eux aussi en parler devant les membres du conseil et discuter plus concrètement de la façon de procéder. Ils se demandaient : « Comment est-ce qu'on peut utiliser cette technologie? », et non : « Devrions-nous l'utiliser? Est-ce le bon moment? Est-ce une bonne chose pour nous? ». Bref, ça aussi, ça m'a profondément marquée. Mes collègues peu familiers avec la technologie

l'utilisaient, puis mes clients, des employés aux cadres supérieurs, voulaient en savoir plus sur le « comment », et non sur le « pourquoi ».

Neil Morrison : Oui, ou si nous devrions y adhérer ou non.

Annie Veillet : Exact. C'était vraiment emballant et effrayant en même temps, parce qu'avant on avançait à petits pas et que nous, les passionnés d'IA, on était impliqués dans une large mesure dans ce processus. Mais voilà que, soudainement, beaucoup de gens sautent trois, quatre, cinq, six étapes sans le garde-fou que nous avons tendance à mettre en place. On a donc dû pivoter rapidement et dire : « OK tout le monde, il faudrait qu'on parle brièvement d'IA responsable. Voici quelques-uns des garde-fous qu'il faut absolument mettre en place. Voici en quoi ça consiste, et aussi en quoi ça ne consiste pas. » Très rapidement, on a commencé à éduquer les gens sur ces questions, et maintenant notre approche est davantage axée sur les citoyens, pour aller de l'avant avec l'IA. Or, auparavant, il s'agissait plutôt de la promotion de l'IA par les acteurs du milieu de la technologie. C'est donc le grand changement que nous avons constaté, celui que j'ai constaté et que j'ai vécu.

Neil Morrison : Oui. J'aimerais qu'on parle justement de ces garde-fous que nous devons mettre en place. Mais avant, je me demande : saviez-vous que l'IA générative était sur le point d'entrer en scène avant même le retentissement de ChatGPT?

Annie Veillet : Absolument. Nous avons déjà déployé de tels outils. Nos clients ne savaient pas qu'il s'agissait d'IA générative, mais nous l'avions déjà utilisée pour trouver des solutions aux défis des entreprises. Certaines des organisations avec lesquelles nous travaillons comptaient des employés approchant de la retraite, voire des équipes entières... Elles allaient donc passer de dix personnes spécialisées à deux en très peu de temps. C'est dans ce genre de contexte qu'on a commencé à utiliser ces outils pour accroître la capacité des équipes. Par exemple, on a pu générer une première ébauche d'un programme de suivi ou de rapports trimestriels pour l'équipe des finances.

Ainsi, selon les cas, nous utilisons déjà ces techniques. Mais alors, on parlait encore de l'IA et de la technologie sous le couvert d'outils qui aident à optimiser les processus d'affaires. Les clients ignoraient les outils que nous utilisions, soit l'intelligence artificielle. Maintenant, tout le monde comprend que l'IA générative utilise l'apprentissage profond, et en quoi ça consiste. C'est très stimulant de pouvoir aborder plus largement la question des techniques utilisées pour résoudre des problèmes. Bref, pour eux, avant, c'était juste l'IA, sans plus.

Neil Morrison : Oui. PwC a donc commencé à utiliser l'IA générative avant même que ChatGPT débarque dans nos vies. Maintenant, je me demande s'il y a une différence entre la manière de l'utiliser « à l'interne » et « à l'externe », vous comprenez? Est-ce qu'on peut parler ainsi?

Annie Veillet : Oui, absolument.

Neil Morrison : D'accord. Alors, comment l'IA générative est-elle utilisée à l'interne?

Annie Veillet : À l'interne, chez PwC, nous avons toujours adopté une approche axée sur le citoyen. Il y a quelques années, nous avons formé tout le monde, soit tous les consultants et les comptables ainsi que tous les experts en fiscalité qui utilisent des outils comme Alteryx, un outil de préparation des données. Nous avons montré aux gens comment utiliser PowerBI pour la visualisation, ou l'application Tableau, selon le lieu. En somme, on n'a laissé personne en plan. Notre approche est la même en matière d'IA générative, c'est-à-dire que nous formons tout le monde au sein de PwC à la rédaction. Dans le fond, pour que chacune puisse interagir avec des outils comme ChatGPT et être en mesure de...

Neil Morrison : Je vous arrête.

Annie Veillet : Oui?

Neil Morrison : J'entends souvent ce terme, « rédaction ». Pouvez-vous nous en donner un exemple?

Annie Veillet : En fait, la rédaction consiste à structurer la question que vous voulez poser à la machine pour qu'elle génère du contenu pour vous. Si vous posez une question très générale, par exemple : « Je fais une présentation sur l'industrie 4.0. Pouvez-vous me préparer des diapositives? », vous ne lui avez pas fourni de contexte. Cela générera du contenu, mais pas aussi bien que si vous disiez : « Je rencontre 100 ingénieurs. J'ai 10 minutes pour parler de l'industrie 4.0. Pouvez-vous me préparer une présentation en 10 diapositives qui couvriront les notions de base? »

Autrement dit, vous devez indiquer à la machine quel type de contenu vous voulez. Vous pouvez même ajouter des informations comme « dans le style de... », vous voyez? Donc, si vous voulez générer des rapports pour votre propre organisation, vous pouvez fournir à l'IA des rapports précédents en lui indiquant de le faire « de la même façon », pour qu'elle sache comment nous rédigeons habituellement. Par exemple : « Veuillez générer ce rapport trimestriel pour le quatrième trimestre de 2023. » Il s'agit donc d'apprendre à guider les machines vers le type de contenu dont vous avez besoin, puis à affiner le résultat. Puis, une fois la première ébauche générée, vous pourrez dire : « D'accord, maintenant, peaufine-la. Peut-on y ajouter une section sur l'impression 3D? » Bref, vous pouvez affiner votre demande pour que le système continue d'ajouter des éléments et de bonifier le document, de sorte que le contenu généré se rapproche de plus en plus de ce dont vous avez besoin.

Neil Morrison : Donc c'est comme ça qu'on l'utilise aujourd'hui? L'utilise-t-on pour préparer autre chose, par exemple des présentations pour les clients?

Annie Veillet : Absolument. Je dirais que maintenant... Attendez, permettez-moi de revenir brièvement en arrière. C'est donc là que se situe notre objectif : nous sommes en train d'entraîner ce que nous appelons « ChatPwC ». Ça peut paraître surprenant! Donc, nous entraînons notre propre modèle de langage, mais cela prend du temps. Parallèlement, nous formons nos employés et les autres membres de l'organisation pour qu'ils utilisent les grands modèles de langage existants, comme OpenAI, pour générer une partie du contenu auquel ils consacraient habituellement plusieurs heures. Donc, si vous faites des recherches en vue d'une rencontre avec un spécialiste des mines et que vous n'êtes pas un expert dans le domaine, pouvez-vous obtenir d'autres renseignements qui seraient pertinents pour votre analyse et qui seraient préparés pour vous? La réponse est oui, bien sûr! Nous utilisons donc ces outils pour être aussi prêts que possible en vue de nos entretiens avec les clients. Nous n'avons pas encore

indexé notre propre contenu interne pour pouvoir générer du contenu dans le style de PwC, mais c'est ce sur quoi nous travaillons actuellement.

Neil Morrison : Lorsqu'on lui demande de générer du contenu, ChatGPT est connu pour avoir des « hallucinations » et parfois inventer des choses de toutes pièces. Alors, si vous l'utilisez pour préparer un rapport, disons sur l'exploitation minière comme vous l'avez dit, comment pouvez-vous être convaincue que ce qu'il vous fournit est fiable ou vrai?

Annie Veillet : C'est là qu'interviennent les garde-fous. Lorsque vous faites de la rédaction, vous pouvez demander à l'IA d'inclure les liens vers les sources qu'elle a utilisées et qui l'ont inspirée pour générer le contenu qu'elle a produit. Il faut ensuite une supervision humaine dans le processus pour valider les informations recueillies. Ça reste beaucoup plus rapide que de faire une recherche Google, d'obtenir 100 liens différents, puis de trier ce qui est pertinent de ce qui ne l'est pas dans les résultats. Habituellement, ce que l'IA vous donne est très pertinent, mais vous avez besoin qu'un humain effectue une validation supplémentaire. Si vous avez simplement besoin d'être mis sur la bonne piste, par exemple pour savoir quelles sont les grandes tendances dans le secteur minier, vous pouvez aussi décider du niveau et du nombre de validations faites. Bien entendu, pour certains cas d'utilisation, si vous produisez des chiffres, des statistiques ou ce genre de choses, votre processus de validation doit être beaucoup plus rigoureux.

Neil Morrison : Oui. Quel rôle, selon vous, l'IA générative jouera-t-elle? Ou plutôt, concentrons-nous sur le présent : quel rôle joue-t-elle actuellement dans le monde des CPA?

Annie Veillet : Alors, pour certaines facettes du rôle de CPA, nous cherchons des tendances. C'est ce qui accélère le processus pour beaucoup de gens qui travaillent sur des dossiers. Mais nous travaillons activement avec les autorités de réglementation, car certaines parties du processus d'audit ne peuvent pas encore être améliorées, si je peux dire, avec des techniques d'IA générative. Nous savons qu'il y a un potentiel à cet égard et nous mettons à l'essai des choses que nous pouvons utiliser pour aborder ces questions avec les organismes de réglementation. Mais nous sommes contraints par un ensemble de processus et de règles d'audit que non seulement nous devons suivre, mais aussi les tiers qui ont le mandat de vérifier la conformité des pratiques. Cela doit donc évoluer pour assurer la collaboration entre l'humain et l'IA générative dans le contexte de la comptabilité. Mais, si vous voulez mon avis, cela fera définitivement partie de notre avenir. Nous avons simplement besoin de temps pour nous y adapter. Des projets pilotes, des mises à l'épreuve, de la formation. L'IA générative sera mise à contribution dans nos processus, mais aussi l'IA non générative, celle dont on explicite les fonctions et le rôle. Bref, ça va évoluer.

Neil Morrison : Donc, si je comprends bien, la façon dont on utilise ces outils à l'heure actuelle dans le cadre des fonctions de CPA est plus axée sur la phase « recherche et apprentissage » que sur le déploiement?

Annie Veillet : Effectivement. À l'heure actuelle, il y a encore une certaine souplesse, car ces outils ne font pas partie du « processus d'audit » comme tel, on les utilise surtout pour comprendre le contexte et approfondir ses connaissances en affaires. Nous nous efforçons d'être de bons partenaires d'affaires comme CPA, notre travail ne se résumant pas seulement à faire des calculs et à produire des rapports.

Je pense donc que ça contribue certainement à soutenir la profession et à permettre aux CPA de bien jouer leur rôle. Mais en ce qui concerne la production ou l'audit de rapports financiers, c'est un sujet qui reste à débattre. Ce n'est pas approuvé par des organes externes.

Neil Morrison : Donc, l'IA n'est pas utilisée? Mais vous disiez que vous pouviez imaginer qu'à un moment donné, elle commence à assumer davantage une fonction d'analyse financière ou même d'audit?

Annie Veillet : Absolument. Parce qu'il n'y a pas de meilleurs outils pour détecter les anomalies. Et pas seulement pour effectuer des tests sur des échantillons, mais aussi pour effectuer des tests sur l'ensemble de l'organisation et examiner de près sa santé financière. Un être humain ne peut pas tout faire; nous travaillons avec des échantillons. Cependant, ces machines peuvent prendre en compte un ensemble de données aux fins de l'analyse. Imaginez une analyse complète de votre corps pour évaluer votre état de santé. C'est la même chose du point de vue de la santé financière. Imaginez que vous ayez une pleine capacité d'action dans votre organisation, que vous soyez conscient des anomalies potentielles. Je pense que c'est très puissant, mais nous avons besoin que ces techniques soient intégrées aux processus approuvés pour que ce genre d'analyse devienne réalité.

Neil Morrison : C'est déjà en partie ce qui se passe. Nous avons parlé plus tôt dans cette saison de l'audit en continu. Il n'est pas fondé sur l'IA générative, mais il utilise tout de même l'IA pour offrir une vision en continu à 100 % ou à 360 degrés des opérations financières.

Annie Veillet : Exact. C'est pourquoi je dis que cela a déjà commencé, et je pense qu'avec la puissance supplémentaire des grands modèles de langage, cette tendance va s'accélérer et s'accroître davantage. C'est puissant. Et oui, la supervision continue. Continuer de formuler des suggestions d'améliorations, c'est crucial, toujours en tenant compte de la santé financière, et en étant un bon partenaire d'affaires, avec tout ce que ça implique. Donc, ça commence, ça va augmenter. On aborde même des questions comme : « La profession comptable est-elle exposée à des risques? » Je pense que, pour moi, il n'y a pas de risque comme tel, mais il faut que la profession évolue de façon substantielle si elle veut survivre parce que l'IA va être un élément très important, et les choses seront aussi accomplies de façon très différente.

Neil Morrison : Je souhaite aborder ce sujet et la manière dont la profession doit évoluer. Tout d'abord, je voudrais m'assurer que j'ai bien compris. Nous disposons aujourd'hui de systèmes d'IA pour réaliser des audits en continu et repérer des anomalies. Mais l'analyse de ces anomalies, leur interprétation et leur explication sont actuellement entièrement réalisées par l'humain. Ce que vous dites, c'est que l'IA générative pourrait accomplir certaines de ces tâches. Autrement dit, voici ce que ça implique, voici comment vous devez l'envisager, voici ce que cela pourrait signifier pour votre entreprise. Est-ce que c'est ça, le rôle supplémentaire que l'IA pourrait potentiellement jouer?

Annie Veillet : C'est exact. L'IA peut vous fournir des sommaires de gestion, des conseils, ou vous rappeler des éléments à prendre en considération lors de l'évaluation et de l'utilisation des données que vous recueillez ou des rapports que vous préparez. Elle est donc un excellent outil pour produire des ébauches, pour alimenter la réflexion, mais l'est moins pour produire des rapports financiers avec chiffres

définitifs. Ce genre de choses nécessiterait l'utilisation de techniques différentes. Mais les sommaires de gestion qui précèdent ces rapports pourraient absolument être générés par l'IA générative.

Neil Morrison : Parlons maintenant de la façon dont les responsabilités du CPA évolueront, et de la façon dont les CPA eux aussi vont évoluer. Il serait logique de commencer par les nouvelles compétences qu'ils devront acquérir, non?

Annie Veillet : Nous avons abordé plus tôt la question de la rédactique, et je pense qu'il s'agit là d'une première compétence fondamentale. Il n'est toutefois pas nécessaire d'avoir un diplôme en rédaction pour faire de la rédactique. Il s'agit en fait de savoir comment poser à ces machines les bonnes questions dans le bon contexte pour obtenir le type d'informations dont on a besoin. Comment formuler ces demandes d'une manière qui n'injecte pas de biais dans les questions, pour obtenir la réponse voulue. Comment, par des questions ouvertes, demander à l'IA des contenus générés avec suffisamment de liens pour pouvoir ensuite valider une partie du contenu créé. Il s'agit donc de structurer nos interactions avec la machine. C'est ça, la rédactique, et ce n'est pas plus sorcier que ça.

Neil Morrison : Bref, ce n'est pas du codage.

Annie Veillet : Non, il ne s'agit pas de codage. Ce n'est pas non plus des mathématiques. Il s'agit simplement de comprendre comment interagir avec la machine pour obtenir des résultats solides et pertinents.

Neil Morrison : Oui. Cependant, si, comme nous venons de le voir, l'IA générative intègre des fonctions d'interprétation et d'analyse, pourrait-elle couper l'herbe sous le pied aux CPA? voire remplacer la profession de CPA?

Annie Veillet : J'ai entendu des commentaires à ce sujet, et j'ai d'ailleurs participé à un événement la semaine dernière avec un groupe de chefs des finances. L'un d'eux a fait preuve d'une grande audace en disant : « Le comptable tel que nous le connaissons aujourd'hui n'aura certainement pas sa place demain. » Je pense que c'est davantage une évolution qu'un remplacement. Le savoir humain, l'innovation, la créativité ne sont pas forcément liés aux comptables, mais je crois qu'il y a encore des possibilités de faire évoluer la profession. Personnellement, je ne crois pas qu'on n'aura plus besoin des comptables, mais je crois fermement que ce sera l'occasion pour eux de faire beaucoup plus d'analyses, de faire preuve de créativité et de réfléchir aux différents types d'interactions qu'ils pourront avoir dans le monde des affaires. Comment devenir un meilleur partenaire? Comment effectuer des analyses sous un jour nouveau, en utilisant ces outils comme des collaborateurs, et non comme des substituts? Selon moi, ce sera une collaboration.

Neil Morrison : Oui. Dans le milieu médical, j'ai entendu une personne dire : « L'IA ne remplacera pas les médecins, mais les médecins qui utilisent l'IA remplaceront ceux qui ne l'utilisent pas. » C'est ce que vous diriez aussi aux CPA?

Annie Veillet : Absolument. Si vous ne suivez pas la vague et que vous n'apprenez pas comment utiliser ces outils, vous vous retrouverez à la traîne, n'est-ce pas? C'est aussi simple que ça. Pour certaines tâches qui incombent actuellement aux CPA, nous savons qu'aucun humain ne peut faire mieux que la

machine. Par conséquent, il faut se demander comment collaborer avec elle maintenant qu'elle se charge de la préparation des données, de l'échantillonnage, de l'analyse des données, etc. Et grâce à l'aide de ce nouveau collègue, les CPA disposent maintenant de plus de temps pour procéder à des travaux d'analyse. Ils peuvent aborder d'autres questions au sein de la profession, proposer d'autres idées à tirer de toutes ces informations. Donc, si vous faites partie de ces comptables ou CPA qui décident de ne pas travailler avec l'IA, vous serez laissé pour compte. Je n'ai pas de doute là-dessus.

Neil Morrison : Oui, nous vivons dans une époque fascinante. J'ai l'impression qu'il faudrait que vous reveniez ici dans deux ans, et alors, nous verrions que les choses seraient complètement différentes de ce qu'elles sont actuellement.

Annie Veillet : Oui, ce sera le cas. Tous les deux mois, j'ai l'impression que nous assistons à de grands changements.

Neil Morrison : Je sais. Tout va très vite.

Annie Veillet : C'est très excitant.

Neil Morrison : Oui, c'est vrai. Merci beaucoup pour cette discussion. C'est très apprécié.

Annie Veillet : Merci beaucoup.

Neil Morrison : Annie Veillet est responsable des services d'IA et d'automatisation intelligente chez PwC Canada.

Dans notre prochain épisode, nous nous intéresserons aux nouveautés concernant les nouvelles normes de l'ISSB. Shreya Verma Mair est associée principale chez GNE Global Advisors. Elle explique pourquoi les nouvelles exigences pourraient constituer un problème nouveau.

Shreya Verma Mair : Traditionnellement ou historiquement, l'information relative à la durabilité était communiquée dans des rapports distincts comme un rapport sur la durabilité de l'entreprise, et présentée séparément de l'information produite par la fonction finance. Les rapports sur les finances et sur la durabilité étaient donc généralement publiés à des moments différents. À présent, un vent de panique souffle à l'idée que l'information sur la durabilité doit désormais être intégrée aux rapports financiers et produite au même moment, parce qu'il s'agit d'une exigence des normes de l'ISSB.

Neil Morrison : C'était un extrait de notre prochain épisode avec Shreya Verma Mair, de GNE Global Advisors.

Voilà qui conclut cet épisode de la série Balados pour CPA : Voir demain. Si vous aimez notre balado, donnez-lui cinq étoiles et faites-le-nous savoir en commentaire. La série Balados pour CPA : Voir demain est produite pour CPA Canada par Podcraft Productions. Veuillez noter que les points de vue exprimés ici sont ceux des invités et ne reflètent pas nécessairement ceux de CPA Canada. Merci d'avoir été à l'écoute. Ici Neil Morrison.

Avertissement : Les opinions et les points de vue exprimés dans cette série de balados sont ceux de l'invité et ne représentent pas nécessairement ceux de CPA Canada.