

Balados pour CPA : Voir demain

Saison 6, épisode 2 : Cerner et limiter les risques que pose l'IA pour les CPA

Neil Morrison : Bienvenue à cet épisode de la série Balados pour CPA : Voir demain. Ici Neil Morrison. Dans le cinquième épisode de la saison précédente, nous nous sommes demandé si l'IA générative finirait par remplacer les CPA. La discussion autour de cette question fut fort intéressante, mais il reste encore beaucoup à dire sur le sujet. Selon Bill Gates, l'année 2023 nous a montré de quelle façon l'IA façonnera l'avenir. L'essor de l'IA générative dans le milieu comptable est absolument sans précédent, et pour Cathy Cobey, un mot décrit bien le potentiel de cette nouvelle technologie.

Cathy Cobey : « Transformateur ».

Neil Morrison : Cathy Cobey est coleader mondiale de l'IA responsable à EY. Elle et son équipe s'intéressent aux questions d'éthique et de contrôle liées à l'IA et aux systèmes autonomes.

Cathy Cobey : Oui, « transformateur », parce que je ne crois pas que les pratiques comptables aient subi beaucoup de transformations dans les dernières décennies. Le dernier gros changement que nous avons connu, c'est l'intégration des progiciels de gestion intégrée, comme SAP et Oracle, et le passage des documents papier aux fichiers et systèmes comptables informatisés. Je crois que l'IA opérera une transformation similaire en cela qu'elle changera notre façon de travailler au quotidien. Elle facilitera le recours à l'automatisation dans des tâches de nature cognitive, ce qui nous permettra de faire beaucoup plus d'analyses et de corrélations.

Et les comptables seront appelés à jouer un rôle stratégique en recueillant des informations et des données qui permettront à leur entreprise de mieux fonctionner et de réagir plus rapidement – en heures plutôt qu'en jours – à des situations changeantes ou à des occasions particulières. Un potentiel résolument transformateur, donc.

Neil Morrison : Il s'agit là d'une vision très positive de l'IA et de son incidence sur la profession, mais, Cathy, n'oublions pas que vous êtes une experte de la gestion des risques liés à l'IA, depuis un certain temps déjà. Quels étaient les risques associés à l'IA avant que n'apparaisse l'IA générative?

Cathy Cobey : Eh bien, cette IA, que l'on appelle aujourd'hui l'IA « traditionnelle » ou « classique », reposait avant tout sur des données. Elle était habituellement mise en place par une équipe de science des données, n'avait qu'une fonction et ne recueillait qu'un seul type de données. Conséquemment, il était coutume de se demander : a-t-on la moindre idée de ce qui a mal tourné, de ce qui pourrait mal tourner et de la façon de déterminer ce qui pourrait mal tourner? Le suivi en temps réel de ces technologies n'était pas encore possible. Les risques étaient donc grands que des erreurs passent sous le radar, et personne ne souhaite se faire aviser par un client qu'une erreur commise par la technologie est passée inaperçue. C'est en partie ce qui explique que l'adoption de ces technologies se soit faite plus lente.

Neil Morrison : Lors d'un précédent échange, vous aviez mentionné un autre risque, celui de la partialité. La technologie dépendait tellement de l'impartialité des données que si celles-ci n'étaient pas impartiales, le problème ne faisait que s'exacerber, et les partis pris, s'amplifier.

Cathy Cobey : L'IA traditionnelle était en grande partie conçue comme un moteur d'optimisation, c'est-à-dire qu'elle essayait d'obtenir le résultat le plus optimal, et validait ce caractère optimal par l'analyse de décisions antérieures et des raisonnements sous-jacents. Dans le domaine du recrutement, par exemple, l'IA pouvait estimer qu'un homme constituait un candidat optimal pour un poste parce que, historiquement, les hommes occupaient la majorité des emplois dans ce secteur. Il s'agirait donc d'un jugement erroné, fondé sur des décisions historiques, ne tenant nul compte du fait que la culture a changé ou que le sexe, l'âge ou l'origine ethnique ne sont pas des facteurs déterminants pour la prise de décisions en matière de recrutement. Or à bien y penser, dans les soins de santé, ces facteurs sont à considérer. Connaître l'origine ethnique ou le sexe d'une personne peut s'avérer très instructif dans l'élaboration d'un plan de traitement.

Ce n'est donc pas comme si les partis pris étaient mauvais dans toute situation. C'est pourquoi il est très difficile de les gérer. Il faut en effet procéder au cas par cas et se demander ce que signifie la partialité ou l'iniquité dans un contexte donné. Comment cela a-t-il pu se manifester dans les données recueillies par le passé et comment peut-on entraîner l'IA à ignorer ou à contourner la situation? De nombreuses recherches ont été menées pour tenter de déterminer comment y parvenir, mais le plus important, c'est savoir reconnaître la partialité, n'est-ce pas? Une fois celle-ci prise en compte, on peut élaborer des solutions. Mais je pense que dans certaines des premières IA, on n'a peut-être pas apprécié à sa juste valeur l'importance de ce facteur.

Neil Morrison : En quoi les risques liés à l'IA générative diffèrent-ils de ceux liés à l'IA traditionnelle?

Cathy Cobey : L'un des plus grands risques liés à l'IA générative, c'est qu'elle est la plupart du temps accessible au moyen d'une interface utilisateur. Auparavant, les résultats de l'IA traditionnelle étaient présentés de façon rigoureuse par un expert en science des données, qui était conscient des risques et connaissait les rouages de la machine. En ce moment, l'IA générative est accessible par un simple clic...

Neil Morrison : C'est n'est qu'une fenêtre de clavardage.

Cathy Cobey : Oui, précisément! Bien entendu, ce changement a permis à un plus grand nombre de personnes de commencer à l'utiliser, mais le hic, c'est que ce groupe élargi d'utilisateurs ne comprend pas vraiment la technologie sous-jacente et ne sait donc pas quoi rechercher. Par exemple, bon nombre de personnes pourraient utiliser un outil comme ChatGPT et ne pas savoir que les données fournies par l'outil datent en fait de 2022.

Par conséquent, si on ne sait pas que l'ensemble des données d'entraînement de l'outil comporte cette limite et qu'on omet d'en tenir compte dans les analyses, on peut penser disposer d'un portrait très complet d'une situation, alors que ce n'est pas le cas. Aussi, parfois, le système ne tient pas compte du fait que la précision est plus importante que l'exhaustivité. Par exemple, si vous demandez trois exemples et que l'outil n'en trouve que deux, il vous donnera deux exemples réels et inventera le troisième. Alors qu'un humain dirait sans doute : « Écoutez, mieux vaut vous donner deux bons exemples

que de fausser les pistes », l'IA ne voit pas les choses de cette façon. Elle ne dispose pas de ce contexte général pour savoir comment prendre ce genre de décisions.

Neil Morrison : Et qu'en est-il des risques de l'IA générative pour les CPA plus spécifiquement. Y a-t-il une chose en particulier dont les CPA devraient être conscients?

Cathy Cobey : Le plus grand problème pour la profession, c'est qu'elle est soumise à des exigences très élevées en ce qui concerne l'exactitude de l'information utilisée. Qu'il s'agisse de préparer des états financiers ou d'aider la direction à prendre des décisions d'affaires ou à établir leurs priorités, l'exactitude et l'exhaustivité sont les mots d'ordre. Et l'IA est, par sa nature, un système fondé sur des probabilités, qui utilise des informations incomplètes pour porter des jugements, et dont la précision et le degré de fiabilité peuvent changer considérablement en fonction de l'exhaustivité, de l'exactitude et de la pertinence des données dont il dispose.

Je crois que les CPA doivent vraiment s'atteler à déterminer comment renforcer la confiance qu'ils accordent aux résultats de l'IA et comment intégrer une part d'incertitude dans leurs processus, car les attentes sont très élevées à l'heure actuelle relativement à la fiabilité et à la pertinence des informations fournies par l'IA, et ces attentes ne sont pas comblées. Mais il n'est pas question de faire demi-tour et de ne pas l'utiliser l'IA. Il s'agit d'une technologie très précieuse. Alors, comment équilibrer ces deux priorités parfois concurrentes?

Neil Morrison : Je suppose qu'il s'agit alors de développer une bonne gouvernance ou des mécanismes de contrôle sur l'utilisation de l'IA générative. Pouvez-vous nous donner quelques exemples de bonne gouvernance à l'égard de cette technologie?

Cathy Cobey : Selon moi, l'un des principaux aspects d'une bonne gouvernance est la transparence. Il faut faire preuve de transparence à plusieurs égards : le cadre d'utilisation de l'IA, la manière dont l'IA prend ses décisions, les limites imposées et les niveaux de précision et de fiabilité. Plus l'utilisateur dispose d'informations sur l'IA, plus il est facile pour lui de comprendre ce qu'il pourrait être nécessaire d'ajuster pour obtenir le portrait juste d'une situation. Le besoin de transparence fait partie de la conversation sur l'IA depuis longtemps, mais je pense qu'il s'est accru avec l'IA générative.

Neil Morrison : Doit-on aussi faire preuve de transparence avec les clients? S'assurer à chaque étape qu'ils savent où l'IA, générative ou non, a été utilisée? Est-ce nécessaire?

Cathy Cobey : Je crois que beaucoup de clients abordent maintenant cette question dans leurs rétroactions ou leurs ententes contractuelles. On le voit aussi ailleurs dans la société, le message envoyé aux fournisseurs de technologies est clair : « Je veux savoir. Je veux savoir si cette décision est fondée sur l'IA, des technologies plus traditionnelles ou un être humain. » Je pense donc qu'au fil des différents cas d'utilisation, on constate un besoin de transparence assez élevé.

Or nous sommes toujours, en tant que société, enclins à accorder notre confiance. Ainsi, même si on souligne la nécessité d'atténuer et de gérer les risques, beaucoup d'entre nous utilisent ChatGPT. Nous utilisons la reconnaissance faciale pour déverrouiller nos téléphones et renforcer la sécurité de nos applications. Nous utilisons de plus en plus les services de transcription dans les applications de

productivité et pour les réunions. Ainsi, nous oublions souvent à quel point nous utilisons déjà abondamment cette technologie. Plus il y aura de transparence, plus la confiance augmentera et plus nous reconnaitrons qu'il y a en fait beaucoup plus de choses pour lesquelles nous avons déjà acquis de l'expérience et de la confiance que nous ne le reconnaissons probablement.

Neil Morrison : Mais il y a sans doute un moment où cette exigence de la transparence devient presque impossible à maintenir parce que, comme vous l'avez dit, l'IA se retrouve désormais partout dans notre quotidien. Par exemple, on ne souhaiterait pas donner à un client une liste de tous les composants d'IA utilisés. Au fil du temps, on peut imaginer que cette pratique commencerait à diluer l'utilité de l'IA.

Cathy Cobey : C'est vrai, mais je pense que c'est aussi là que certains processus d'évaluation des risques entrent en jeu. Il arrive souvent que l'on considère les systèmes d'IA avec la même notion de risque : « Utiliser l'IA pose universellement un risque. » Or les enjeux sont très distincts d'une requête à l'autre. Il s'agit donc de mieux comprendre les risques inhérents aux différents cas d'utilisation de l'IA. Ainsi, dans de nombreux cas d'utilisation, il serait avantageux que nous, en tant que société, en tant que profession, en tant qu'organisation, en tant que groupe de dirigeants d'entreprise, traitions les résultats obtenus comme si le risque posé était très faible. Nous devrions essayer de les utiliser autant que possible et de les rendre accessibles à une large base d'employés et de clients, afin que nous puissions ensuite nous concentrer sur la gouvernance et les contrôles pour ces cas où les risques sont moyens ou élevés.

Neil Morrison : Oui, c'est logique. Je me demande comment la profession comptable est réglementée. Comment réagit-elle à cet égard? Comment réagit-elle à la montée de l'IA générative?

Cathy Cobey : Je pense que la partie la plus réglementée du travail des CPA est double. Un premier volet concerne l'audit des états financiers ou, pour les entreprises, la préparation des états financiers, qui sont régis par les commissions de change sur le titre dans chacun des pays et leurs autorités de réglementation. Et dans ce cas, la profession se montre très désireuse de comprendre où les auditeurs pourraient utiliser l'IA dans le cadre des procédures d'audit, de la même façon que nous commençons à utiliser l'IA dans la préparation des états financiers. À l'heure actuelle, l'utilisation de ces technologies dans l'ensemble de la profession et des services des finances est plutôt limitée, car on s'attend à ce que l'information et les états financiers soient fiables. Mais je pense que les outils d'IA générative désormais accessibles, par exemple via Office 365 et les grands systèmes de gestion intégrée, offriront des possibilités de plus en plus difficiles à ignorer pour les services des finances.

Je pense que les gains d'efficacité, les gains de qualité et la capacité d'obtenir des informations beaucoup plus rapidement rétabliront l'équilibre avec les risques et feront en sorte qu'il vaudra la peine de commencer à utiliser réellement l'IA de manière importante dans différentes applications. Une fois qu'une majorité d'organisations l'utiliseront et pourront démontrer aux autorités de réglementation que les risques sont maîtrisés, qu'elles savent à quel point l'information est fiable et que des mécanismes de contrôle supplémentaires ont été bâtis autour de l'utilisation de l'IA, tout le monde se sentira plus à l'aise.

C'est encore tout nouveau, et il n'y a tout simplement pas eu assez de cas d'utilisation pour pouvoir démontrer aux autorités de réglementation que l'IA peut être utilisée de manière fiable et qu'elle ne nuit pas à la capacité de s'appuyer sur l'information financière présentée. Mais je pense qu'en ce moment, l'IA

est surtout utilisée pour la prise de décisions de gestion, ce qui est moins réglementé, et ce sont en fait les directions qui prennent la plus grande part du risque si les décisions d'affaires prises s'avèrent mauvaises. Or à travers ces expérimentations, un grand nombre d'organisations et de CPA acquièrent de l'expérience avec l'IA et pourront donc commencer à mettre à profit leur savoir-faire dans le domaine plus réglementé de l'information financière.

Neil Morrison : Il semble que l'élément clé ici est une bonne gouvernance et de bons mécanismes de contrôle. Mais tout évolue si rapidement. Il ne s'est écoulé qu'une année, non? Depuis l'essor de l'IA générative?

Cathy Cobey : Oui.

Neil Morrison : Dans quelle mesure les contrôles de gouvernance peuvent-ils suivre le rythme auquel les choses évoluent? Étant donné la vitesse à laquelle les choses évoluent, y a-t-il des principes généraux que les comptables, les organisations et les entreprises devraient garder à l'esprit afin de s'assurer qu'une gouvernance sera assurée, peu importe le prochain stade de cette évolution? Y a-t-il de grandes lignes à suivre?

Cathy Cobey : Je crois que de bonnes pratiques de gouvernance sont assurément fondées sur une politique d'IA qui énonce en détail une définition de l'IA, les attentes liées à son utilisation, les principes à suivre et les objectifs à atteindre. Comment faire l'évaluation des risques? Quelles sont les limites? Comment faire le tri des résultats? Quels sont les mécanismes de contrôle à mettre en place? Lorsque le risque est moyen ou élevé, je pense que l'on comprend assez bien certaines des pratiques de pointe à mettre en place, comme le fait d'avoir une équipe indépendante de validation du modèle qui peut le tester s'il s'agit d'un modèle très dynamique, qui changera ou pourrait potentiellement changer assez rapidement une fois en production, et le fait d'avoir des contrôles automatisés en temps réel, non seulement de la performance technique du modèle d'IA, mais aussi de son comportement.

Je pense qu'il y a beaucoup à faire maintenant pour bien comprendre et utiliser ces pratiques de pointe. Le défi, en ce moment, c'est que lorsqu'émergent de nouvelles catégories d'IA comme l'IA générative, on doit redéfinir chacune de ces pratiques. On sait ce qu'il faut faire, il s'agit maintenant de savoir comment le faire. Ainsi, beaucoup d'organisations qui étaient à la pointe du développement de l'IA traditionnelle avaient mis en place un grand nombre de ces mécanismes de contrôle. Depuis l'essor de l'IA générative, ces mêmes organisations doivent maintenant revoir leurs pratiques : « Comment nous adapter à l'IA générative? Avons-nous tous les outils qui nous permettent de comprendre les risques et les fonctionnalités de l'IA générative et d'en tester la fiabilité avant de l'intégrer dans nos systèmes? Pouvons-nous automatiser la surveillance des risques liés à l'IA générative? »

Beaucoup d'organisations s'efforcent actuellement de trouver le moyen de répondre à ces questions. Elles commencent par des cas d'utilisation moins risqués, qui n'ont pas besoin d'autant de mécanismes de contrôle, et s'en servent comme tremplin pour comprendre davantage la technologie, se familiariser avec elle. Ensuite, elles établissent des pratiques au fur et à mesure qu'elles parviennent à en faire usage dans des cas d'utilisation plus risqués.

Neil Morrison : C'est ainsi que l'on peut rester du bon côté du rapport risque-avantage : en tirant pleinement parti de l'innovation, tout en évitant de s'engager sur un terrain dangereux. C'est presque un processus itératif que vous décrivez.

Cathy Cobey : Oui, c'est vrai. Certaines organisations ont interdit d'emblée toute utilisation de ChatGPT ou d'autres applications d'IA générative en instaurant des filtres pare-feu ou en interdisant l'accès à ces outils sur les appareils de l'entreprise. Il pouvait s'agir d'une bonne approche au tout début, en l'absence de politiques sur la question, mais maintenant, je pense que la plupart des organisations commencent à assouplir leurs règles parce qu'elles veulent commencer à exploiter les possibilités de l'outil quand le risque est faible. Si on l'interdit trop longtemps, on perd cette opportunité, car les cas d'utilisation à faible risque tentent de se transformer en cas à risque moyen et élevé. Passer directement à ces cas serait tout sauf idéal; mieux vaut avoir la possibilité d'utiliser la technologie, de s'y habituer et de bâtir de bonnes pratiques. Je pense donc que la plupart des organisations commencent à réfléchir à la manière d'assouplir ces interdictions et d'utiliser davantage la technologie.

Neil Morrison : Au début de notre conversation, vous sembliez très optimiste quant à l'IA générative et à son potentiel transformateur pour la profession comptable. Alors que la situation continue d'évoluer, avez-vous bon espoir que nous serons en mesure de rester concentrés sur les gains et de gérer les risques, ou y a-t-il des aspects de la question qui vous empêchent de dormir la nuit?

Cathy Cobey : Je dirais que je suis probablement plus réaliste qu'optimiste. Et par là, je veux dire que je pense que l'IA est là pour rester, que nous soyons à l'aise ou non avec cette idée. Je pense que ses avantages sont importants et que, pour des raisons d'efficacité, nous devrons l'utiliser. Il s'agit d'une de ces technologies à usage général. Par exemple, certaines personnes ne consomment pas d'électricité, mais la majeure partie de la société aime ce que l'électricité leur procure. Je pense que l'IA finira par devenir ce type de technologie à usage général, que nous nous devons d'utiliser parce qu'elle est à ce point efficace et productive. Mais je suis réaliste : nous allons connaître des échecs en cours de route, et certains d'entre eux auront une incidence considérable. Mais nous les contournerons, n'est-ce pas?

Si l'on pense aux automobiles, les premiers véhicules n'étaient pas équipés de systèmes de freinage très performants. Il n'y avait pas de panneaux de signalisation. Nous n'avions pas de ceinture de sécurité. Mais au fil du temps, comme nous voulions que ces véhicules roulent plus longtemps et plus rapidement, nous avons dû mettre en place des mécanismes de sécurité. Beaucoup s'entendront pour dire que les freins ont été conçus pour nous permettre de ralentir, mais j'ai déjà entendu quelqu'un affirmer : « Non, les freins existent pour que je me sente à l'aise d'aller plus vite. » C'est un peu ce que j'observe en matière d'IA. Je mets beaucoup l'accent sur la gouvernance et les contrôles parce que je suis vraiment emballée par cette technologie et je veux que les gens se sentent à l'aise de l'adopter. Mais la seule façon d'y parvenir est de lui faire confiance. C'est pourquoi atténuer les risques est si important.

Neil Morrison : Très bien. Quelle excellente note sur laquelle finir la conversation! Je vous remercie beaucoup, Cathy. J'ai beaucoup apprécié.

Cathy Cobey : Merci, Neil. C'est toujours un plaisir de vous parler.

Neil Morrison : Cathy Cobey est coleader mondiale de l'IA responsable à EY. Notre prochain épisode sera consacré à l'adoption de l'IA par les petites et moyennes entreprises. Nous en discuterons avec notre invité, Jean-Sébastien Charest, chef des technologies de l'information à la Banque de développement du Canada. Il abordera aussi l'importance pour les entreprises du secteur privé d'adopter l'IA, dans un contexte où le Canada accuse un retard par rapport aux autres pays de l'OCDE. Il ajoute toutefois une mise en garde intéressante.

Jean-Sébastien Charest : Tous les types d'IA peuvent profiter aux entreprises. Mais une petite mise en garde s'impose : l'IA n'est pas une solution à la recherche d'un problème. Bien entendu, l'IA peut être utile si son utilisation concorde avec les objectifs de l'entreprise. Il s'agit donc de réfléchir aux objectifs d'affaires pour l'année ou les deux prochaines années, de cerner les besoins les plus pressants et de déterminer comment les technologies numériques peuvent nous aider à les atteindre.

Neil Morrison : C'était Jean-Sébastien Charest, chef des technologies de l'information à la Banque de développement du Canada, l'invité de notre prochain épisode.

C'est tout pour cet épisode des 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.

Avis de non-responsabilité : Les points de vue et les opinions exprimés dans ce balado sont ceux des invités et ne reflètent pas nécessairement ceux de CPA Canada.