

Daniel Tisch – Confiance et technologie : Construire l'avenir à Magnet Network Live

Animatrice : Maggie John

Vue d'ensemble :

Daniel Tisch nous rejoint pour discuter du facteur de confiance au sujet de l'adoption de l'IA par les petites entreprises. Daniel est président-directeur général de la Chambre de commerce de l'Ontario. Il est également un leader en matière de politique publique, et possède une vaste expérience au sein du gouvernement et du secteur des entreprises. En tant que PDG et propriétaire majoritaire d'Argyle Communications de 2003 à 2023, il a fait de cette firme le plus grand cabinet de conseil en communication et en engagement détenu par des cadres au Canada. Tisch raconte pourquoi la confiance est le plus grand obstacle à l'utilisation de l'IA par les petites entreprises, et pourquoi la technologie est plus efficace lorsqu'elle s'appuie sur des compétences humaines.

Voici quelques points forts de notre entretien :

1. L'un des principaux facteurs de réussite d'une entreprise est la manière dont elle constitue son réservoir de talents. Les entreprises qui collaborent avec les écoles pour attirer et former des étudiants talentueux seront plus compétitives.
2. Consciente des ressources limitées dont disposent les petites entreprises, la Chambre de commerce de l'Ontario a lancé un pôle consacré à l'IA afin de favoriser l'adoption éthique des nouvelles technologies dans toute la province.

MAGGIE :

Nous sommes de retour, en direct de Magnet Network Live, dans l'esprit de York, au cœur du Distillery District de Toronto. Comme vous pouvez l'entendre, il y a

beaucoup de bavardages en arrière-plan. Je suis maintenant en compagnie de Daniel Tisch. Il est un dirigeant de premier plan dans le domaine des affaires et de la politique publique, et possède une vaste expérience au sein du gouvernement et du secteur des entreprises. Il était auparavant PDG d'Argyle Communications, une société de relations publiques de premier plan, et il est spécialisé dans la gestion de la réputation, la communication de crise, et l'instauration d'une relation de confiance entre les organisations et leurs parties prenantes. Ses travaux ont été reconnus au niveau mondial, et il fait figure de maître à penser dans le secteur de la communication. Bienvenue à vous Daniel.

DANIEL :

Bienvenue. Pardon, je vous remercie de votre accueil. Vous pouvez voir que je suis fatigué après ma présentation à Magnet Network Live, mais quel événement extraordinaire. Félicitations à toutes les personnes qui y contribuent. C'est tout à fait remarquable de voir comment les idées et les personnes se rencontrent ici de façon optimale. Et, vous savez, cette conférence propose un très beau mélange et un très bel équilibre entre les intervenants qui inspirent les gens avec leurs idées, mais qui leur donnent aussi la possibilité de se côtoyer, et de discuter de ces idées avec les intervenants et également les uns avec les autres.

MAGGIE :

Et j'ai entendu dire que le mandat de chaque intervenant était en quelque sorte de donner aux gens quelque chose pour aller de l'avant, une petite pépite qu'ils peuvent utiliser. Quelle est cette pépite que vous avez offerte à l'équipe qui vous écoutait?

DANIEL :

Je me suis évidemment concentré sur la question de la confiance. Et si vous pensez par exemple à l'apparition de l'intelligence artificielle... Vous savez, nous entendons beaucoup parler de l'IA du point de vue de la technologie, mais en fin de compte, le plus grand obstacle à l'adoption de l'IA, et la plus grande raison pour laquelle les gens au Canada la considèrent comme un risque plutôt que comme une opportunité, relèvent, selon moi, du manque de confiance. Mon argument était donc de dire que la confiance était fondamentale. Nous devons combiner l'intelligence artificielle avec les valeurs humaines, et si l'IA promet des choses merveilleuses, pour

y parvenir et profiter de ces avantages afin de récolter les fruits de ces efforts, il faut que les entreprises deviennent plus productives, et que les employés aient plus de valeur. Nous devons faire en sorte d'instaurer un climat de confiance, c'est-à-dire que les gens aient confiance en cette technologie, et dans la manière dont elle sera utilisée.

MAGGIE :

Daniel, pensez-vous que cela va prendre beaucoup de temps pour que nous y parvenions?

DANIEL :

Je suis optimiste. Je pense qu'un travail formidable est en train de se faire ici au Canada, et ici même, entre de nombreuses personnes présentes à cet événement. Et aussi parce que, si vous observez l'histoire en ce qui concerne l'adoption des technologies, vous constaterez qu'au départ, il y a toujours des réticences, des barrières, des inquiétudes. Pensez à la première fois où vous avez utilisé votre carte de crédit sur Internet pour acheter quelque chose – ce n'est peut-être pas ce que vous avez vécu, mais ce fut certainement le cas pour moi. Je me souviens que certains disaient : « Jamais, je ne ferai jamais ça, je n'ai pas confiance ». Aujourd'hui, c'est une sorte d'évidence, c'est devenu une réalité. Je suis assez âgé pour me souvenir de la première fois où je suis allé à un guichet automatique bancaire avec mes parents lorsque j'étais petit. Et je me souviens de ce que ma mère m'a dit quand j'ai eu ma première carte bancaire : « Ne l'utilise jamais pour déposer de l'argent, utilise-la uniquement pour emporter de l'argent à la maison ». Vous voyez ce que je veux dire? Mais, aujourd'hui, ça semblerait être un conseil très désuet et très démodé, non? Je pense donc que ce sera la même chose avec l'IA. En effet. Mais pour y parvenir, nous ne devons pas seulement envisager le progrès technologique, mais un progrès technologique guidé par des valeurs humaines, par l'éthique, par des garde-fous, par des normes.

MAGGIE :

Tout à fait. Parlons des entreprises, et des stratégies qu'elles devraient adopter aujourd'hui pour construire un avenir résilient et adaptable, avec un réservoir de talents capable de faire face aux changements technologiques rapides.

DANIEL :

Oui. Il s'agit en effet d'un enjeu considérable. Je veux dire, vous savez, pour la Chambre de commerce de l'Ontario, l'un des atouts dont nous disposons, c'est que nous ne représentons pas seulement les grandes entreprises, et nous ne représentons pas seulement les petites entreprises. Nous représentons toutes les entreprises, dans tous les secteurs, et dans toutes les communautés de l'Ontario. Cela nous donne donc une très bonne vue d'ensemble pour comprendre certains de ces enjeux. Cette année, le premier enjeu souligné par nos membres dans tout l'Ontario est celui des talents. Il s'agit donc de développer les talents, de les retirer, de les maintenir en poste, et d'améliorer leurs compétences. Et l'un des enjeux principaux pour les petites entreprises est qu'elles n'ont pas le temps, elles n'ont pas les ressources, et beaucoup, ou la plupart d'entre elles, ne disposent pas d'un service des ressources humaines. De plus, notre économie dépend fortement des petites entreprises, nous avons beaucoup de gens, l'âge moyen d'un propriétaire de petite entreprise en Ontario est assez élevé, n'est-ce pas? Il s'agit généralement de personnes de plus de 50 ans, qui ne sont pas nécessairement prêtes et disposées à faire de nouveaux investissements importants en matière de technologie et de productivité. Que doivent-elles donc faire? Elles doivent avant tout réfléchir à leur réservoir de talents. Et je constate que les gens construisent des partenariats encourageants, que les gens d'affaires établissent au niveau local par l'intermédiaire de leur chambre de commerce locale, ce qui leur permet de trouver des ressources et des conseils dont ils ne disposent peut-être pas en interne. Il existe d'excellents partenariats avec les établissements d'enseignement postsecondaire incroyables de l'Ontario. Ainsi, nos collèges, nos universités, et j'encourage les employeurs à examiner très attentivement ce type de ressources dans leur communauté, car les établissements d'enseignement supérieur ont de plus en plus tendance à créer des partenariats mutuellement avantageux avec les entreprises locales. Ces partenariats permettent aux diplômés et aux étudiants d'acquérir une expérience professionnelle utile à la fois pour l'entreprise, et pour la carrière de l'étudiant. Voilà donc quelques éléments qui, selon moi, sont des indicateurs de réussite au niveau des petites entreprises locales.

MAGGIE :

Revenons à la question de l'IA sur laquelle nous avons entamé notre conversation. Comment pensez-vous que l'IA et l'automatisation vont modifier la façon dont les entreprises communiquent avec leurs parties prenantes?

DANIEL :

Je pense que... ce à quoi nous devons réfléchir, c'est à la manière dont l'IA peut, tout d'abord, rendre nos processus d'entreprise existants plus efficaces. C'est vraiment la première étape. Ce n'est qu'un petit pas, n'est-ce pas? Mais je pense que beaucoup d'entreprises commencent à y réfléchir, et à l'utiliser pour rendre les processus plus efficaces. Vous parliez également de la communication avec les parties prenantes. De toute évidence, quelque chose d'aussi simple que la création d'une communication personnalisée à l'intention de vos parties prenantes, n'est-ce pas? Ainsi, vous pouvez insérer quelques faits essentiels dans chat GPT, qui peut ensuite produire une lettre de très bonne qualité. Vous passez donc moins de temps à la rédiger, et vous pouvez consacrer plus de temps à l'activité de plus grande valeur. Je veux parler, comme vous le savez, de la personnalisation et, en quelque sorte, le développement et la gestion de la relation avec la partie prenante, au lieu de perdre du temps à rédiger les détails de la lettre. Il s'agit donc d'un exemple très simple. Mais je pense que là où l'opportunité prend de l'ampleur, c'est lorsque nous ne nous contentons pas d'adapter les processus actuels, mais que nous les repensons entièrement en utilisant la technologie d'une manière à laquelle nous n'avions jamais pensé auparavant. Et à mon avis, il s'agit là de l'aspect le plus passionnant de la question.

MAGGIE :

Est-ce que cela représente un enjeu pour les petites et moyennes entreprises?

DANIEL :

Oui, c'est un enjeu considérable. C'est pourquoi, à la Chambre de commerce de l'Ontario, nous avons lancé en début d'année notre pôle consacré à l'IA. En outre, TMU est impliquée dans ce projet, et nous nous en réjouissons. Ainsi, dans le cadre du pôle, nous avons le secteur universitaire, des chefs d'entreprise, de grandes sociétés comme Microsoft et Google, qui se mobilisent et construisent ce pôle avec nous. Il comportera une dimension politique. Ce qui est formidable, c'est qu'il y aura

aussi une dimension axée sur les programmes. C'est pourquoi il est prévu de développer des programmes et des produits que nous pourrions utiliser de manière concrète pour aider les petites entreprises à mieux comprendre comment utiliser l'IA efficacement, afin de rendre leurs entreprises plus productives, et faire en sorte que leurs employés aient plus de valeur, comme j'y faisais allusion plus tôt.

MAGGIE :

Vous savez Daniel, pour revenir sur ce dont nous avons parlé au début, au sujet de la confiance. Quand vous parlez aux propriétaires de petites et moyennes entreprises, est-ce que le problème est lié à un manque de confiance lorsqu'ils viennent s'informer auprès de vous à la Chambre de commerce? Ou s'agit-il simplement d'un manque de moyens financiers, d'un manque de compétences pour pouvoir accéder à ce monde, parce que ça coûte plus cher? Vous savez, tout fonctionnait normalement depuis si longtemps. Quel est l'obstacle?

DANIEL :

Je pense qu'il existe plusieurs obstacles. L'accès au capital est incontestablement l'un d'entre eux. Il y a donc plusieurs obstacles pour l'entreprise. Je pense que le chef de l'entreprise doit faire preuve d'un état d'esprit de croissance, n'est-ce pas? Il doit aussi aspirer au développement. Soyons réalistes : beaucoup d'entreprises connaissent un grand succès. Elles sont heureuses de rester petites, et le chef d'entreprise n'a pas forcément envie de se développer, n'est-ce pas? Ou encore, peut-être que le chef d'entreprise a l'intention de vendre son entreprise dans quelques années. Le défi qu'il doit relever est alors davantage lié à la planification de la succession. Mais cela est également un obstacle incontestable. Vous savez, une transition s'annonce dans l'entreprise. Et il n'y a pas de volonté d'investir. Pour ceux qui veulent investir, l'accès au capital est souvent un obstacle. Une autre barrière pourrait être celle de l'accès aux connaissances. Le fait de ne pas bien comprendre les possibilités qui se présentent, et la manière d'y accéder. Enfin, je pense que le dernier obstacle qui me vient à l'esprit est celui de l'accès aux compétences adéquates. Vous avez donc les bonnes compétences technologiques et les bonnes compétences humaines qui peuvent réellement vous aider au sein de votre entreprise. Si vous ne l'avez pas encore fait, passez au numérique, et commencez à utiliser les technologies qui sont à votre disposition.

MAGGIE :

Très bien. On va devoir s'arrêter là. Merci beaucoup Daniel.

DANIEL :

Je vous en prie. C'est toujours un plaisir de participer à ces discussions, et de les mener en personne plutôt que sur Zoom, n'est-ce pas?

MAGGIE :

J'en ai assez des appels Zoom. Moi aussi. Allez, interdisons-les pour toujours! C'était Daniel Tisch, président-directeur général de la Chambre de commerce de l'Ontario.