

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : AVENIR OU PERIL DU TRAVAIL ?

L'intelligence artificielle fait l'objet d'un grand nombre d'interrogations à mesure qu'elle transforme en profondeur le monde du travail. Entre menaces et opportunités pour l'emploi, nous vous aidons à comprendre le grand enjeu professionnel du XXI^e siècle.

Le monde du travail est en proie à de profondes transformations numériques : outre la digitalisation ou l'automatisation des processus professionnels, [l'intelligence artificielle](#) (IA) concentre toutes les projections.



L'IA : la grande transformation

Intelligence artificielle : vers de nouveaux métiers

Annoncée comme un bouleversement inévitable, l'IA va nécessairement transformer la réalité de nombreuses professions. 50 à 80 % des emplois seront transformés par l'intelligence artificielle d'ici 2030. Alain Manoukian, Président du collectif Croissance & Coaching, parle d'une « révolution ». « L'IA va être transformationnelle au même titre qu'internet dans les années 1980. »

Un besoin de compétences

Dans le même ordre d'idée, un redéploiement des compétences est à prévoir, telle une redistribution des cartes. Un grand nombre de collaborateurs devront apprendre à manier l'IA dans le cadre de leur poste et de leurs attributions. Diverses études indiquent que de plus en plus d'offres d'emploi font figurer au moins une compétence IA dans la description du poste. La polyvalence deviendra donc une compétence clé à détenir. Mais plus encore, les recruteurs accorderont une importance particulière aux compétences comportementales, les « *soft skills* » : capacité d'organisation, précision, concentration, réactivité, adaptabilité.

Intelligence artificielle : grands dangers et grands défis

IA : des bienfaits encore insoupçonnés

Parfois annoncée, de façon un peu alarmiste, comme une menace pernicieuse, l'intelligence artificielle devrait offrir des avantages conséquents aux travailleurs. Parmi eux, augmenter et soulager les capacités humaines, réduire les erreurs ainsi que les lourdeurs administratives. Des spécialistes évoquent un gain de temps d'une à deux heures par semaine grâce à cette technologie. Sans oublier que l'IA devrait également générer des nouveaux emplois. Bien sûr, cela reste théorique, mais cette transformation technologique devrait apporter son lot de bénéfices encore sous-estimés.

IA : des risques pour la QVCT

Cependant, il serait candide de nier l'impact que pourrait avoir l'arrivée de l'IA dans le monde du travail, surtout si elle n'est pas minutieusement préparée. En période d'adaptation, une surveillance accrue pourrait être subie par les employés. Cela couplé à la perte d'autonomie et de sens induits par de tels changements sur un poste risque d'entraîner du stress au travail ainsi que du surmenage pouvant conduire au burnout.

Intelligence artificielle : accompagner le changement

L'essentiel sera d'appréhender la conduite du changement pour ne pas laisser les gens de côté, d'accompagner cette IA à l'intérieur en mesurant les peurs sous-jacentes qui seront nécessairement là.

Pour une utilisation éthique et sécurisée de l'IA

Cette idée revient très souvent dans les débats qui abordent la question de l'intelligence artificielle : la perte ou la fuite de données personnelles. Une conséquence compréhensible de l'aspect abstrait que peut revêtir cette technologie nouvelle. Mais ce risque est surestimé, selon Patrice Poirier, PDG de Sigma-RH. *« C'est en fait assez facile d'éviter les dangers. Il faut que les entreprises utilisent des IA privées qui n'apprennent pas et conservent les données internes au sein de l'entreprise. La plupart des grosses sociétés possèdent un Responsable des données personnelles. Il suffit de le faire échanger avec les éditeurs fournisseurs de systèmes IA pour rassurer tout le monde. »* Ensuite, comme nous l'avons sous-entendu plus tôt, une utilisation de l'IA sera éthique pour les collaborateurs avec une bonne anticipation. L'intégrer de façon forcée, sans dialogue social spécifique dans l'entreprise, sera contreproductif.

IA : bonnes pratiques pour appuyer ses salariés

C'est précisément ce qu'expliquait Jean-François Deldon, fondateur de Yakadata, dans une récente interview : *« Les projets échouent parce que l'on n'anticipe pas l'impact de l'IA sur les personnes. Il faut ramener de la confiance, de l'aspect humain sur les étapes d'intégration. Cela permet d'éviter les frustrations. »* Une idée appuyée par Alain Manoukian : *« C'est la vraie réflexion RH d'aujourd'hui, il faut présenter le changement et développer les compétences comportementales associées. Nous conseillons d'expliquer en quoi l'intégration de l'IA débloquera de nouvelles possibilités au sein de l'entreprise, car on n'est pas encore capable de totalement remplacer le cerveau humain. »* Pour ne pas laisser les salariés de côté, ou démunis face à l'intelligence artificielle, il est donc conseillé de mettre en place des formations, initiations et sensibilisations sur ses grands principes. Nommer des ambassadeurs internes pour aider les plus en difficultés est également une piste. Salima Benhamou, docteur en économie, résume l'enjeu de l'IA dans un dossier de France Stratégie. *« En matière de technologie et de travail en général, il n'y a pas de fatalisme, mais des choix et des orientations stratégiques portés par les dirigeants d'organisations, publiques comme privées, dans un contexte spécifique. C'est la combinaison de tous ces facteurs qui déterminera en grande partie les effets et les usages de l'IA sur le travail, que ce soit au niveau des pratiques, du contenu, des conditions ou encore des relations entre collègues. »*