

L'IA au quotidien

1/5

L'intelligence artificielle pénètre progressivement dans notre quotidien. Durant toute cette semaine, « Le Soir » entreprend de la suivre dans notre environnement immédiat, le monde du travail, les soins de santé, la voiture, la culture ou encore l'enseignement. Demain, rendez-vous chez le médecin généraliste.

EMPLOI

« Face à la technologie, il faut installer le dialogue social dans l'entreprise »

Avec l'arrivée progressive de l'intelligence artificielle, la technologie menace pour la première fois des emplois qualifiés. Et elle promet d'en créer d'autres. Mais au-delà de cette arithmétique, l'enjeu est celui de l'usage qui en sera fait, prévient le spécialiste de l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

ENTRETIEN
PASCAL LORENT

Quel est l'impact de l'intelligence artificielle sur le travail ? Et, plus encore, sur la sécurité et la santé au travail ? Marc Malenfer, responsable de la mission veille et prospective de l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS) à Paris, a abordé cette question par le prisme d'une étude de prospective. Car cette technologie reste avant tout un outil, qui va détruire, créer et transformer des emplois. Et alléger ou intensifier la charge de travail. Il importe donc de se poser la bonne question : celle des objectifs poursuivis.

Peut-on voir l'émergence de l'IA comme une nouvelle révolution industrielle ?

C'est délicat. Son développement s'inscrit dans la poursuite des innovations technologiques enclenchées depuis une vingtaine d'années. Certains secteurs d'activité vont être impactés. La particularité des IA génératives, c'est qu'elles touchent de nouvelles professions que les économistes pensaient préservées par rapport à l'automatisation. L'introduction des technologies a permis jusqu'ici de développer des emplois très qualifiés et des emplois peu qualifiés, au détriment des emplois intermédiaires. Là, on pourrait avoir des emplois qualifiés impactés, dans les métiers de la création par exemple. Et il est très difficile à ce stade d'identifier les emplois qui seront créés ou détruits. Le rapport remis ce 13 mars au président de la République française par une commission mandatée à cet effet est plutôt positif. Ce que nous constatons, c'est que dans l'histoire de l'IA, il y a eu des périodes de ralentissement. Pour l'instant, c'est plutôt l'euphorie. Mais il n'est pas exclu que son développement rencontre des obstacles. Car il subsiste des questions au niveau de la sécurité, de sa consommation énergétique, de son absence d'humanité...

En matière d'emplois et de conditions de travail, la balance sera-t-elle positive ?

Dans ce domaine, il y a souvent un décalage entre les discours et ce qui est constaté sur le terrain. Ainsi, on entend des propos très positifs sur ces technologies qui vont soulager les travailleurs en prenant en charge les tâches répétitives. Et on voit que ce qui fonctionne bien avec l'IA, c'est sa capacité à distribuer le travail, à le planifier, à le contrôler. Chez Amazon, ils ont automatisé les déplacements dans les allées de certains entrepôts aux États-Unis : les paquets arrivent aux travailleurs qui ne se déplacent plus. Mais

le nombre de gestes d'emballage, de « picking », a été multiplié par quatre, passant de 100 à 400 par heure, avec les troubles musculo-squelettiques que cela engendre. Il faut intégrer la technologie dans le cadre d'une approche globale pour arriver à un allègement des opérations exécutées. Mais pour y parvenir, cela implique d'instaurer du dialogue social et professionnel dans les entreprises. Quand vous vous trouvez dans une grande entreprise, vous avez les moyens de développer une technologie adaptée à vos besoins. Dans une petite entreprise, l'employeur va acheter des produits « sur étagère », pas forcément adaptés à son entreprise et son activité. L'entreprise subit davantage l'introduction de la technologie et son paramétrage. Face à cela, il faut des acteurs formés à ces questions et accompagnés quant aux modalités d'introduction de ces technologies dans l'entreprise, avec un cahier des charges, des phases d'expérimentation avant de les généraliser, la possibilité de revenir en arrière... Sur tous ces aspects, les entreprises doivent être accompagnées.

Cette évolution technologique pourrait-elle avoir un impact sur la durée hebdomadaire du travail ?

Ce n'est pas la technologie elle-même qui porte cette avancée mais l'usage qui en sera fait. Dans une équipe de quatre personnes, si la technologie permet de gagner du temps, vous pouvez supprimer deux postes de travail ou réduire le temps de travail des quatre personnes. Ce sont des logiques, des objectifs différents. Dans les secteurs où l'on constate une pénurie de main-d'œuvre, l'automatisation permet de compenser le manque de personnel. Pour certaines tâches dangereuses, en raison du contact avec des sources de pollution par exemple, il est plus intéressant d'avoir des robots autonomes plutôt que d'exposer les travailleurs à des risques. Mais cela transforme les métiers. Cela pose donc la question de l'évolution des compétences et nécessite des efforts d'accompagnement et de formation parce que les métiers changent.



Ce n'est pas la technologie elle-même qui porte cette avancée mais l'usage qui en sera fait. Dans une équipe de quatre personnes, si la technologie permet de gagner du temps, vous pouvez supprimer deux postes de travail ou réduire le temps de travail des quatre personnes



Cela fait donc de l'intelligence artificielle une question très politique, au travers de la régulation qu'elle appelle ?

Oui, comme on le constate avec l'adoption au niveau européen de l'AI Act. Le recours à ces technologies par l'employeur peut être une réponse au manque de disponibilité de la main-d'œuvre mais aussi au vieillissement de la population active. Cela permet alors de maintenir les compétences dans l'entreprise tout en allégeant la charge physique du travail. Dans le travail de plate-

forme en revanche, ces technologies sont utilisées sans tenir compte de l'impact sur la sécurité et la santé du travailleur. Ce qui a amené l'autorité publique à s'en soucier. Et la présidence belge de l'Union européenne a réussi à faire adopter une directive sur le travail de plate-forme pour réguler une situation où la mobilisation de ces technologies par les entreprises finit par engendrer des problèmes sanitaires. C'est la raison pour laquelle l'AI Act est tourné vers les usages de ces technologies et non les technologies elles-mêmes, en posant des garde-fous.

Etes-vous plutôt optimiste face à ces évolutions ?

C'est difficile de répondre. On observe une dégradation de la situation dans le travail de plate-forme. Mais on voit que le législateur intervient et essaie de réguler cela. Ce qui inquiète, c'est que ces outils accompagnent un phénomène d'individualisation des relations de travail, avec le développement de statuts précaires. Cela donne une combinaison préoccupante entre des contrats de travail précaires et l'utilisation de ces technologies pour encadrer le travail. Or, en matière de sécurité au travail, la prévention se construit collectivement. Il faut une organisation du travail qui soit sûre, avec des mesures qui profitent à l'ensemble des travailleurs. Tout ce qui contribue à les isoler rend donc pessimiste quant aux conséquences de ces usages-là.

Ne peut-on pas établir un parallèle avec les révolutions technologiques précédentes, où la régulation des excès est arrivée plus tard ?

Oui. On se situe dans ce moment, avec la publication d'un certain nombre de textes. Mais il y a aussi un recul du dialogue social dans les entreprises et il faut rattraper du terrain de ce côté-là. On est souvent fasciné par la technologie, avec un *a priori* favorable. Il faut face à elle développer son esprit critique et analyser comment elle va façonner le travail. Ces vingt dernières années, il y a eu une accélération de ces technologies et ce n'est pas toujours facile pour le législateur de réguler tout cela.

entreprises L'IA au travail : gadget

MAXIME BIERMÉ

Si l'on avait décidé de s'en remettre à ChatGPT, cet article aurait pu s'intituler (parmi une dizaine d'autres choix possibles) : « Vers une nouvelle normalité : comment l'IA transforme le quotidien professionnel, selon les expériences des entreprises ». Ou, en version « plus punchy, merci » : « De la réflexion à la révolution au travail : l'impact explosif de l'IA ».

Nous avons finalement opté pour une option sortie de notre cerveau mais probablement influencée par les suggestions de l'intelligence artificielle générative lancée par OpenAI à l'automne 2022. Chacun se fera son avis...

Au *Soir*, on s'interroge sur les bonnes pratiques en matière d'utilisation de l'intelligence artificielle. L'IA fait l'objet de formations et de débats comme dans la majorité des grandes entreprises du pays. C'est que personne ne souhaite passer à côté de la « hype » du moment et de toutes les potentialités qu'elle offre, du moins en théorie.

Pour se faire une idée de la « révolution » en cours dans le monde du travail, nous avons sondé une vingtaine d'employeurs parmi les plus importants du pays, de Belfius à PwC en passant par Coca-Cola, GSK, Toyota, Sodexo,

La compétition ne se fait pas entre une personne et l'IA mais entre les employés qui l'utilisent et ceux qui ne l'utilisent pas

Olivier Castelao
Senior consultant chez Insight
Belgium

