

AUTOMATISATION ET MONDE DU TRAVAIL : LE GRAND BOULEVERSEMENT

Depuis les débuts de la révolution industrielle, l'être humain cultive l'espoir d'une société où les machines prendraient en charge les basses besognes tandis qu'hommes et femmes s'épanouiraient dans des tâches enrichissantes et profiteraient de nombreuses heures de détente. Mais à chaque nouvelle révolution technologique, l'image de Charlie Chaplin écrasé par les roues de la machine dans Les Temps Modernes nous revient en tête. Dans le domaine du travail, quel avenir les avancées technologiques nous réservent-elles ? Et de qui les machines sont-elles le meilleur allié ?



Les machines ont d'abord conquis les industries, les usines, les entrepôts. Elles ont certes allégé la pénibilité du travail mais elles ont aussi mis sur la touche des hommes et des femmes, travailleurs manuels, artisans, ouvriers, paysans. Progressivement, l'automatisation a atteint les sphères de l'administration et des services. Les ordinateurs, les logiciels, internet ont permis une accélération de la cadence de travail et une performance accrue. Aujourd'hui, ce sont des secteurs aussi variés que l'enseignement, le journalisme, la création artistique, la médecine, le droit qui sont touchés – voire menacés – par l'intelligence artificielle (IA) et l'utilisation de ChatGPT (voir encadré page 8).

Une étude récente de Goldman Sachs estime à 300 millions le nombre de pertes d'emplois dues au développement de ces technologies dans un avenir proche mais évoque aussi des promesses de croissance économique au niveau mondial¹. Très récemment, l'entreprise française Onclusive, chargée d'effectuer une veille médiatique et d'envoyer à ses clients des

articles de presse sur des sujets les concernant, a annoncé la suppression d'environ 200 emplois, plus de la moitié du personnel de cette entreprise, qui seront remplacés par des logiciels d'intelligence artificielle. Pour l'économiste Daniel Susskind, il convient toutefois de rester prudent sur l'avenir, « *il est difficile de savoir quels seront les effets de ces technologies sur le marché du travail : si nous ne savons pas ce dont les machines seront capables, comment nous prononcer sur l'avenir du travail² ?* ». Et pourtant, si nous ne pouvons pas encore nous prononcer sur l'avenir, nous ne pouvons déjà que constater les conséquences immédiates de l'automatisation sur les conditions de travail dans tous les secteurs.

Travailler sous les ordres d'un algorithme

Le sociologue français Nicolas Jounin a réalisé une enquête en immersion dans un service de distribution de courrier de la Poste française. Il relate cette expérience dans son livre *Le caché de la Poste*³ publié en 2021. Après quelques

semaines de travail dans un service en pleine réorganisation, le nouveau facteur s'interroge sur la manière dont les tournées sont calculées. Il questionne ses collègues de travail et finit par comprendre que c'est un logiciel algorithmique qui détermine qu'il disposera précisément de « 3 heures, 43 minutes et 59 secondes » pour effectuer son travail. Et cela sans jamais qu'aucun des responsables hiérarchiques n'enfourche une bicyclette pour vérifier la cohérence du calcul avec la réalité de terrain. Résultat : même en faisant mal son travail, Nicolas Jounin ne tient pas ses horaires.

Pour réaliser son calcul, l'« outil » algorithmique se base sur trois éléments : l'estimation du nombre d'objets triés et acheminés, la schématisation géographique de la tournée, la durée et la vitesse théorique des déplacements. Mais le calcul ne tient pas compte « du climat, du relief, du trafic ou de l'apparence des boîtes aux lettres⁴ », n' imagine pas que le facteur puisse être interrompu par une question ou une demande et « quel que soit le temps passé dehors, à la deuxième comme à la septième heure, la Poste considère que le facteur est une machine constante, qui va toujours à la même vitesse⁵ ».

Cette gestion des ressources humaines basée sur un algorithme disqualifie l'expérience directe des facteurs et déresponsabilise les supérieurs hiérarchiques. Les facteurs sont poussés à « se débarrasser » du courrier non distribué pour tenir la cadence et ils terminent chaque journée avec la vague impression de ne pas avoir accompli leur mission : « L'algorithme met en dette le facteur qui doit du temps à son entreprise avant même d'avoir commencé à pédaler⁶ ». Et puisque la défaillance vient nécessairement des hommes et des femmes, cela se traduit, à terme, par de la fatigue, des burn-out, des démissions...



Les récents développements de l'intelligence artificielle

Si dans certains domaines, ce sont les machines qui dictent le travail des hommes, dans d'autres, elles risquent bien de les remplacer purement et simplement. Depuis la sortie remarquée de ChatGPT, chaque semaine apporte son lot de nouvelles à la fois étonnantes, fascinantes et désarmantes sur les développements de l'intelligence artificielle et ses applications dans le monde du travail.

Les artistes, les chanteurs, les doubleurs de films, les chercheurs, les graphistes, les serveurs, les médecins... tous les métiers semblent à risque et le chômage dit « technologique » menace. Pour David Susskind, « les machines empiètent progressivement sur un nombre croissant de tâches qui, jadis, nécessitaient un large éventail de capacités humaines⁷ ». Ce ne sont plus uniquement les métiers manuels, relevant de tâches considérées comme routinières qui sont concernés, mais bien des métiers aux tâches multiples et complexes. On utilise aujourd'hui des logiciels d'assistance pour les diagnostics médicaux, pour les jugements au tribunal, pour le traitement des données financières... avec une efficacité similaire, voire une fiabilité supérieure à l'être humain. Les résultats sont stupéfiants, mais les erreurs existent et peuvent avoir des conséquences graves si la machine est seul maître à bord. Par exemple, dans le domaine médical, l'IA peut « recommander de traiter une personne qui vient d'avoir une attaque cardiaque en la maintenant allongée ou en lui mettant quelque chose en bouche, soit exactement le genre de chose à ne pas faire dans ces situations⁸ »... Ce

Quelques définitions

L'intelligence artificielle (IA) est un ensemble de techniques visant à réaliser des machines capables de simuler l'intelligence humaine. L'IA classique se concentre sur des tâches spécifiques telles que la classification, la prédiction ou la résolution de problèmes. L'IA dite générative se concentre sur la création de données, de contenu ou de choses artistiques, de façon indépendante. Ce sont de nouvelles données qui ressemblent à celles créées par des êtres humains, que ce soit sous forme de texte, d'images ou de musique par exemple.

ChatGPT est une IA générative. C'est une interface de conversation qui peut répondre à des questions très diverses et créer du nouveau contenu au départ de milliards de données analysées.



© Flickr-George Redgrave

Question de valeurs et marché d'influence

Le journaliste de Mediapart Romaric Godin met néanmoins en garde contre le récit dominant qui prédit la montée en puissance des machines et la fin du travail. On parle d'« *une technologie nouvelle, supérieurement efficace et qui va mettre en danger des millions d'emplois. Mais ce discours lui-même, souvent porté par des personnes qui ont un intérêt dans le développement de l'IA, n'est pas neutre*¹¹ ». Il explique à quel point ce genre de discours a comme objectif premier de faire accepter socialement les évolutions à l'œuvre, d'imposer leur caractère inéluctable et ce malgré les doutes et les erreurs. Tenir le cap, dans les discours et les médias, c'est aussi et sans conteste une manière « *d'attirer les investisseurs qui veulent être dans le jeu, c'est-à-dire dans le récit dominant*¹² ».

qui fait dire qu'il faudra toujours bien l'un ou l'autre être humain compétent et formé pour vérifier que la machine ne fasse pas fausse route.

Les économistes les plus optimistes prévoient donc le développement de métiers connexes, c'est-à-dire des tâches de construction, d'entretien, de contrôle, de vérification. Mais d'autres sont plus inquiets. Dans une vidéo très pédagogique publiée sur sa chaîne YouTube⁹, le chercheur de l'UCLouvain Maxime Lambrecht reprend les propos de plusieurs penseurs pour qui le risque d'une diminution drastique du taux d'emploi avec une polarisation forte du travail est réel. Se dessinerait alors une société avec « *d'un côté les travailleurs hautement qualifiés, des professions libérales et managériales réalisant des tâches abstraites difficilement automatisables et d'un autre côté les travailleurs peu qualifiés, des emplois de la restauration, du nettoyage, des aides-soignants ou des agents de sécurité, également préservés de l'automatisation du fait que leur métier requiert une certaine adaptabilité situationnelle et des interactions en personne. Soit une économie duale de cadres supérieurs et de domestiques, sans classe moyenne*¹⁰ ».

De manière générale, les pertes d'emploi liées à l'automatisation, si elles se généralisent, entraîneront une chute de la redistributivité de la richesse liée à la manière dont nos sociétés sont organisées autour du travail. Plus on automatisera les tâches, moins le marché permettra une redistribution via les cotisations et la sécurité sociale, et plus les capitaux seront concentrés entre les mains des investisseurs et celles des entreprises du domaine informatique et technologique.

Derrière l'automatisation, ce sont donc aussi des questions de valeurs sous-jacentes qui se posent. Les machines et l'intelligence artificielle ne sont pas neutres. Puisqu'elles ont été programmées et calibrées par des humains, à une époque donnée, dans un contexte social, politique, économique et culturel donné, elles reflètent nécessairement la subjectivité des humains qui les ont créées. Ou de ceux qui ont commandité leur création, c'est-à-dire ceux que l'on appelle les Big Tech ou les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft). Ce sont les valeurs de ces grands groupes qui inondent aujourd'hui le marché du travail et influencent notre manière de penser notre rapport au travail : être efficace, productif, concurrentiel, rapide, neutre, objectif... voire froid, distant, inhumain.

Vers un capitalisme de surveillance

A Liège, un employé du groupe Cainiao, entreprise logistique du géant Alibaba témoigne : « *Le sentiment d'espionnage, par exemple, c'est violent. On se sent surveillé. Quand on a des réunions, tout est enregistré, toutes les données des activités sont disséquées. Nos supérieurs, ils sont complètement fous de data. Tout doit rentrer dans le système et est soumis à analyse. (...) Ils nous obligent à utiliser DingTalk, l'appli permet un contrôle total sur nous, les employés. S'ils veulent, ils peuvent nous harceler et nous solliciter non-stop.* » Le professeur en transformation digitale à HEC Liège Nicolas Neysen commente : « *En Chine, on est surtout sur une supervision de type contrôle extrême. (...) Il y a un véritable risque de santé mentale pour l'employé qui va être systématiquement observé et aussi jugé*¹ ». Importer et utiliser des logiciels créés et pensés en Chine, c'est amener le monde du travail vers une politique de surveillance accrue des travailleurs.

1. BOURGUIGNON M., « #Investigation – enquête sur Alibaba », RTBF, 5 septembre 2023.

La politologue américaine Virginia Eubanks a longuement étudié la manière dont, aux Etats-Unis et au Canada, les logiciels sont utilisés par certaines administrations pour remplacer les travailleurs sociaux et décider de l'octroi ou non des aides sociales. Elle explique comment ces outils sont présentés comme des instruments d'améliorations administratives alors qu'*« ils sous-tendent des décisions politiques importantes et des hypothèses profondément ancrées dans leur code¹³ »* (voir encadré) et elle dénonce un phénomène d'automatisation de la pauvreté sous couvert d'objectivité numérique.

S'adapter ou résister ?

Le tableau est sombre pour certains, incroyablement stimulant pour d'autres. Des pistes se dessinent pour envisager l'avenir. On parle de formation et d'enseignement. Les travailleurs de demain devront apprendre à être complémentaires aux machines. Mais cette complémentarité sera-t-elle toujours effective ou sera-t-elle constamment dépassée ? Et puis quel jeune aujourd'hui rêve son avenir au service d'une machine ou d'une intelligence artificielle ?

Des logiciels à la place des travailleurs sociaux ? Extraits d'un entretien avec Virginia Eubanks

Aux Etats-Unis, nous consacrons énormément de temps et d'argent à décider qui est assez pauvre, souffre suffisamment et est moralement assez « bon » pour mériter le soutien du secteur public. Les nouveaux outils numériques amplifient simplement ces tendances. Maintenant, nous pouvons discipliner et punir à une échelle et une vitesse époustouflantes (...) Si vous importez ces outils [en Europe], vous importerez avec eux des principes politiques américains – comment l'aide publique doit fonctionner, qui la mérite, quelles sont les valeurs à mettre en avant, etc.

Par exemple, dans le comté d'Allegheny, l'AFST¹ est justifié, en partie, par sa promesse de limiter la subjectivité des travailleurs sociaux, d'aider à corriger leur parti pris implicite et explicite, de compléter leurs décisions imparfaites. (...) Mais, dans ce cas de figure, vous ne supprimez pas le biais du processus de décision. Vous ne faites que le déplacer – en remplaçant le parti pris des travailleurs sociaux par les biais des économistes et des data scientists qui construisent les outils automatisés. Il est donc un peu malhonnête de parler de suppression des discriminations – il serait plus juste de dire que nous remplaçons la discrétion de la partie la plus féminine, la plus ouvrière et la plus diverse de la main-d'œuvre des services sociaux par celle d'équipes internationales d'universitaires issus de la classe moyenne.

« Les algorithmes servent de palliatifs à l'empathie. Entretien avec Virginia Eubanks », www.usbeketrica.com, juin 2018.

¹ Il s'agit d'une intelligence artificielle qui permet de prédire un « score de vulnérabilité » des enfants aux violences physiques et psychologiques intrafamiliales.

Des pistes politiques sont sur la table. Pour Daniel Susskind, face à l'intelligence artificielle, c'est avant tout de l'Etat dont nous aurons besoin pour imposer une régulation forte et un rééquilibrage en faveur des travailleurs et des citoyens. Entre autres pistes, il parle d'une taxe sur les robots (vue comme un désincitant à la réduction d'emplois), d'une réduction collective du temps de travail (partager le temps de travail qu'il restera entre tous), voire de la mise en place d'un système d'allocation universelle (pour ne plus mettre la valeur travail au centre de nos existences).

Des voix contraires se font entendre aussi. Des personnes, des entreprises, des institutions qui veulent résister à l'automatisation et penser une société autre que basée sur les nouvelles technologies et le profit. Face à cette fuite en avant, Pierre Delvenne, chercheur à l'Université de Liège, veut garder les pieds sur terre et « *aller à contre-courant de ce caractère inéluctable. Celui-ci nous cantonne dans un rôle de spectateur du futur ne pouvant rien faire en dehors d'essayer d'éviter que les pires dérives imaginées dans les scénarios de science-fiction ne se produisent. Pour ma part, je m'oppose à cette vision des choses. (...) On voit bien que c'est la norme de la performance qui redéfinirait toute une série de choses qui marquent notre civilisation. Est-ce que l'on est d'accord pour que ce soit cette norme-là qui l'emporte sur les autres¹⁴ ?* ». Parce que les coûts en termes d'économie et d'écologie, de démocratie, de dégradation des conditions de vie et de travail sont trop importants. Parce qu'il est aussi question du sens de nos vies, de nos relations humaines, de nos quotidiens.

Muriel Vanderborgh

1. GODIN R., « L'intelligence artificielle ne fera pas disparaître le travail, mais risque de le dégrader », Mediapart, le 8 avril 2023.
2. SUSSKIND D., *Un monde sans travail*, Flammarion, 2023, p. 123.
3. JOUNIN N., *Le caché de la Poste. Enquête sur l'organisation du travail des facteurs*, La Découverte, 2021.
4. Idem, p. 128.
5. Idem, p. 247.
6. VENIZAT N., « Le facteur et l'algorithme » dans *La Vie des idées*, octobre 2021.
7. JOUNIN N., op. cit., p. 140.
8. LAMBRECHT M., « IA : après la fin du travail », chaîne Youtube Philoxime.
9. Idem.
10. Idem.
11. GODIN R., op. cit.
12. Idem.
13. « Les algorithmes servent de palliatifs à l'empathie. Entretien avec Virginia Eubanks », www.usbeketrica.com, juin 2018.
14. « Intelligence artificielle » in LQJ-274, sept.-déc. 2019, p. 58-63, ULiège, www.lqj.uliege.be