

L'évolution des métiers

Yann FERGUSON

Le LaborIA, c'est quoi ?

Le LaborIA a été fondé en novembre 2021 sur la base d'un partenariat de 5 ans entre le ministère du travail et Inria, l'Institut national de recherche en sciences et technologies du numérique, fondé en 1967. Inria a pour mission le développement de la recherche et de la valorisation en sciences et techniques de l'information et de la communication, au niveau national comme sur le plan international.

La mission du LaborIA se décline sur 3 axes :

- Etudier, par une approche scientifique et des observations de terrains, les impacts de l'IA sur le travail, l'emploi et les compétences, afin d'éclairer les décideurs du public et du privé
- Promouvoir un débat public sur les enjeux liés à l'intelligence artificielle et construire une communauté sur ce domaine
- Equiper l'écosystème (travailleurs, managers, décideurs du public, partenaires sociaux) pour soutenir la diffusion de l'IA, sur le front des ressources humaines

Les évolutions des métiers induites par l'IA

Un an après sa création, ces missions du LaborIA sont évidemment touchées par l'onde de choc de l'IA dite générative, souvent réduite à ChatGPT, sorti en novembre 2022.

Avant l'IA générative, nous considérons que moins de 1% des travailleurs français utilisaient régulièrement des applications d'IA dans leur activité. Ils seraient plus de 50% aujourd'hui. Le 1% résultait exclusivement d'initiatives d'employeurs, le plus souvent des grandes entreprises comme EDF ou des grandes administrations comme le Ministère de l'Economie et des Finances ou des collectivités comme la ville de Toulouse. Les 50% actuels sont majoritairement des initiatives d'employés, dans toutes les organisations, dans tous les secteurs d'activité.

La dynamique de transformation des métiers est très différente : ce n'est pas la même expérience quand l'IA est imposée par votre employeur que lorsque vous restez le législateur de son usage.

La modification des pratiques de l'administration publique due à l'IA

Dans l'administration publique, les deux trajectoires de l'IA (l'IA de l'employeur et celle de l'employé) co-existent. L'IA de l'employeur se présente sous deux formes principales :

- Réduire le temps passé des agents sur des tâches répétitives pour augmenter leur temps produisant une plus grande valeur pour les usagers, avec plus de sens pour les agents
- Mobiliser l'IA sur des tâches complexes : réduire le gaspillage dans les cantines, identifier des signaux faibles d'entreprises en difficulté, piloter des îlots de chaleur par exemple

Dans les deux cas, on obtient rapidement des résultats prometteurs mais on se heurte aux mêmes difficultés que dans le privé : une activité dont les tâches ont été détricotées perd parfois du sens, d'autant plus que la machine ne donne pas d'explication sur ses résultats ; des solutions performantes mais encore trop instables pour être déployées à grande échelle.

La perception des changements provoqués par l'IA chez les travailleurs

On a longtemps pensé que les travailleurs avaient très peur de l'IA, qu'elle allait les remplacer ou les asservir. Ce sentiment n'a pas disparu mais doit être requalifié depuis l'arrivée de l'IA générative. En effet, de plus en plus de travailleurs utilisent l'IA de leur plein gré, et sont même prêts à payer pour avoir les solutions les plus performantes. Ces travailleurs préfèrent cacher cette utilisation qui peut sembler un peu honteuse. Moralement, elle est en effet associée à la triche, à l'incompétence ou à la flemme ! Surtout, en cachant leurs usages, les travailleurs en tirent l'intégralité des bénéfices. Si les usages s'officialisent, l'employeur en récupérera une partie. La plupart des employeurs disent vouloir en profiter pour faire monter les salariés en compétence. Les employés pensent surtout que cela va intensifier leur travail. Or, ce qu'ils souhaitent, c'est pouvoir gagner des marges de manœuvre : choisir sur quelles tâches s'investir ou tout simplement avoir plus de temps libre.

Les prochains grands changements dans l'administration publique provoqués par l'IA

Il est difficile de se prononcer sur l'avenir du travail dans l'administration publique au temps de l'IA. Je propose de reprendre les quatre grandes figures du travailleur que j'avais décrites en 2019.

- Dans le scénario de l'agent remplacé, l'IA a été mise au service de la réduction du nombre de fonctionnaires, une approche à la Musk qui considère que le service peut être aussi bien rendu par des machines.
- L'agent dominé obéit à des managers algorithmiques qui leur envoient des tâches à réaliser, les contrôle et les évalue.
- L'agent augmenté passe plus de temps sur les tâches qui sont au cœur de sa mission, parce qu'il délègue les autres tâches à l'IA et parce que l'IA l'assiste sur des tâches complexes.
- L'agent réhumanisé consacre davantage de temps aux tâches relationnelles, il est plus présent face aux usagers.

Evidemment, les agents augmentés et réhumanisés sont plus souhaitables mais l'avenir sera sûrement un mélange de ces quatre formes de transformation. Selon moi, la réflexion doit s'organiser autour d'un équilibre à trouver entre la mission de service et celle de l'Etat. De nombreux acteurs du numérique rendent un excellent service avec un minimum de collaborateurs. Mais ils n'ont pas cette mission institutionnelle dont la vocation est d'assurer le vivre ensemble qui passe par la confiance dans les institutions.