

IA dans l'entreprise : « une bonne chose » malgré les craintes sur l'emploi & le lien social (BCG/mm)

Paris - Publié le vendredi 22 juin 2018 à 14 h 22 - Actualité n° 123087

- L'émergence de l'IA est une « bonne chose », voire une « très bonne chose » pour l'entreprise, selon 79 % des dirigeants, 77 % des managers. La perspective de démultiplier les capacités des salariés grâce à l'interaction avec la machine intéresse.
- Chez les salariés, la proportion d'opinions favorables passe à 46 %.
- 57 % des dirigeants, 64 % des managers, 56 % des salariés s'inquiètent du risque de déshumanisation et de perte du lien social, dans l'entreprise ;
- 57 % des dirigeants, 61 % des managers et 50 % des salariés anticipent une baisse des volumes de travail et d'emploi ;

Tels sont quelques-uns des enseignements de l'étude intitulée « Intelligence artificielle et capital humain : quels défis pour les entreprises ? », menée auprès de 1 750 personnes (dirigeants, managers, salariés) par le comptoir mm (malakoff médéric) et le Boston Consulting Group, avec le soutien de malakoff médéric Innovation Santé, le Conservatoire National des Arts et Métiers et de l'Observatoire Social International. Cette étude a été présentée le 19/06/2018 au cours d'une matinée organisée par l'association [Astrees](#).

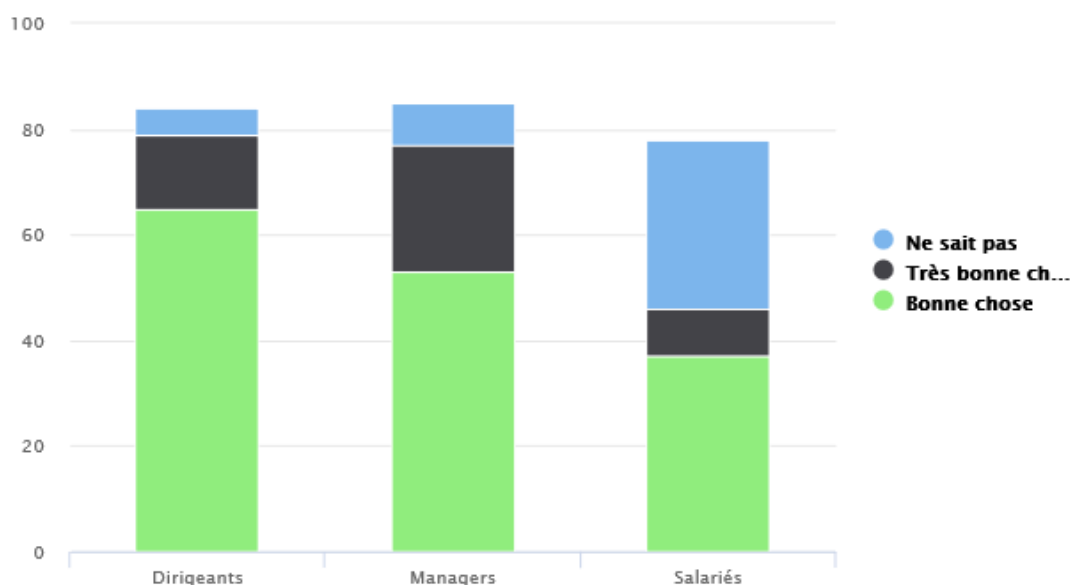
Selon les auteurs de l'étude : « Les DRH seront sollicités pour permettre de concrétiser les opportunités de l'IA en anticipant ses impacts humains. Il s'agit de comprendre les défis qu'elle engendre, d'en faire un objet de discussion au sein des directions, de débat collectif et de dialogue. »

« Pour créer la confiance avec les clients et les salariés, il faut mettre en place une éthique de l'IA au quotidien : sécurité et transparence des algorithmes et des données. »

« Nécessité pour la fonction RH de se saisir des opportunités de l'IA : le DRH augmenté devra prendre en compte la généralisation du binôme homme-machine et devra intégrer l'apport des machines pour remplir efficacement son nouveau rôle. »

Accueil favorable de l'IA

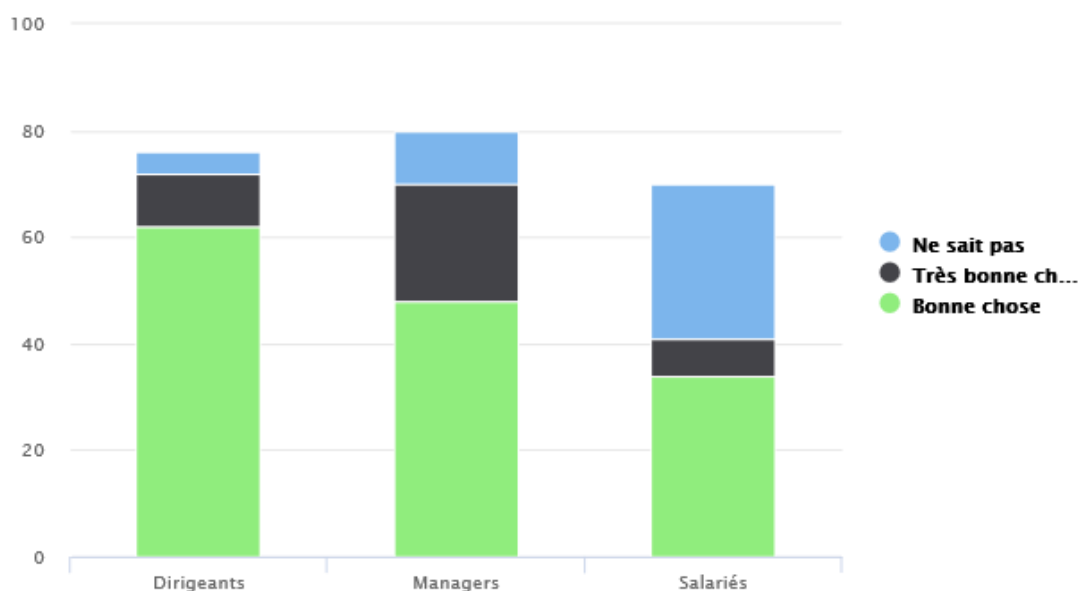
Diriez-vous que le développement de l'IA est une bonne très bonne, mauvaise ou très mauvaise chose pour votre entreprise ?



Note : Seules les opinions favorables, très favorables, ou sans avis sont ici illustrées.

Sources : Étude "Intelligence artificielle & capital humain" - BCG / malakoff médéric (juin 2018)

Diriez-vous que le développement de l'IA est une bonne très bonne, mauvaise ou très mauvaise chose pour vous-même, votre travail ?



Note : Seules les opinions favorables, très favorables, ou sans avis sont ici illustrées.

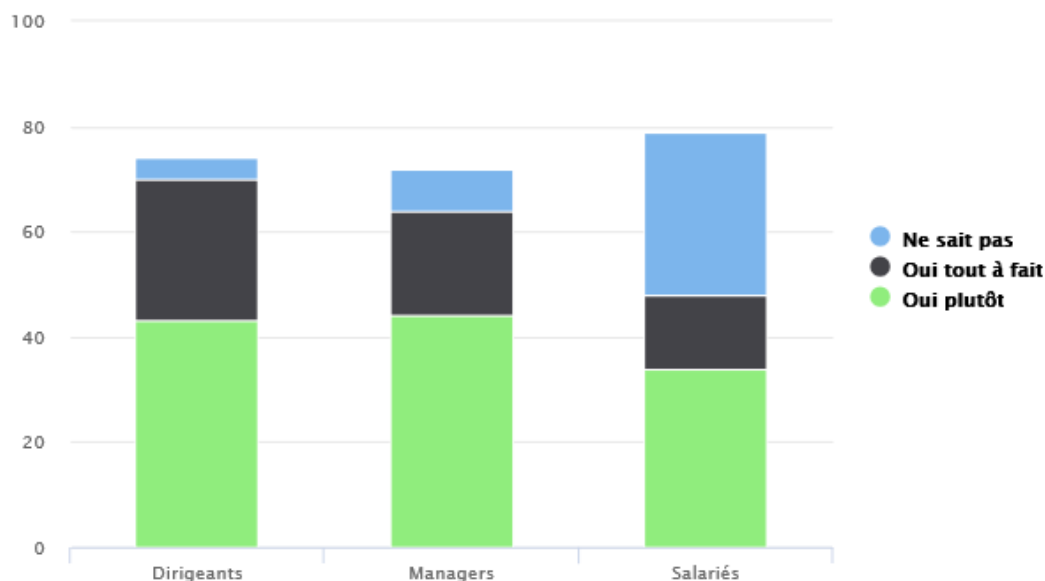
Sources : Étude "Intelligence artificielle & capital humain" - BCG / malakoff médéric (juin 2018)

- Dans l'ensemble, l'IA est perçue positivement par les trois quarts des managers et des dirigeants qui la considèrent comme une bonne chose pour leur entreprise. Mais à peine la moitié des salariés partagent cet avis », indique Marc Fargeas, responsable veille, prospective et études stratégiques de malakoff médéric.

Reporting, lien social, éthique, emploi : inquiétudes sur son impact

» Contrôle et reporting

L'IA risque-t-elle de générer plus de reporting et de contrôle dans votre entreprise



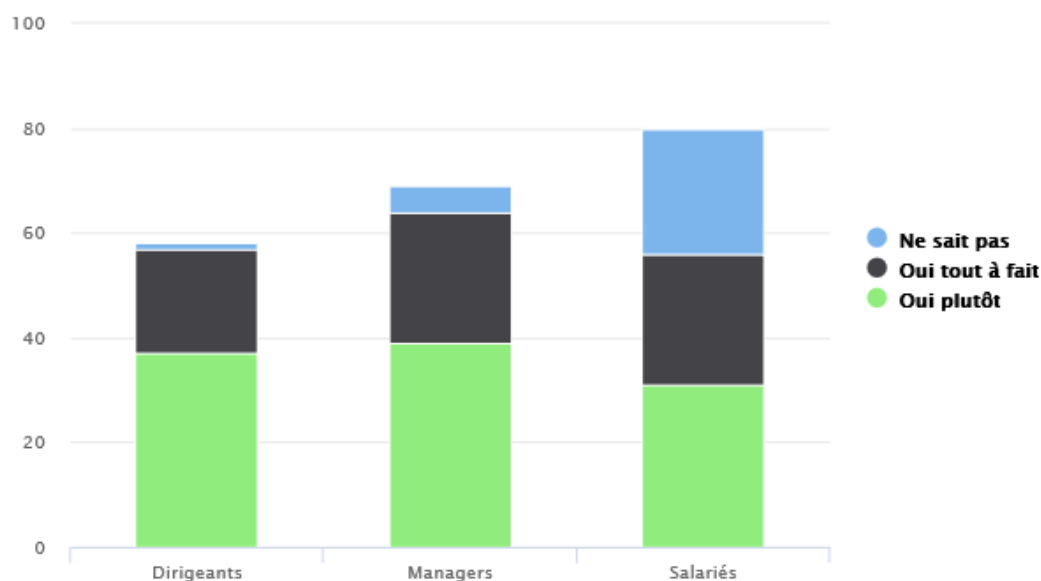
Note : Seules les opinions "oui tout à fait", ou "Oui plutôt" ou "sans avis" sont ici illustrées.

Sources : Étude "Intelligence artificielle & capital humain" - BCG / malakoff médéric (juin 2018)

- Les dirigeants sont les plus sensibles au risque de générer « plus de reporting et de contrôle » (70 %). Il s'agit du risque principal, lié au développement de l'IA, pour ces derniers.

» Lien social

L'IA risque-t-elle de déshumaniser le travail et créer une perte du lien social ?



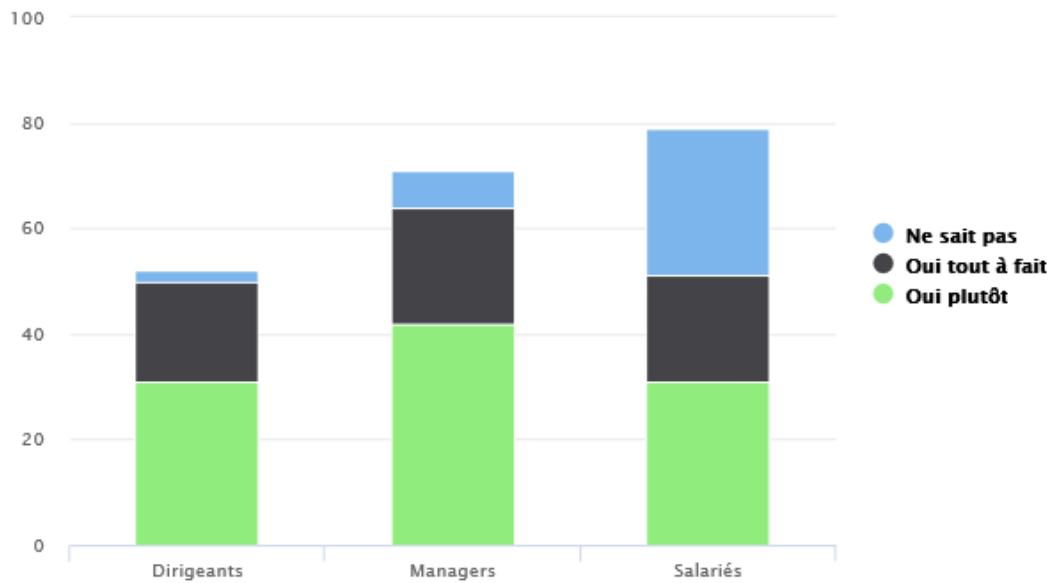
Note : Seules les opinions "oui tout à fait", ou "Oui plutôt" ou "sans avis" sont ici illustrées.

Sources : Étude "Intelligence artificielle & capital humain" - BCG / malakoff médéric (juin 2018)

- Une majorité des personnes interrogées craint une certaine déshumanisation du travail et la perte du lien social (57 % dirigeants, 64 % managers, 56 % salariés).

» Éthique

L'IA risque-t-elle d'entraîner des problèmes éthiques (vie privée, protection des données...)?



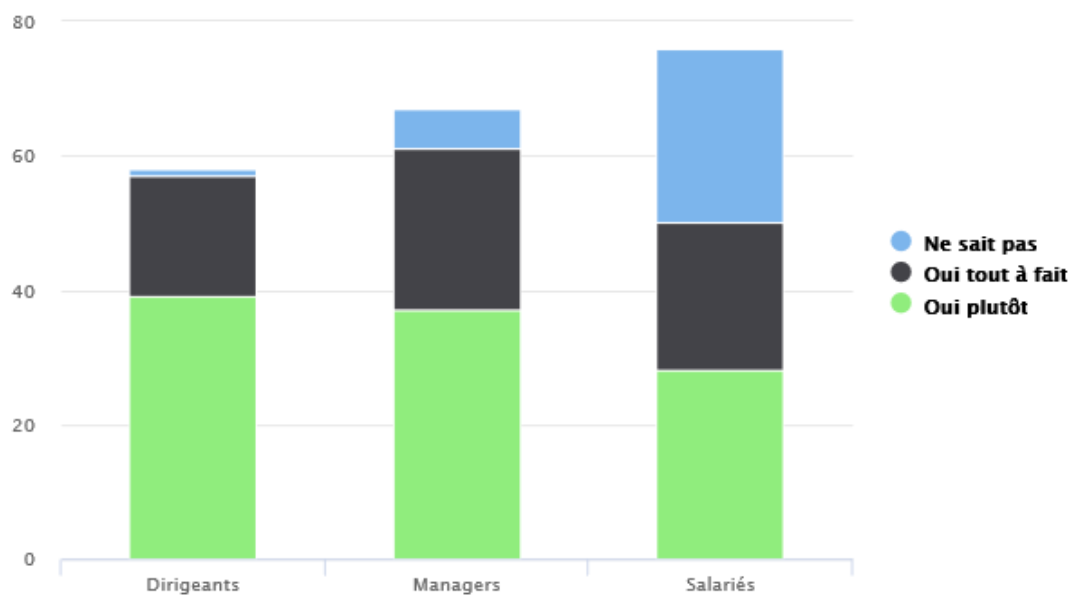
Note : Seules les opinions "oui tout à fait", ou "Oui plutôt" ou "sans avis" sont ici illustrées.

Sources : Étude "Intelligence artificielle & capital humain" - BCG / malakoff médéric (juin 2018)

- Un nombre à peine moins grand (50 %, 64 %, 51 %) cite spontanément des problèmes éthiques (respect de la vie privée, protection des données personnelles, renforcement des discriminations).

» Emploi

L'IA risque-t-elle d'entraîner une baisse du volume de travail, des suppressions de postes ou de métiers ?



Note : Seules les opinions "oui tout à fait", ou "Oui plutôt" ou "sans avis" sont ici illustrées.

Sources : Étude "Intelligence artificielle & capital humain" - BCG / malakoff médéric (juin 2018)

- Enfin, le développement de l'IA engendrera une baisse des volumes de travail et d'emploi pour plus de la moitié (57 %) des dirigeants et des managers (61 %) et 50 % des salariés

« Si l'IA est perçue comme un facteur de compétitivité dans l'entreprise, son développement s'accompagne d'une certaine réticence. Les salariés pessimistes (43 %) sont plus nombreux que les optimistes (35 %). De façon surprenante, les dirigeants rejoignent ce constat, avec 47 % de pessimistes contre 43 %. En gros, une bonne partie des personnes interrogées estime que la machine va aider à réduire les erreurs ou le nombre de tâches dangereuses et améliorer l'intérêt des tâches, mais les salariés craignent une déshumanisation du travail ou une baisse des volumes d'emploi avec l'automatisation », ajoute Marc Fargeas.

« Effectivement, l'IA détruit des emplois si les directions se contentent de gérer et d'enranger de la productivité. Mais si elles font le pari d'inventer pour trouver de nouveaux marchés, l'IA peut recréer de l'emploi en France », affirme Michel Gesquière, directeur Stratégic sales d'IBM France

Le DRH, stratège pour anticiper les évolutions de l'organisation

« L'ampleur des changements de gestion des ressources humaines dépendra du métier et de la maturité sur le digital de chaque entreprise, précise Marc Fargeas. Il faudra savoir travailler différents scénarios pour anticiper les décisions à prendre. Par ailleurs, il faudra organiser des restructurations sur des profils peu ou pas qualifiés et faire face à une guerre des talents sur d'autres ou au manque de certaines compétences dans certaines régions. »

« Les entreprises devront anticiper pour profiter de l'IA. Et les DRH seront au centre de la problématique sur tous les fronts : en distinguant les domaines respectifs des tâches humaines de celles de l'IA, en créant des garde-fous pour encadrer la collaboration homme-machine, en créant des indicateurs permettant de comprendre les impacts de l'IA sur le travail. Sans oublier l'adaptation de la culture de l'entreprise et du dialogue social... En gros, le DRH doit être le pilote de l'utilisation de l'IA. »

Nécessité d'une gestion éthique de l'IA

« Les principaux risques posés par l'IA à court terme sont éthiques », selon Marc Fargeas. « Nous en avons dénombré cinq :

- Les possibilités de bugs et d'opacité pouvant générer des fonctionnements imprévus ;
- les problèmes liés à la protection des données ;
- la tentation de donner la capacité au système d'IA « d'interpréter », de « comprendre » ce que veut l'utilisateur au lieu de suivre ses ordres ;
- la capacité pour les utilisateurs à reprendre le contrôle à tout moment ;
- la gestion des impacts socio-économiques de l'IA ».

« Une gestion responsable de l'IA comporte trois piliers, précise Michel Gesquière (IBM). La finalité de son implantation doit être clairement tournée vers le 'salarié augmenté', c'est à dire l'amélioration de son savoir-faire. Et ce, dans une transparence totale sur qui alimente la machine learning et quels sont les algorithmes ; Deuxième pilier, la création de principes éthiques autour de la gestion des données : possession, libre circulation, sécurité, confidentialité, accès aux pouvoirs publics ; Enfin troisième pilier, une préparation soignée des salariés avec formation personnalisée à tous les niveaux - sans que ce soit réservé aux Bac + 10. »