

L'employé augmenté : une transformation individuelle et collective

Big Data et Intelligence Artificielle (IA) opèrent un changement dans nos manières de travailler et donnent naissance au collaborateur augmenté.

Ce dernier, soutenu dans l'exécution de tâches complexes ou répétitives, peut alors acquérir de nouvelles compétences et/ou développer des services porteurs de valeur ajoutée. Oui, mais à condition que cette évolution induise une prise de conscience à la fois individuelle et collective, afin d'accompagner cette transformation dans toute la chaîne de valeur.

Une question de confiance avant tout

L'expérience d'apprentissage que vivent aujourd'hui certains collaborateurs avec l'arrivée de l'IA dans leur travail quotidien peut être rapprochée de celle rencontrée lors de l'apparition du tout premier smartphone. Aussi peut-on se demander quel impact elle aura sur leur vie professionnelle. Le collaborateur doit-il craindre d'être un jour remplacé par une machine ? Pur fantasme, en réalité, puisqu'à ce stade et pour encore de nombreuses années, l'IA n'est pas techniquement en mesure d'effectuer la totalité du travail des cols blancs. D'ailleurs, les employés, s'ils perçoivent parfaitement la valeur de ces outils dans l'exécution de tâches pénibles, comme la saisie automatique de milliers de lignes Excel, sont aussi parfaitement conscients de leurs limites.

En revanche, ce qui peut freiner leur adoption, c'est que ces machines qui apprennent de manière intuitive fonctionnent à la manière d'une boîte noire. Si elles reproduisent parfaitement un processus pour atteindre le résultat attendu, elles sont cependant dans l'incapacité de l'expliquer. Dans ces conditions, comment leur faire confiance ? D'où la nécessité pour les collaborateurs d'apprendre à travailler avec ces nouveaux outils.

Une évolution incontournable

Cet apprentissage est d'autant plus important, que l'impact de ces outils apprenants sera différent d'un métier à l'autre. Certaines fonctions administratives, comme les gestionnaires de paie, les chargés de la conformité des données ou encore les employés de banque, par exemple, évoluent dans des environnements de plus en plus normalisés et contraignants. Un rythme qui s'intensifie, ainsi que des process qui se complexifient rendent difficile l'exercice quotidien de leurs métiers. Se pose donc une réelle question, doublée d'une très forte attente de leur part d'être augmentés pour continuer à fonctionner.

Cette réalité s'observe également dans les fonctions comptables ou de consulting, où la donnée joue désormais un rôle prépondérant. La compétition, toujours plus rude entre les cabinets, conduit à un besoin d'augmenter la productivité de manière significative. L'automatisation du traitement des dossiers est l'une des réponses, avec pour conséquence évidente de diminuer son coût. Mais que faire alors des collaborateurs à qui l'on retire une partie des tâches qui leur étaient dévolues ?

De nouvelles fonctions apparaissent

Le marché du travail, encore très segmenté par métiers, va devoir très vite se réorganiser avec l'arrivée de ses nouvelles technologies. En effet, l'intelligence artificielle et la robotisation vont non seulement permettre une évolution des tâches et compétences mais également laisser apparaître de nouvelles professions les « cols neufs », une nouvelle catégorie de travailleurs capables de gérer des situations auparavant dévolues aux professions intellectuelles, comme l'indique la dernière étude McKinsey. Certaines entreprises l'ont déjà compris et ont mis en place une organisation dite « agiles », où les employés sont réunis en équipes autonomes et flexibles. Mais attention tous les employés ne sont pas « digital addict » c'est pourquoi il est important de développer les compétences correspondant aux besoins des employeurs et packager des outils simples à utiliser.

Une transformation métier, mais pas seulement

La solution s'impose d'elle-même : les métiers doivent évoluer, se transformer. Seulement, cela nécessite pour l'entreprise de revoir dans certains cas son modèle économique. En effet, dans le cas des cabinets comptables par exemple, l'amélioration de sa productivité va entraîner une diminution du coût de la prestation pour ses clients et, donc, une perte de revenu pour elle. Il va donc lui falloir contrebalancer ce phénomène.

Tout l'enjeu consiste à travailler sur la donnée pour en extraire de la valeur. Celle-ci doit permettre aux collaborateurs de mieux accompagner leurs clients, de les aider à bien se positionner sur leurs marchés, d'anticiper des problèmes de trésorerie, de développer de nouveaux services. Les entreprises doivent bien avoir conscience de cette chaîne de conséquences lorsqu'elles prennent la décision d'augmenter leurs salariés, afin de réduire la pénibilité de leur travail et d'améliorer leur productivité. Cela ne peut se faire sans la mise en place d'un accompagnement au changement solide, prenant en compte l'ensemble des aspects éthiques, sociaux et technologiques.