

# Demain, il n'y aura plus d'humains dans les entreprises (et c'est tant mieux)

Oui, les robots vont détruire des emplois, et beaucoup. Mais si, au lieu de se lamenter, on regardait les bénéfices que les salariés comme les consommateurs pourraient en retirer ?

---

Combien d'emplois les robots vont-ils détruire ? 47% comme le prédisait une étude de 2013 de l'université d'Oxford, 33% comme le prévoit McKinsey ou 9% comme le pense l'OCDE ? Pour PwC, l'intelligence artificielle et la robotisation créeront plutôt davantage de jobs que ceux qu'elles auront tués. Bref, personne n'en sait trop rien. Ce sur quoi s'accordent tout de même tous les spécialistes, c'est sur le fait que, oui, les robots vont bien détruire des emplois. Faut-il s'en lamenter ou s'en réjouir ? Si l'entreprise sans humains est plus efficace, plus productive, plus harmonieuse et plus juste, qui s'en plaindra ? Certainement pas nous, qui aurons alors le loisir de dépenser notre temps plus intelligemment qu'en emballant des paquets Amazon toute la journée ou en remplissant des tableaux Excel de KPIs sans aucune utilité.

## La fin des accidents du travail

626 000 accidents du travail ont été comptabilisés en France en 2016 d'après l'Assurance maladie. Et si l'on pense d'abord aux couvreurs chutant d'un toit ou aux ouvriers blessés par une machine, on oublie souvent les 10 000 cas d'affections psychiques (burn-out, trouble du sommeil, dépression...) et les

employés victimes d'accidents sur leur trajet. Bref, travail ne rime pas toujours avec santé. Dans les entrepôts robotisés d'Amazon, les machines manipulent sans risque les charges lourdes et arpentent les allées sans le moindre signe de fatigue. De même, si toutes les chauffeurs livreurs étaient remplacés par des véhicules autonomes, la mortalité serait considérablement réduite (on estime que 90% des accidents de la route sont dus à une erreur humaine). Sans aller jusqu'à les remplacer totalement, les «cobots» rendent le travail des employés moins pénible, en évitant par exemple les gestes répétitifs ou les postures néfastes.

## Un service client irréprochable

Essayez de trouver un vendeur disponible dans un magasin un samedi après-midi ou d'appeler l'assistance technique de votre opérateur quand votre WiFi tombe en rade un dimanche soir à 23 heures. Car oui, les humains ne travaillent pas 24 heures sur 24 et leurs compétences sont forcément limitées. La machine, elle, est toujours bien renseignée (surtout quand elle a appris de l'humain) et prête à vous aider. Chez Walmart, plusieurs robots arpentent les allées de supermarchés pour vérifier que les rayons sont bien remplis et qu'il n'y a pas d'erreur de prix sur les étiquettes. Les chatbots répondent instantanément et de façon bien plus détaillée aux demandes clients, tandis que les drones livreront bientôt nos commandes en temps et en heure. L'IA pourra aussi optimiser nos besoins : selon les fournisseurs d'électricité, les compteurs intelligents Linky permettent ainsi de réduire sa facture jusqu'à 10% en nous permettant d'adapter notre consommation.

## Des produits moins chers et locaux

Un employé dans une usine de voiture allemande coûte environ 40 euros de l'heure, contre 5 à 8 euros pour un robot, soit moins qu'un travailleur chinois, note un rapport de l'International Bar Association, qui représente les professions judiciaires dans le monde. « *En plus, le robot ne tombe pas malade, n'a pas d'enfants et ne fait pas grève* », poursuit l'IBA. Soupir. Mais réalité. D'après PwC, l'intelligence artificielle pourrait ainsi booster le PIB mondial de 14% d'ici 2030 grâce aux gains de productivité et à l'augmentation de la demande. « *Les consommateurs achèteront d'avantage de produits qui seront de meilleure qualité, plus innovants et personnalisés* », explique PwC. Plus besoin d'importer des millions de smartphones assemblés par des petites mains chinoises quand on pourra les fabriquer soi-même grâce à une imprimante 3D. La fin aussi du kilo de cerises à 12 euros, celles-ci ayant été récoltées par des robots. Grâce aux fermes indoor high tech, on pourra même cultiver n'importe où des fruits et légumes exotiques.

# Des entreprises plus éthiques et équitables

L'avènement de l'IA signera la fin de la corruption et des petits arrangements. Demain, les assistants vocaux négocieront les contrats directement entre eux, prédit Stéphane Mallard, auteur du livre Disruption. Les appels d'offres truqués ou attribués aux petits copains ne passeront pas le filtre des algorithmes, focalisés sur l'efficacité et le mieux disant. L'IA est aussi bien meilleure que l'humain pour évaluer les risques et les investissements les plus appropriés. On sait par ailleurs que le jugement humain est soumis à de nombreux biais. Selon une étude de la Harvard Business Review, les femmes ont 5% de chances en moins que les hommes d'obtenir une augmentation de salaire quand elles en demandent à leur patron. Les discriminations concernant l'apparence physique ou le lieu d'habitation sont monnaie courante. Les algorithmes, eux, sont totalement rationnels et impartiaux.

## Débarrassés des tâches stupides

Qui va regretter son job d'employé de fast food consistant à remplir à longueur de temps des cornets de frites dans une atmosphère imbibée d'huile ? Ou de community manager quand les tâches quotidiennes consistent à poster tous les matins des vidéos de chat tombant du canapé ? Ou d'« *analyste risques structurels* » qui « *remplit des tableaux Excel qui n'ont pour objectif que d'être reversé dans d'autres tableaux Excel* », les bullshit jobs, qui ne rendent pas tout à fait heureux, sont légion y compris dans les postes qualifiés. Résultat : des employés peu motivés et au final plus efficaces. Les robots, eux, ne sont plaindront jamais d'effectuer des tâches répétitives et stupides. Mieux : ils les éviteront en détectant les doublons et les injonctions contradictoires. Et nous, humains, auront tout le loisir d'inventer de nouveaux jobs beaucoup plus épanouissants !