



Reproduction et Diffusion soumises à autorisation

2018.06.20

FRAGILITÉ

L'intelligence artificielle sert aussi à contrôler

Des manutentionnaires qui appliquent à un train d'enfer les injonctions d'une voix de robot dans leur casque, travaillant sans répit, portant plusieurs tonnes de marchandises par jour. Des maladies ostéo-articulaires, des dépressions en série et un taux de rotation du personnel alarmant. L'an dernier, l'émission « Cash Investigation » a fait scandale en jetant une lumière crue sur les conditions de travail des préparateurs en entrepôt chez Lidl. Principal accusé : le « voice picking », un logiciel qui donne des ordres de façon automatique aux ouvriers, avec un débit de parole accéléré.

Menace sur les commerciaux

L'intelligence a été confiée à la machine tandis que l'humain se contente d'un rôle d'exécutant. Concentrés sur les consignes de l'ordinateur, les manutentionnaires sont isolés, coupés du monde. Les accidents de circulation sont fréquents car ils n'entendent pas le bruit des chariots qui s'approchent d'eux. « Dans les centres logistiques, mais aussi les call centers, l'automatisation crée un sentiment de déshumanisation. "Je ne suis plus un être humain quand je suis au travail", m'a confié un de ces salariés, devenu prolongement d'une machine », décrit le psychiatre Patrick Légeron.

À cette intelligence artificielle est en train de s'ajouter une panoplie d'outils plus sophistiqués dans les métiers de

services à l'instar des chatbots, qui offrent un premier niveau de réponse aux questions des clients, ou des solutions d'analyse d'e-mails, qui aident les conseillers à prioriser leurs réponses en fonction de la tonalité des messages (urgence, colère, etc.).

Acteur de référence dans l'intelligence artificielle, IBM Watson revendique déjà une dizaine de clients en France comme Bouygues Telecom, Allianz et la Macif. Pionnier dans ce domaine, le Crédit mutuel a récemment annoncé qu'il allait déployer Watson dans 100 % de ses lignes de métier. Le secteur bancaire est particulièrement friand de ces innovations. « BNP Paribas, Société générale, LCL... Toutes les banques travaillent d'arrache-pied sur l'intelligence artificielle. De nouvelles plateformes vont sortir dans les semaines qui viennent », prédit Régis Dos Santos, président national du Syndicat national de la banque et du crédit (SNB), affilié à la CFE-CGC et premier syndicat du secteur.

La technologie, qui est censée faciliter le travail des employés, pourrait menacer des métiers administratifs, comptables et même commerciaux. « On parle de 15 % à 20 % de temps gagné pour les conseillers de clientèle. Demain, ce sera sans doute 80 %. Est-ce à dire qu'à terme on va supprimer 80 % des postes ? » s'inquiète Régis Dos Santos, qui souligne une recrudescence de stress et d'anxiété chez les personnels concernés. « À l'avenir, on n'aura plus besoin d'humains

pour traiter les opérations quotidiennes. Seuls quelques experts opéreront des vérifications par échantillon », prévient-il.

Contraintes techniques

Un autre risque pointe. En venant s'immiscer dans les outils numériques des conseillers (calendrier, messagerie, etc.), l'intelligence artificielle peut opérer un contrôle précis des actions et des résultats. « On ne voudrait pas que la machine vienne se substituer aux managers de proximité et "fliquer" les employés en permanence », s'insurge Régis Dos Santos. D'après la dernière enquête du SNB sur les risques psychosociaux, 60 % des salariés bancaires estiment que leur rythme de travail leur est imposé par des contraintes techniques. ■

T. L.