

# FUTURA

## Alerte emploi : l'IA prend-elle votre travail ?!

Podcast écrit et lu par Adèle Ndjaki

[Générique d'intro, une musique énergique et vitaminée.]

Au travail, l'IA commence-t-elle à remplacer les êtres humains ? C'est le décryptage de la semaine dans *Vitamine Tech*.

[Fin du générique.]

L'intelligence artificielle est-elle en train de prendre votre travail ? Depuis son arrivée dans la sphère publique on nous annonce des métiers condamnés et des robots prêts à nous remplacer. Alors est-ce en train d'arriver ? Dernièrement, certaines entreprises ne cachent plus investir massivement dans l'IA plutôt que dans du personnel humain. Un cap est donc en train d'être franchi et on va justement s'y pencher. Bonjour à toutes et à tous, je suis Adèle Ndjaki et cette semaine dans *Vitamine Tech* on parle ensemble de notre avenir avec l'intelligence artificielle dans le monde du travail.

[Une musique électronique calme.]

Ne plus embaucher d'humains dans les postes de vente, c'est la décision radicale qu'a pris SaaStr, un réseau B2B fondé par Jason Lemkin. Suite au départ des deux meilleurs commerciaux de l'entreprise, la direction de SaaStr a décidé de faire un turnover pour le moins inattendu en arrêtant de recruter des êtres humains pour à la place augmenter le nombre d'agents IA sur les lieux. Donc dorénavant, dans cette entreprise, les intelligences artificielles occupent les bureaux des commerciaux et font désormais tout le travail structuré et répétitif : elles assurent le premier contact avec les clients, analysent leurs besoins, proposent des offres adaptées et effectuent le suivi. On peut clairement dire que c'est le scénario catastrophe que beaucoup de personnes redoutent, car ces dernières années, l'arrivée de l'IA remet en question une idée bien ancrée : un métier = un humain. Résumer, coder, analyser, voire même conseiller : l'intelligence artificielle possède toutes les aptitudes nécessaires pour exercer certaines professions, dont on parlera d'ailleurs plus tard. Mais si l'on se penche sur les avis des professionnels en intelligence artificielle, eux sont plutôt partagés sur le sujet. Certains se montrent très pessimistes. Par exemple, Dario Amodei, ancien membre d'OpenAI et aujourd'hui PDG d'Anthropic, estime que de nombreux emplois de bureau pour débutants pourraient disparaître. Mais d'autres, comme Bill Gates, considèrent que le travail tel que nous le connaissons est une parenthèse historique : selon lui, ce ne serait qu'une parenthèse, créée pour répondre à des besoins précis et l'IA serait la clé qui pourrait profondément modifier cette organisation. Alors qui se rapproche de la réalité ? Selon le Forum économique mondial, si l'intelligence artificielle et l'automatisation

pourraient supprimer environ 92 millions d'emplois d'ici 2030... elle pourrait aussi en créer 170 millions. Ce qui veut dire que l'IA pourrait générer plus de nouveaux emplois qu'elle n'en détruit. L'Organisation internationale du travail (OIT), précise de son côté qu'un quart des travailleurs mondiaux effectuent des tâches exposées à l'intelligence artificielle, mais que seuls 3,3 % sont réellement à haut risque de disparition complète. En tout cas, à l'heure actuelle SaaStr n'est pas la seule entreprise à s'intéresser à l'automatisation. Par exemple, Klarna, une entreprise suédoise spécialisée dans les paiements en ligne, utilise des intelligences artificielles pour gérer les ventes et le service client. Salesforce, de son côté, l'entreprise américaine spécialisée dans le logiciel de gestion de la relation client, a remplacé une partie de ses agents de support par des IA pour certaines tâches. Et chez Amazon, des robots et des systèmes d'intelligence artificielle sont déjà utilisés dans les entrepôts pour trier, emballer et déplacer les produits, ce qui pourrait éviter le recrutement de 600 000 personnes aux États-Unis d'ici 2033. En fait, cette tendance devient de plus en plus visible. De nombreuses entreprises explorent ou adoptent l'automatisation par l'IA pour réduire leurs coûts et augmenter leur efficacité, surtout dans les fonctions répétitives comme le support client, la logistique ou le traitement des ventes. Cependant, la majorité des entreprises restent prudentes. Certaines automatisations sont hybrides, ce qui veut dire que l'IA assiste les humains plutôt que de les remplacer complètement.

[*Virgule sonore, une cassette que l'on accélère puis rembobine.*]

[*Une musique de hip-hop expérimental calme.*]

Dans le cas de SaaStr, il y a un élément clé que je n'ai pas évoqué au départ. Les intelligences artificielles ont effectivement remplacé certains salariés sur des tâches précises mais ces IA ont été formées, paramétrées et améliorées par les employés partant. Autrement dit, même si les salariés ne sont plus présents au moment de l'exécution, leur savoir reste au cœur du système. Le travail humain ne disparaît donc pas, il se transforme. On passe donc de la conception à l'exécution des tâches à la supervision et à l'amélioration des intelligences artificielles. Cette logique est différente, mais complémentaire, de celle mise en avant par le rapport *Working with AI* de Microsoft Research publié l'année dernière. Ce rapport montre que l'IA transforme les tâches et les pratiques professionnelles, sans nécessairement supprimer les métiers. Mais dans de nombreux cas, il ne s'agit pas de remplacement, mais de collaboration directe entre l'humain et la machine. Le rapport *Working with AI* s'appuie sur l'analyse de 200 000 conversations anonymisées avec Bing Copilot. Les chercheurs ont observé que dans 40 % des cas, l'IA ne se contente pas d'exécuter une consigne : elle complète, reformule ou assiste l'utilisateur. Ici, l'humain reste au centre du processus, et l'IA agit comme un copilote. À l'inverse, certains métiers ou certaines tâches sont plus facilement automatisables, notamment celles basées sur l'information, la communication ou la reformulation, comme les traducteurs, les commerciaux, les auteurs ou les développeurs. Donc ce qu'il faut retenir de cet épisode, c'est que certains métiers peuvent être largement automatisés, mais que l'intelligence humaine reste indispensable pour concevoir, entraîner et guider l'IA. Et qu'au final, l'IA est en train de reconfigurer le travail humain.

[*Virgule sonore, un grésillement électronique.*]

C'est tout pour cet épisode de *Vitamine Tech*. Pour ne pas manquer nos futurs épisodes, abonnez-vous dès à présent à ce podcast, et si vous le pouvez, laissez-nous une note et un commentaire. Cette semaine, je vous recommande le dernier épisode de Bêtes de science dans lequel Gaby Fabresse vous emmène à New York, à la rencontre du rat brun, un animal futé qui s'adapte à l'Homme et à la vie urbaine ! Pour le reste, je vous souhaite tout le meilleur, et, comme d'habitude, une excellente journée ou une très bonne soirée et rester branché !

[*Un glitch électronique ferme l'épisode.*]