

Chronique

Et si les nouvelles technologies ne devaient pas servir à être plus productifs ?

28/02/2019



Rentabilité, libération des salariés, gain de temps, etc. Dans sa chronique, Emilie Letocart-Calame, directrice juridique et responsable des opérations de Legalcluster, administratrice de l'AFJE, revient sur le prétendu impact des nouvelles technologies au sein de l'entreprise. Mais que peut-on réellement en attendre ?

Si l'on recherche dans Google « nouvelles technologies et productivité », l'angle retenu semble toujours être le même : « Comment

les nouvelles technologies vont booster la productivité » ; « Améliorer la productivité grâce aux nouvelles technologies » ; « L'impact des nouvelles technologies sur la productivité » ou encore « La technologie : une aubaine pour la productivité » ; le chœur est unanime.

Immobilisme devant l'embaras du choix

Pourtant, quelques voix discordantes commencent à se faire entendre : la promesse ne serait pas tenue et les nouvelles technologies ne seraient finalement pas l'Eldorado de la productivité que l'on nous vend. Quelques raisons sont avancées, parmi lesquelles le fait que ces technologies ne seraient en fait pas si innovantes, qu'il est difficile de mesurer précisément la hausse de la productivité sur un segment donné, qu'il existe toujours un nécessaire décalage entre l'innovation et ses effets constatés sur la productivité, ou bien encore que les résultats seraient intrinsèquement liés à la facilité d'adoption et d'appropriation desdits outils par les utilisateurs. On peut également noter une certaine méconnaissance du marché technologique et de son offre pléthorique à laquelle sont confrontées les entreprises, entraînant leur immobilisme devant l'embaras d'un choix trop peu éclairé.

Des espoirs utopiques

Mais alors qu'en est-il véritablement ? Pourquoi ces innovations – sur lesquelles nous avons déjà pour certaines quelques mois, voire quelques années de recul – ne se traduisent-elles pas par une augmentation significative de la productivité de, et au sein de nos entreprises ? Avons-nous placé trop d'attentes irréalistes sur ces sujets ?

Et si la question posée n'était pas la bonne ? Et si face au panégyrique des nouvelles technologies par la presse spécialisée faisant chaque jour l'éloge de la productivité, nous nous étions en fait trompés d'objectif ? Cette vision des technologies prétendument révolutionnaires a fait naître chez certains des espoirs utopiques entraînant une inévitable déception.

Les salariés, « grands absents » des projets

Les grands absents de toutes les études, de tous les articles de presse, et de tous ces projets sont souvent les salariés eux-mêmes, qui seront pourtant les utilisateurs en première ligne. Leurs craintes et aversions sont généralement balayées d'un revers de main sous l'égide de « la conduite du changement » qu'il faudra nécessairement entreprendre face à des usagers rétifs à toute modification de leurs habitudes.

Pourtant ce sont bel et bien les utilisateurs qui feront ou non le succès de l'appropriation d'un outil, de l'adoption d'un nouvel usage, et *in fine* de la transformation de leurs professions. La transition ne peut se faire sans eux, et outre un accompagnement qui ne sera que purement cosmétique s'il est autocratique, le salarié doit être impliqué aux prémices du projet, c'est-à-dire pensé par lui pour répondre à ses attentes.

Or, au sein de quelles études a-t-on bien pu recenser que la principale demande des salariés concernant les nouvelles technologies était que ces dernières puissent leur apporter « une augmentation de leur productivité » ?

Retrouver la stimulation intellectuelle des débuts

L'innovation majeure de ces dernières années est sans conteste l'intelligence artificielle, et son développement grandissant lui promet de s'implanter durablement dans le paysage économique mondial. Pourtant des voix inquiètes s'élèvent. Car si l'on voit immédiatement bien en quoi elles pourront remplacer certaines tâches fastidieuses (ou comme certains le craignent, détruire des emplois ?), les retombées vertueuses ne sont, elles, pas encore évidentes pour que tous puissent aborder sereinement le futur. Car lorsque l'on parle productivité à tout crin, c'est à l'entreprise que l'on s'adresse en réalité, et non pas aux personnes qui y travaillent, et contribuent pourtant à celle-ci. Si l'on ajoute à l'équation des algorithmes extrêmement puissants face à cette nécessité de productivité et de rentabilité, les craintes des utilisateurs sont compréhensibles.

Repenser les problématiques du business

Mais alors, si la productivité des entreprises n'est pas l'Alpha et l'Omega de l'innovation, que peut-on en attendre ?

Une grande partie des salariés déplore une perte de valeur dans leur travail quotidien. Que celui-ci soit phagocyté par des tâches toujours plus administratives loin de leurs compétences et de leur mission initiale ou bien qu'il soit devenu routinier avec le temps, l'employé a pu voir disparaître tant son entrain que les raisons qui lui avaient fait apprécier son travail jusqu'à présent. L'intelligence artificielle aura à cet égard les mérites que l'on peut lui prêter. Elle supprimera les tâches les plus ingrates, les plus redondantes, celles à moindre valeur ajoutée afin de laisser le salarié se concentrer sur les tâches importantes, celles qui font le cœur de son métier, et lui permettre de retrouver enfin la stimulation intellectuelle des débuts. En libérant les salariés par ces nouvelles technologies, on leur octroie de nouveau un temps qu'ils n'ont désormais plus à consacrer à des tâches basiques dont l'IA peut se charger. C'est en réalité dans cet affranchissement du travail administratif que les salariés retrouveront le temps de réfléchir, de repenser les problématiques du business, et de se réinventer.

Libération des talents humains

L'objectif vertueux des nouvelles technologies est en réalité la libération des talents humains et de leurs capacités intellectuelles, une libération qui n'est possible qu'en les délestant du superflu. Car les entreprises le savent, dans un monde toujours plus concurrentiel et innovant, les idées et la créativité sont les garants de l'avenir, et de la pérennité de toute entreprise. L'intelligence artificielle, aussi intelligente soit-elle, ne connaît point la créativité, elle ignore totalement les chemins de traverse et la remise en question. Pour innover, c'est sur l'Humain que les entreprises doivent compter, en libérant ses talents et donnant libre cours à l'imagination collective. Et c'est au service de l'Humain que l'intelligence artificielle trouvera tout son intérêt. Pour les entreprises, comme pour les salariés.



Emilie Letocart-Calame