

A. L'histoire de Soraya et de l'IA

Le nouveau s'appelait Eran. C'est ce que lui dit Christophe en le présentant à Soraya.

— Je te propose Eran, que Soraya t'accompagne dans ta démarche. Elle connaît bien le petit monde des lecteurs.

Eran plissa les yeux en signe d'acquiescement.

— On déjeune ensemble. Au resto.

C'était une affirmation, pas une question. Soraya s'y plia alors en silence. Eran ajouta simplement que la product owner les rejoindrait pour le dessert. Soraya ignorait ce que l'anglicisme barbare signifiait et le laissa courir.

À midi, à table, au moment où l'entrée arriva, Soraya se lança.

— J'ai beaucoup étudié tout ce qui tourne autour de l'IA et même des moteurs de recommandation. L'apprentissage supervisé, l'entraînement des données, l'évaluation du modèle, ça me parle maintenant.

Les lèvres d'Eran se gonflèrent de surprise, puis s'écartèrent.

— C'est bien parce que moi je ne sais rien de tout ce charabia.

Le cœur de Soraya rata un battement. Pourquoi marquait-elle toujours à côté ?

Eran expliqua :

— Je suis UI-UX designer.

Soraya haussa un sourcil. Encore du jargon.

— Ça consiste en quoi ? demanda-t-elle.

— Je m'occupe de l'interface utilisateur et de son expérience vis-à-vis des produits. C'est un peu comme être designer, mais dans le numérique. Le design, il y en a partout et ça ne veut pas dire qu'on fait des choses jolies, mais plutôt des choses utilisables. L'IA n'a pas besoin que de codeurs chevronnés pour se construire. Il y a une myriade de métiers qui se créent autour de ce système.

Ce ton pédagogique aurait pu agacer Soraya, mais au contraire il la rassurait : ainsi on n'était pas obligé d'être un geek qui mange du code et des statistiques pour continuer à exister avec l'avènement de ces nouvelles technologies.

Eran devint alors plus sérieux et commença à gratter sur une feuille de son cahier.

— Je t'en prie, donne-moi quelques habitudes de lecteurs. Qu'est-ce que tu en sais ? Quels sont les points de souffrance ? Les points d'attention selon toi dans la numérisation des services ?

La conversation s'orienta vers une vraie réunion de travail pour le plus grand bonheur de Soraya.

Au moment du dessert, la collaboration continuait gaiement quand comme prévu la « product owner » les rejoignit. Soraya se frotta les yeux. Non, elle ne rêvait pas. Oui, cette femme à la chevelure distinguée et aux lèvres pincées qui s'avançait vers eux, c'était bien Julie. Mais n'était-elle pas cheffe de projet ?

B. Les métiers menacés

1. Le cas des traducteurs et traductrices

L'IA a et aura un impact sur les métiers. Même s'il reste difficile à évaluer, nous pouvons tout de même nous interroger sur celui qu'elle pose sur différentes professions afin de comprendre peut-être davantage ce qui nous guette.

Julie raconte l'histoire d'une traductrice qui quitte son métier pour ne plus se retrouver en concurrence avec les IA. Ce récit est empreint de vérité. Plusieurs d'entre eux raccrochent. La rivalité avec les IA n'est pas un mythe. Difficile pour certains de se faire une place. Dans le domaine de la traduction, les tâches du métier ont évolué. Il ne s'agit plus tout à fait de traduire de but en blanc avec pour seul outil un dictionnaire. Non, des logiciels comme Google Translate ou DeepL s'avèrent être d'une grande utilité. On demande de plus en plus aux traducteurs non pas de réaliser une traduction, mais de vérifier que celle produite par une IA est bien conforme à l'attendu. L'impact est important.

Cependant, on voit bien d'entrée de jeu quelques limites. Sans doute que la traduction automatique va prendre le pas dans nombre de domaines, mais peut-être pas dans tous. Imaginez travailler sur un texte juridique. L'erreur peut être coûteuse et, comme pour les voitures autonomes, à qui doit-on imputer la faute si un problème a lieu ? Peut-être est-ce notre recherche du coupable qui n'est pas bonne. Peut-être devrions-nous apprendre à nous en passer. C'est aujourd'hui difficile à envisager. Pour avoir une traduction totalement automatique, il faudrait lâcher prise.

Par ailleurs, Google Translate est de plus en plus utilisé par des particuliers. Les professionnels y ont recours comme base de travail et dans certains cas comme outil complet. Les internautes s'y retrouvent pour leurs besoins personnels. De la même manière que les retouches d'images rendues plus accessibles avec l'IA, les programmes de traduction étendent les possibilités des humains. Elles permettent à des individus d'utiliser des services qu'ils n'auraient de toute manière pas pu se payer. Ils ont plus ou moins conscience que la qualité est moindre et se contentent d'un résultat approximatif.

2. Le cas des rédacteurs

Un métier qui tend à disparaître du moins en partie, c'est celui de la rédaction de contenus. Cette affirmation est à prendre avec précaution puisque cela dépend des produits que vous vendez et des tâches dont on parle : la création de contenu SEO, le descriptif d'un produit, la rédaction de newsletters ou encore la génération de comptes-rendus de réunions.

Certaines personnes ont littéralement perdu leur emploi. Dans d'autres situations, un poste a pu ne pas être remplacé au moment d'un départ.

3. Le cas des artistes graphiques

Les IA génératrices comme Midjourney ont de facto remplacé nombre d'artistes sur différents projets. Plutôt que de faire appel à un travailleur, les commandeurs ont préféré choisir la voie de l'IA. L'œuvre a bien besoin d'un humain pour être définie. Cependant, là où autrefois un graphiste était officiellement appelé, le travail se fait en interne. C'est par exemple le cas des couvertures de livre où certaines sont développées par des IA.

Ainsi, dans plus d'une situation, les IA sont bel et bien là. Elles prennent la place des professionnels.

4. Au-delà des métiers, des tâches menacées

Si nous revenons sur les études qui s'intéressaient à l'automatisation des métiers, quelles sont leurs projections pour demain ?

Si on croit l'étude d'Osborne et Frey, de nombreuses professions disparaîtront de la circulation. Finalement, toutes celles qui ne demandent pas d'interaction humaine pourraient prendre ce chemin.

C'est par exemple le cas du boucher. Pour exister, cette profession ne requiert pas de regarder le client dans les yeux. Les gestes peuvent aussi être substitués par un mélange de capteurs, d'IA et de robotisation. Déjà, dans cette approche, d'autres argueraient que nous avons une vision trop simpliste du boucher. Il faudrait des IA pour préparer les commandes, savoir quoi vendre et à quel moment. Dans les faits, on pourrait réaliser autant d'IA que nécessaire pour remplacer ces tâches. Deux problèmes se poseraient : pas d'improvisation possible et un énorme effort technologique.

Peut-être plus que des professions, ce que l'IA va s'octroyer ce sont des tâches. Celles-ci peuvent être très variées. Quand elles sont précises et fastidieuses, c'est sans doute là où l'IA peut le plus nous soulager.

5. L'informatique plus que l'IA bouleverse le monde du travail

C'est peut-être davantage l'informatique qui pour l'instant remplace les travailleurs et travailleuses. Un des grands exemples c'est celui des opérateurs téléphoniques. Avant l'arrivée des systèmes téléphoniques automatisés, ils jouaient un rôle crucial. Leur mission impliquait de connecter manuellement les appels. Ils dirigeaient ceux-ci, fournissaient des informations de base et facilitaient la communication entre les abonnés.

Un autre exemple éloquent c'est celui des caissiers et caissières. Il est de plus en plus possible de scanner ses articles et de payer son dû soi-même. Cette situation a émergé du fait de logiciels performants et accessibles à presque tous. Le travail n'a cependant pas totalement disparu. Il a été déplacé dans les mains des consommateurs, notion sur laquelle nous nous attarderons plus tard.

Plus que des métiers, ce qui pour l'instant subit la menace des IA, ce sont des tâches spécifiques ou des sphères particulières. De plus, nous voyons que c'est davantage l'informatique dans son ensemble qui automatise plutôt que l'apprentissage machine qui n'est finalement qu'une sous-partie d'un plus grand ensemble.

C. Les métiers réactualisés et leurs limites

1. Les métiers autour de l'informatique, de la conduite de projet et du design réactualisés

Au-delà des suppressions d'emploi, parlons des métiers réactualisés. Sans chercher à être exhaustif, intéressons-nous à plusieurs d'entre eux pour nous forger une meilleure opinion de l'impact de l'IA sur le monde du travail.

En premier lieu, quand on pense à l'intelligence artificielle, les personnes qui nous viennent à l'esprit sont les développeurs et développeuses. Qu'on les appelle ingénieurs ou scientifiques des données, tous ont à leur arc la corde de la programmation. Les développeurs existent depuis quelques décennies maintenant. Avec l'avènement de l'IA, plusieurs se sont spécialisés. Mais en dehors de ceux qui codent précisément le système intelligent, il y a aussi tous ceux qui sont autour.

ChatGPT est une application fascinante, mais son moteur a été conçu il y a plusieurs années. En fait, nombre d'experts l'avaient déjà testé avant qu'il n'apparaisse aux yeux du grand public. Ce n'est pourtant qu'à partir de ce moment-là qu'il a pris son essor. Sans interface agréable et facile à manipuler, il n'avait aucune chance de conquérir le cœur des utilisateurs. Des développeurs web notamment ont permis d'habiller le modèle de ChatGPT et de nous fournir une liaison fluide avec les entrailles de l'outil. Ils lui ont donné un corps.

Il ne faut donc pas négliger ce travail dans le succès d'un système dit intelligent. C'est d'ailleurs pourquoi Eran est aussi nécessaire. Il est designer spécialisé dans le domaine du numérique et même plus précisément des IA. Voilà une autre profession qui se retrouve réactualisée. Eran convoque sans doute les bases du design qu'il a appris dans son parcours scolaire et les applique au monde des IA.

Quand on pense à ces programmes, on imagine surtout les informaticiens derrière. Pourtant, il y a aussi des corps de métier moins techniques nécessaires à la réussite de ces applications. Julie en est un autre exemple. Cheffe de projet, product owner ? Dans tous les cas, elle participe au développement du produit tout en étant dans un poste peu technique au sens où elle ne code pas et ne s'occupe pas des statistiques. Un product owner est un rôle bien spécifique utilisé dans le monde de l'informatique depuis de nombreuses années. Il s'agit pour cette personne de définir la vision du produit et de collaborer avec l'équipe de développement. Il se trouve spécialisé avec l'avènement de l'IA. C'est sa manière d'être réactualisé.

2. Les linguistes et les statisticiens sur le devant de la scène

Parmi les métiers qui se trouvent modernisés, il y en a qui avait presque disparu de la circulation ou étaient relégués dans seulement quelques champs d'application. Citons le cas des statisticiens et des linguistes. Avec l'émergence des systèmes intelligents, ils ont de nouveau le vent en poupe. C'est vrai dans une moindre mesure puisque comme expliqué précédemment, il n'est pas non plus nécessaire d'être un expert en statistiques pour faire de l'apprentissage machine aujourd'hui. Pourtant, cette profession s'est vu réactualisée.

Une blague dans le domaine de l'IA mime une personne qui écrit sur un tableau « statistiques ». Non satisfaite, elle remplace l'énoncé par « apprentissage machine », puis de nouveau par « intelligence artificielle ». Là, elle sourit. Cette petite séquence a pour objectif de montrer que le métier de statisticiens réapparaît sous un autre nom. Nous ne l'appelons plus ainsi. Il s'est sans doute spécialisé, mais il a repris ses lettres de noblesse.

Quant au linguiste, ce professionnel de l'étude scientifique du langage a aujourd'hui toute sa matière à apporter dans la compréhension et génération de textes. Encore une fois, rares sont les entreprises qui vont avoir recours à ce genre de profil. Mais ce métier autrefois cantonné à une sphère purement littéraire se retrouve propulsé dans les domaines technologiques les plus en vogue.

3. Des domaines qui apparaissent avec l'IA dans la personnalisation et le juridique

L'IA automatise des tâches. Mais il y a aussi des domaines qu'elle fait complètement apparaître. Celui de la personnalisation est un exemple. Bien sûr, on peut donner des conseils unitaires aux clients lorsqu'on en gère quelques dizaines. L'affaire s'avère vite compliquée quand on s'attaque à une diversité de centaines, de milliers, voire de millions de consommateurs. Seul un système informatisé peut répondre à un tel enjeu.

Grâce aux IA, les contenus proposés sur les plateformes de vidéo ou d'audio sont alors ceux le plus susceptibles de vous plaire. Il en est de même pour les publicités qui deviennent personnalisées et ont plus de chance de toucher les populations. Le métier des publicitaires depuis déjà l'avènement des données s'est métamorphosée et la tendance s'accroît avec l'IA. La publicité rapporte davantage et pour cause elle a plus d'impact puisqu'elle s'adresse aux bonnes cibles. N'est-ce cependant pas un peu dangereux si l'IA booste les publicités et ainsi la surconsommation ? Nous reviendrons plus tard sur ce sujet.

Parlons d'une autre profession qui a vu le jour avec l'explosion de la collecte des informations personnelles et qui se retrouve encore plus mis au centre du jeu : le délégué à la protection des données (DPO). Le RGPD apparu en 2016 contraint les entreprises à respecter le consentement des utilisateurs et utilisatrices. Un site ne peut pas récupérer les informations d'un consommateur et en faire n'importe quoi. Si énoncé ainsi, l'affaire paraît facile, il n'en est rien. De nombreux services luttent pour se soumettre au RGPD. L'un des principaux problèmes, c'est que le traitement des données des spectateurs, lecteurs ou autres profils est souvent l'une des matières sources de rémunération pour les plateformes. Tout l'enjeu est de continuer à générer des bénéfices tout en s'astreignant à la loi. C'est là que le DPO survient. Il s'agit d'un juriste spécialisé dans le RGPD. Avec l'arrivée des IA, c'est un métier qui se réactualise puisque nombre de ses tâches sont concentrées sur ce genre de systèmes.

Ainsi, l'IA impacte les tâches que nous réalisons au quotidien. Elle ouvre de nouvelles possibilités avec la personnalisation ou alors modifie des missions déjà existantes : le juridique, développer un projet informatique, etc. Elle parvient même à redorer certaines vieilles professions comme celles des statisticiens ou des linguistes.

4. Les limites à ces métiers réactualisés

Vu sous cet angle, l'avenir paraît radieux. Pour autant, de nombreuses difficultés persistent. Que cache le terme « réactualisation », employé jusque-là ? Ne nous leurrions-nous pas avec cette formulation ? Dans l'histoire récente, les évolutions professionnelles ont entraîné des révoltes, des problèmes concrets, une pression sociale sur les populations. Pourquoi en serait-il autrement pour l'avènement de l'IA ?

Faudra-t-il autant de développeurs et développeuses en IA que nous avons d'artistes et de traducteurs ? Le transfert n'est pas aussi aisé. Le nombre nécessaire de travailleurs dans la société pourrait ne pas être le même et laisser certaines personnes sur le bas-côté. De plus, comment passer d'un métier de traducteur à celui de statisticien ? Le changement n'est pas donné à tout le monde. Il faudrait des formations et un véritable accompagnement. On risque de se retrouver face à une inégalité en termes d'offres et de demandes. Par ailleurs, peut-on vraiment parier sur des métiers comme linguistes ou statisticiens ? Le développement des IA progresse à toute vitesse. Ces professions sont de moins en moins nécessaires. Elles restent finalement une minorité dans le paysage contemporain. On peut aussi douter de leur pérennité. Aurons-nous toujours besoin de ces spécialités dans trois ans tout nous aurons consigné dans des bibliothèques informatiques tout leur savoir ? Rien n'est moins sûr.

Ainsi, si on peut de prime abord avoir une vision idyllique des métiers dits réactualisés, les difficultés sont grandes. Si on ne peut pas rêver d'une évolution totalement bénéfique des professions d'aujourd'hui, peut-on espérer des créations de postes et de tâches que nous ne connaissons pas encore ?

D. Les nouveaux métiers

L'IA crée-t-elle des métiers en soi ? C'est finalement une question de point de vue. On peut se dire que l'ingénieur des données est un nouveau rôle ou le considérer comme la prolongation du développeur. Il en est de même pour les designers, les cheffes de projet ou les juristes.

Peut-on alors imaginer des professions qui dans un futur plus ou moins proche seraient naissantes ? Souvent, quand on regarde les estimations des experts, plusieurs typologies de postes reviennent. On parle d'éthicien de l'IA, de formateur ou de conseiller. Ces propositions ne seraient-elles pas des réactualisations d'anciennes compétences ? L'éthique par exemple n'est pas un phénomène disruptif. Il s'agit plutôt de réinvestir de vieilles notions. Il en est de même pour la formation ou le conseil.

Cependant, il y a quelque chose d'intéressant à observer dans les prédictions faites par les experts du domaine de l'IA. Tous les métiers que nous envisageons concernent l'accompagnement dans le succès des systèmes intelligents. C'est sans doute qu'il y a beaucoup à faire en la matière. Nous reviendrons amplement sur les problèmes éthiques que soulèvent les IA.

Concentrons-nous davantage sur les deux autres options qui visent à comprendre les nouveaux programmes qui se présentent à nous. Si on prend le seul exemple de ChatGPT, il n'est pas rare de voir des internautes s'extasier sur la réponse de l'outil. Le simple fait que celui-ci soit capable de réagir à nos questions suscite parfois beaucoup trop d'enthousiasme. Bien souvent, l'énoncé de ChatGPT est faux ou parcellaire. C'est ce pour quoi il a été programmé. Nous n'avons rien à lui reprocher. C'est notre attitude envers lui qui doit changer. Saisir ses limites permettrait de l'utiliser à bon escient. C'est pourquoi initier aux savoirs des IA d'une manière ou d'une autre est un enjeu crucial.

Encore une fois, prenons toutes ces prédictions pour ce qu'elles sont : un futur hypothétique. Il y a des chances pour que l'IA apporte en effet des opportunités bien différentes de ce que nous connaissons. Si tel était le cas, il faudrait acquérir de nouvelles compétences et dans ce cas espérons que de vastes plans de formation et un accompagnement nous suivra.

E. En résumé

- ▶ Plus que des emplois supprimés, ce sont des tâches qui disparaissent avec l'IA. Cela suffit cependant à faire migrer certaines personnes d'un poste à l'autre. Ainsi, des travailleurs et travailleuses ont été remplacés. Notons que c'est parfois davantage l'informatique en général qui a pu amener à la volatilisation de certains domaines.
- ▶ En modifiant nombre de tâches, l'IA transforme une foule de métiers et plusieurs experts pensent que c'est ce qui se passera à l'avenir.
- ▶ Difficile de trouver une profession officielle qui aurait vraiment éclot avec l'IA sauf peut-être celle des annotateurs et annotatrices dont nous parlerons au chapitre suivant.

En définitive, pour l'instant, l'IA fait assez timidement bouger les lignes des emplois rémunérés dans son ensemble. Elle a cependant un effet dévastateur sur des professions comme celui de traducteur ou de graphiste.

Au-delà du paysage qui s'offre à notre regard, l'intelligence artificielle est un rouleau compresseur dans notre rapport au travail dans un monde moins connu : la création de données. Retrouvons Soraya et Julie. Cette dernière a une révélation à nous faire.