

# 'AGEFI

## Les robots virtuels sont-ils la machine à vapeur du XXI<sup>e</sup> siècle?

JEUDI, 11.10.2018

**Luc-Olivier Suter\***



Luc-Olivier Suter

**La robotisation n'en a pas fini de secouer le monde du travail. S'il est établi que l'automatisation de certaines tâches aurait des impacts sur la durée de la semaine de travail, certains émettent même l'idée qu'une taxation des robots permettrait de financer l'emploi et d'assurer une redistribution adéquate des revenus.**

Dans l'imaginaire collectif, les robots sont des humanoïdes physiques agissant comme les humains et interagissant avec eux, ou alors de grosses machines avec des bras métalliques fabriquant des pièces automobiles dans les usines. Pourtant d'autres robots, moins connus du public, apparaissent sous le terme d'«automatisation intelligente» (smart automation) ou de «bots». Ces «bots» se présentent sous forme de programmes informatiques visant à répliquer des tâches répétitives liées au secteur des services ou à certaines tâches administratives dans le secteur secondaire. Ils ne visent pas à répliquer les faits et gestes des humains mais à copier leur réflexion, leur capacité d'analyse et de compréhension. En d'autres termes, après avoir copié les bras et les jambes des humains, les nouveaux robots en «copieraient le cerveau».

Incontestablement, l'«automatisation intelligente» intéresse les services financiers, et en particulier certains des processus chronophages sans besoin systématique d'expertise humaine. Des bots permettraient aux employés de se focaliser sur les tâches à haute valeur ajoutée. La question n'est pas de savoir si l'avenir - passera

par cette automatisation intelligente à grande ampleur, mais plutôt à quel rythme et surtout quelles seront les entreprises capables de prendre le leadership sur le sujet afin de gagner un avantage compétitif sur les autres.

Le défi est double pour ces dernières: d'un côté, être en capacité d'intégrer les outils d'«automatisation intelligente» dans leurs stratégies en général et dans leurs stratégies digitales en particulier. De l'autre, faire évoluer les compétences de leurs employés. Le faire de la bonne manière et en premier confèrera un avantage comparatif certain.

**Pourquoi intégrer des outils d'automatisation intelligente?** L'amélioration des processus opérationnels et la réduction du risque qui leur est lié est une incitation à engager de tels projets. L'exemple récent de Samsung est éloquent. Le 6 avril dernier, une erreur de saisie dans un ordre de versement de prime aux employés a conduit l'entreprise à verser 100 milliards de dollars au lieu de 2,5 millions (soit 40.000 fois plus) en confondant 1000 actions et 1000 Wons (la monnaie sud-coréenne).

Il est donc nécessaire pour les entreprises de se poser la question de manière pragmatique et d'analyser concrètement les impacts pour elles. Par exemple, en identifiant les processus «candidats» à une automatisation puis en se posant la question de la façon de les automatiser au mieux, et conservant à l'esprit que l'«automatisation intelligente» passe parfois par d'autres chemins que l'électronique (par exemple la suppression pure et simple d'un processus devenu obsolète).

**Faire évoluer les compétences des employés: une nécessité** Beaucoup craignent que la robotisation ne soit destructrice d'emplois. En effet, si un robot exécute les tâches, alors que va-t-il advenir des personnes qui s'en occupaient au préalable? Le Bureau International du Travail, comme d'autres organisations, estiment que si la robotisation détruira des emplois, elle en créera également, les emplois créés compensant les emplois perdus.

En revanche, les emplois créés seront différents des emplois détruits. On pourrait donc comparer l'avènement des robots dans le secteur des services à l'arrivée de la machine à vapeur dans le secteur primaire et secondaire, les robots ne mimant plus les gestes des ouvriers mais une partie de leur capacité de réflexion. Il sera nécessaire de faire évoluer le rôle, la formation et le travail des employés. Ce travail de longue haleine concerne non seulement les entreprises, mais aussi le système d'éducation, puisqu'il faudra orienter non seulement les jeunes mais aussi les employés actuels vers le type d'activités requises demain.

Comme l'a résumé Jack Ma, fondateur du site Alibaba.com, «Nous devons enseigner quelque chose d'unique que les machines ne pourront pas faire mieux que nous, comme les valeurs, les croyances, l'indépendance d'esprit, le travail d'équipe, l'intérêt pour les autres. Cela pourra passer par [...] tout ce que qui nous rend différent des machines». Les «bots» feront bientôt partie de notre quotidien, soyons prêts à les intégrer pour garder en compétitivité et à examiner ce qu'ils peuvent apporter sans a priori.

\* Director, Chappuis Halder & Co.

