

Journée RESSOURCES PLUS du 22 mars 2019

« *L'intelligence Artificielle et les Ressources Humaines : rencontre du troisième type ?* »

Introduction

Intervenant : Yann LE CUNFF

L'intelligence Artificielle est une architecture capable d'apprendre des choses par l'exemple. Pour ce faire, elle a besoin de trois choses :

- Une grande quantité de données via la digitalisation (information numérisée) et le "big data";
- Des procédures capables de lancer des instructions sur des serveurs de calculs dans le but d'analyser ces données et en tirer de l'information ;
- Des algorithmes.

TABLE 1 : En route vers le futur !

Intervenants : Vincent LHOSTE, François GOUGEON, Manuella FAUVEL, Emmanuel KEITA

L'IA est avant tout une évolution logique : une révolution sociale, sociétale et humaine à laquelle il est nécessaire de s'adapter. L'important est de réfléchir sur la façon dont nous allons préparer l'avenir avec l'IA. En effet, elle peut engendrer de réelles opportunités, mais également des craintes. C'est pourquoi il nous faut savoir poser les socles fondamentaux de la réflexion ainsi qu'un cadre défini afin de contrôler ses répercussions. Néanmoins, notons que l'importance et les enjeux de l'IA peuvent être différents en fonction des caractéristiques de certains métiers. Il a ainsi été souligné que l'IA ne va pas tout remplacer. Comme le vélo existe toujours malgré l'invention de la voiture, nous aurons toujours moyen de faire sans elle.

L'IA dépassera-t-elle l'homme un jour ?

Une technologie d'Intelligence Artificielle est dédiée à une tâche dont nous avons besoin. L'informatique n'a pas changé depuis les années 50. La seule chose qui change est la manière dont les choses s'opèrent. Aujourd'hui, nous ne gérons pas l'ensemble des paramètres puisque l'Intelligence Artificielle gère elle-même ce qu'on lui demande de faire. Cependant, l'Intelligence Artificielle ne dépassera jamais l'Homme. Notre futur est de prendre possession de cette innovation, de cet outil, comme nous maîtrisons la voiture que l'on conduit. Par ailleurs, il a notamment été noté qu'il puisse exister une crainte et un flou autour de l'IA essentiellement dû à ce que nous ignorons et entretenus par les entreprises qui vendent ce type de solutions. Démystifier des termes spécifiques tels que les algorithmes permettrait de réduire ces craintes.

Que va devenir le marché du travail avec l'arrivée de l'IA ?

Journée RESSOURCES PLUS du 22 mars 2019

« *L'intelligence Artificielle et les Ressources Humaines : rencontre du troisième type ?* »

L'Intelligence Artificielle pose la question de la transformation de certains emplois : les métiers demandant une part importante d'analyse et de tâches répétitives vont être amenés à se transformer. La compétence principale que l'on va rechercher dans le recrutement est la capacité à s'autoformer (via des tutoriels ou des MOOC). Il y a cependant certains métiers qui ne changeront pas fondamentalement. C'est le cas notamment des agents de sécurité par exemple. En revanche, d'autres métiers vont probablement émerger. En effet, beaucoup de métiers actuels liés aux technologies n'existaient pas il y a 10 ans. Le même phénomène se reproduira avec l'arrivée de l'IA.

Nous pouvons aussi nous interroger sur la suppression de certains emplois. D'un point de vue réglementaire, les mutations technologiques peuvent être une cause de licenciement économique. En effet, la réglementation du travail a tendance à s'inscrire en faveur de ces mutations en accompagnant une décision de suppression d'emploi justifiée par des mutations technologiques. Néanmoins, la réglementation n'a pas comme unique rôle d'accompagner ce type de mouvement mais également d'établir un cadre défini et rappeler un certain nombre de responsabilités sociétales aux entreprises : l'obligation de maintien dans l'emploi, de formation, etc.

Plus généralement, il ne s'agit pas tant de se concentrer sur l'évolution économique mais plutôt sur les questions éthiques et réglementaires que soulèvent ces transformations : Ai-je une obligation légale de former mes salariés à ces nouveaux métiers ou procède-t-on à un licenciement économique ? Des métiers dans l'éthique, l'aide à la décision ou encore le traitement de données vont notamment apparaître, avec de nouvelles questions dont la confidentialité des données, l'éthique liée à l'IA, etc. L'enjeu est de parvenir à s'adapter à l'arrivée de cette nouvelle technologie pour pouvoir créer de nouvelles opportunités.

L'IA et les Ressources Humaines : l'humain au coeur des processus afin d'éviter les biais liés aux pratiques discriminatoires

En ce qui concerne la thématique des Ressources Humaines, l'IA représentera une réelle opportunité. Plus on virtualise, plus nous aurons besoin d'humain. En effet, le DRH sera transversal et aura une casquette humaine plus importante. Il passera donc moins de temps à traiter de l'administration et des activités connexes. De ce fait, le DRH ne disparaîtra pas mais son périmètre d'action est amené à changer. Il s'agit d'une réelle opportunité pour le DRH qui représente le poste clé de l'interlocuteur de l'IA. Lors des échanges, il a notamment été mentionné qu'il pourrait évoluer vers un poste de DRIA. Néanmoins, la question du risque de l'IA se posera lorsqu'elle sera capable de faire de l'empathie artificielle. Il s'agit d'un risque pour l'humain et pour l'emploi.

De plus, il est également nécessaire de comprendre comment fonctionne l'IA. Comment va-t-elle réagir si on lui demande de faire un choix lors d'un recrutement ? L'enfermement algorithmique est un risque que pose l'IA puisqu'elle fonctionne à partir des données que nous lui fournissons. Ces données ne sont pas forcément fiables et pertinentes. L'exemple récent de l'IA d'Amazon qui discriminait les femmes au recrutement en se

Journée RESSOURCES PLUS du 22 mars 2019

« *L'intelligence Artificielle et les Ressources Humaines : rencontre du troisième type ?* »

basant sur les anciennes bases de données principalement masculines représente une parfaite illustration de ceci. Ainsi, si ces données sont une traduction de réflexes discriminants, la discrimination se reproduira.

Il faut donc comprendre comment l'IA fonctionne, et notamment comprendre les métiers des personnes recrutées. Il est nécessaire de se poser la question de la frontière entre ce qui peut être fait par une machine de l'ordre du répétitif, fiable, et ce qui est de l'ordre de l'humain. Pour illustrer à l'aide de l'exemple précédent, les obligations de formation aux techniques de recrutement non discriminantes relèvent de l'humain et ne s'appliquent pas à la machine. On voit donc par cet exemple que l'Homme aura toujours besoin d'intervenir afin de donner cette dimension humaine que l'Intelligence Artificielle n'a pas. Par conséquent, l'IA est en phase de devenir un réel outil d'aide à la décision notamment en recrutement mais l'ensemble des initiatives lancées peuvent s'accompagner de biais et risques de discriminations justifiant de l'importance de l'humain au cœur du processus afin d'éviter ces dérives.

TABLE 2 : IA/RH - La guerre des rôles ?

Intervenants : François GUEUZE, Gwenaëlle POILPOT-ROCABOY, Fabien PEDEZERT, Olivier MEGEAN

Aujourd'hui, on parle de l'IA comme l'outil qui va révolutionner l'entreprise et notamment les RH. En quoi l'IA va-t-elle impacter les RH ? Dans un premier temps, les nouveaux outils de l'IA vont avoir un impact sur la manière de recruter. Nous pouvons notamment mentionner la recherche et l'analyse sémantique au service du recrutement. Il s'agit de déterminer les aptitudes professionnelles dans l'entreprise grâce à des mots préalablement choisis dans une liste. Cela peut s'avérer utile pour recruter les « meilleures » personnes possibles en adéquation avec le poste. À priori, on peut instaurer un niveau de filtres grâce à l'IA. La machine va trier (ex : sur Le Bon Coin, LinkedIn) pour avoir des profils de professionnels des RH correspondant aux offres des entreprises. De plus, l'IA permet d'analyser en profondeur les DATA que possède l'entreprise et en tirer des corrélations insoupçonnées. L'IA va permettre d'analyser, par exemple, l'absentéisme dans l'entreprise. Aujourd'hui, ce sont des données qui dorment dans l'entreprise. Ces outils permettent d'aller plus loin dans l'analyse des données en identifiant des corrélations. Si nous prenons l'exemple du temps de trajet domicile/travail, l'IA sera capable d'identifier la nature même du trajet par rapport à plusieurs variables telles que le contexte. L'IA permet également d'agir sur la paie. C'est ce qu'on appelle du « machine learning ».

Le DRH de demain est au cœur de ces évolutions, il devra apprendre à dompter ces outils et penser le travail différemment. La machine sera considérée comme une aide apportée aux RH dans le sens où elle va les décharger de missions peu valorisantes et leur permettre de se consacrer à l'humain. On va décharger tout un ensemble d'éléments à faible valeur ajoutée pour remettre l'humain au cœur de l'entreprise. « Moins d'hommes pour plus d'humain ». L'ensemble des intervenants ont notamment convenu que l'IA n'était pas un outil miracle mais un outil qui peut agir comme un premier filtre, permettant par la suite aux équipes de gagner du temps pour la partie humaine du travail.

Journée RESSOURCES PLUS du 22 mars 2019

« *L'intelligence Artificielle et les Ressources Humaines : rencontre du troisième type ?* »

Des problématiques émergentes

De nouvelles problématiques entrent en jeu. Le contenu du travail va sensiblement changer d'ici les prochaines années. Ce nouveau contexte va avoir un impact fort sur la charge mentale des collaborateurs, lié notamment à la peur de l'inconnu et du changement. Des problématiques d'ergonomie, de re-conception du travail, de qualité du travail se posent. Ainsi, la question suivante prend toute son importance : Quelles compétences sont/seront nécessaires ? Il y a donc un lien direct avec les besoins en compétences de demain, l'obsolescence des compétences et la peur de ne plus être employable qui effraie.

Face à l'évolution des compétences de demain, l'humain va avoir une place importante dans la transmission des savoirs. En effet, il faut quelqu'un pour transmettre à la machine. Par exemple, l'assistant comptable qui a la compétence va devoir déjà apprendre à la machine. Par conséquent, Les RH vont jouer un rôle essentiel en termes de GPEC notamment pour anticiper les compétences qu'il faudra plus tard. L'IA va seulement se substituer à certaines tâches et le rôle du RH sera de recomposer et harmoniser ces métiers. Par exemple, dans les années 1970, tout le monde pensait que le métier de secrétaire disparaîtrait du fait de l'arrivée des nouvelles technologies. Aujourd'hui ce métier existe toujours mais adapté, avec des tâches différentes.

L'aspect éthique de l'IA est également une problématique émergente. Un des « points noirs » de l'IA s'inscrit dans les dérives qu'elle génère en terme d'exclusion voire même de discrimination. S'il n'y a pas de volonté de l'entreprise d'utiliser l'IA de façon éthique, alors les problématiques d'exclusion et de discrimination s'intensifieront. Une IA éthique passe par une IA éduquée. Il faut concevoir les outils en respectant des valeurs éthiques et morales globales. Cependant, il sera toujours possible de modifier l'IA à sa façon sans se poser les questions de règles et valeurs morales. Il s'agit donc finalement d'une décision humaine.

Les peurs face à l'inconnu interpellent aujourd'hui. Nous ne connaissons pas parfaitement les conséquences de l'IA pour les entreprises et pour les salariés. Ces derniers ont peur de perdre leur travail et sont confrontés à une insécurité quant à leur avenir dans le monde du travail. De ce que les réponses des intervenants ont révélé, des métiers vont disparaître, d'autres vont apparaître et d'autres se transformer. Une collaboration entre IA et l'humain est à envisager pour maintenir un niveau de performance important. Ainsi, les RH vont devoir acquérir un niveau de technicité important pour comprendre les outils et être objectifs dans leurs choix.

Conclusion

- L'IA va transformer certains emplois, en créer d'autres. Il est important de savoir savoir s'adapter à cette évolution afin de créer de nouvelles opportunités ;

Journée RESSOURCES PLUS du 22 mars 2019

« L'intelligence Artificielle et les Ressources Humaines : rencontre du troisième type ? »

- L'IA aura toujours besoin de l'Homme pour la guider et donner le côté humain qu'elle ne peut apporter ;
- Il est important de comprendre l'IA, et comment elle fonctionne, afin de savoir comment interpréter et utiliser ses résultats.

Le mot de la fin

Toute l'équipe Ressources Plus tient à remercier l'ensemble des intervenants et participants pour leur participation à la journée Ressources Plus. Nous remercions également l'ensemble de nos sponsors qui nous ont soutenus dans notre projet. Un grand merci à Anne JOYEAU, Franck BURELLIER et Gwénaëlle POILPOT-ROCABOY pour leur écoute et leur accompagnement tout au long de cette année.

L'équipe Ressources Plus

Journée RESSOURCES PLUS du 22 mars 2019

« L'intelligence Artificielle et les Ressources Humaines : rencontre du troisième type ? »



BNP PARIBAS