

Un meilleur des mondes technologiques?

LE MONDE ECONOMIE | 23.04.2015 à 13h00 |

Par Paul Seabright (directeur de l'Institut d'études avancées de Toulouse)



L'impact des technologies numériques sur le bien-être des employés est une des grandes questions de notre époque. Autant ces technologies sont capables d'augmenter la productivité moyenne des employés, autant le risque est grave que certains soient remplacés par des machines intelligentes, plus performantes qu'eux.

Comment peut-on savoir si les technologies complémentaires aux compétences humaines seront plus importantes que les technologies qui s'y substituent ?

Grâce aux capacités des mêmes technologies à récolter des données, nous commençons à avoir des éléments de réponse, mais une réponse globale à cette question semble encore loin. Deux études récentes en illustrent la difficulté. Une d'entre elles (« Does working from home work ? Evidence from a Chinese experiment », de Nicholas Bloom et al., à paraître dans *The Quarterly Journal of Economics*) est optimiste.

Impact positif sur la productivité

Une agence de voyages chinoise, dont de nombreux employés travaillent dans des centres d'appel, a choisi de permettre à un sous-ensemble, tiré au sort, de travailler à la maison quatre jours par semaine. Le tirage au sort est un élément important de l'initiative : des études précédentes sur le télétravail ont peiné à en évaluer l'impact, car les employés qui le pratiquent ne sont pas typiques de l'ensemble du personnel. Quel en a été l'impact ici, sur la productivité des employés et sur leur bien-être ?

Il y a eu un impact très positif sur la productivité des employés sélectionnés, de 13 % au total, dont 9 % à cause d'une diminution de la durée des pauses, et 4 % à cause d'une augmentation du flux des appels grâce à une ambiance plus calme qu'au bureau. Ensuite, la satisfaction des employés travaillant à la maison a augmenté, qu'elle soit mesurée par autoévaluation ou par la baisse de 50 % du taux de roulement du personnel.

Travailler à la maison ne convient pas à tous. Et quand l'entreprise a généralisé l'initiative à l'ensemble du personnel, certains, qui avaient opté pour la maison, ont changé d'avis. Mais bien d'autres ont pu choisir le travail à la maison, et l'impact global sur la productivité de l'entreprise a été de l'ordre de 20 % à 30 %, dont deux tiers à cause d'économies d'espace dans les bureaux.

Si ces conclusions sont optimistes, une vision bien plus pessimiste est dressée par une étude qui vient de paraître sur la capacité des ordinateurs à prédire les traits de personnalité (Wu Youyou, Michal Kosinski et David Stillwell : « Computer-based personality judgments are more accurate than those made by humans », *Proceedings of the National Academy of Sciences*, janvier 2015). Jusqu'ici les machines ont pu remplacer les employés principalement dans des tâches répétitives – machinales, en somme. Les employés dont la compétence consiste à exercer un jugement, surtout un jugement psychologique, en ont semblé à l'abri.

Algorithme

L'étude montre qu'un algorithme qui utilise les traces laissées par une personne sur Facebook (notamment son aptitude à cliquer sur « J'aime » ou « Je n'aime pas ») prédit mieux la personnalité de celui-ci que les avis de ses amis et même de son conjoint. Les compétences même des départements de ressources humaines sont-elles menacées

d'être devancées par des techniques purement informatiques ? Il est encore trop tôt pour en tirer de telles conclusions. Mais l'exemple illustre une difficulté générale concernant la recherche sur ces questions.

La méthodologie statistique des deux études est irréprochable lorsqu'il s'agit de comparer deux groupes d'individus dans un contexte spécifique. Mais le contexte de chaque étude n'est qu'un exemple parmi des nombreux possibles, dont il n'y a pas de moyen de vérifier la représentativité.

Qui sait si le travail effectué dans les centres d'appel à Shanghai est un cas exceptionnel, adapté à être effectué à la maison dans la culture locale, mais sans pertinence pour d'autres activités ou dans d'autres pays ? Une conclusion globale sur l'impact futur de la technologie sur les employés relève encore du domaine de la spéculation.
