

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL NUMÉRIQUE : L'IA VA-T-ELLE DÉSHUMANISER LE TRAVAIL DES SALARIÉS ?

Dans cette chronique, Maryam Sy, manager de l'offre Transformation numérique et consultante confirmée, et Pablo Cuesta, offer manager, au sein du cabinet de conseil en transformation numérique mc2i, posent les conditions pour faire de l'intégration de l'intelligence artificielle dans l'environnement de travail numérique un vecteur de progrès pour le travail des salariés.

L'intelligence artificielle s'impose dans nos environnements de travail, mais va-t-elle enrichir le travail des salariés ou le déshumaniser ? Les entreprises sont à un tournant : laisser la technologie guider l'organisation du travail, ou reprendre la main pour en faire un levier d'inclusion, de développement des talents et de qualité de vie. Il est urgent de choisir la bonne voie.

L'IA transforme l'environnement de travail numérique, mais dans quel sens ?

L'environnement de travail numérique est aujourd'hui le socle du cadre de travail moderne. L'intelligence artificielle y joue un rôle croissant, en personnalisant les interfaces, en automatisant les tâches, en recommandant les bons contenus au bon moment.

L'IA offre aujourd'hui la perspective d'un environnement de travail nouveau où l'information parvient à chaque collaborateur grâce à des algorithmes affinant les recommandations de contenus et les interfaces à leurs besoins spécifiques. Parallèlement, l'automatisation intelligente de certaines tâches libère du temps aux équipes pour se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée.

Mais cette quête de performance peut nuire au collectif et au sens du travail. Oui, l'IA améliore la productivité. Mais à quel prix ?

La neutralité technologique est un mythe

L'intégration de l'IA dans les outils de travail n'est pas un progrès neutre. Elle implique des choix de conception qui ont un impact direct sur les conditions de travail. Des choix algorithmiques cruciaux s'opèrent : collecte de données, critères de recommandations, ou répartition des tâches entre humains et machines.

Sans cadre clair, ces technologies peuvent accentuer la surveillance, introduire des biais, renforcer des logiques de rendement et affaiblir les dynamiques collectives. Pire : elles peuvent créer un sentiment d'isolement, voire une perte de sens.

L'environnement de travail numérique n'est pas seulement une question d'outils, c'est une question politique, sociale et culturelle.

Faire de l'IA un levier d'humanisation du travail

Il est essentiel de comprendre que, bien que l'IA transforme les modes de travail, elle ne remplace pas le contact humain indispensable à la collaboration et à l'épanouissement professionnel. Au contraire, elle peut enrichir l'expérience collaborateur en permettant aux employés de se concentrer sur des tâches plus créatives et stratégiques, tout en améliorant l'efficacité et la satisfaction au travail.

L'intelligence artificielle peut enrichir le travail du salarié, à condition d'être mise au service de l'humain, et non l'inverse. Pour cela, il faut poser des principes clairs :

- donner un droit de regard aux collaborateurs sur les algorithmes qui les concernent ;
- garantir la transparence et l'éthique de la collecte de données ;
- former les managers à conjuguer technologie et lien humain ;
- intégrer les représentants du personnel dans les choix technologiques.

L'IA offre de nouvelles opportunités pour renforcer la collaboration et l'engagement des employés, à condition que son intégration soit accompagnée d'une réflexion et d'un encadrement approprié. Cette transformation prépare le terrain pour aborder les implications concrètes de ces technologies sur la productivité et la gouvernance des entreprises.

Loin de craindre l'IA, il faut l'apprivoiser et la réguler. C'est à ce prix qu'elle deviendra un véritable levier de sens, d'inclusion et de développement pour tous.

Vers un plan d'action pour un environnement de travail numérique éthique

- créer une gouvernance éthique des outils numériques : avec des comités croisant RH, DSI, conformité, CSE ;
- construire une charte d'usage de l'IA : claire, transparente, partagée par tous ;
- renforcer l'accompagnement humain : formation, coaching, écoute managériale ;
- inclure les collaborateurs dans les choix technologiques : à travers des tests utilisateurs, des ateliers de design ou des sondages ;
- veiller à l'équité d'accès à la technologie : pour ne pas laisser sur le bord du chemin les profils moins technophiles.

L'IA ne doit pas déshumaniser le travail, mais l'enrichir

L'essor de l'intelligence artificielle dans l'environnement de travail numérique ne doit pas être perçu uniquement sous l'angle de la performance ou de l'efficacité opérationnelle. Derrière les promesses d'automatisation et d'hyperpersonnalisation se cachent des choix structurants pour les organisations : quels usages voulons-nous encourager ? Quelle place laissons-nous à l'humain dans des environnements toujours plus assistés par la technologie.

L'environnement de travail numérique de demain ne sera pas un monde froid et automatisé, sauf si nous l'acceptons sans débat. Il peut, au contraire, devenir un espace hybride, alliant la puissance des algorithmes à l'intelligence collective, la personnalisation des parcours à la richesse du lien humain.

L'enjeu n'est pas technologique, il est éthique, culturel et managérial.

Il appartient donc aux entreprises, et en particulier aux directions RH, DSI et conformité, d'en faire un usage éclairé, responsable et éthique. Cela implique de repenser les indicateurs de performance, d'investir davantage dans l'accompagnement humain et de poser un cadre clair sur l'usage des données et des algorithmes. Il est temps pour les entreprises de faire un choix clair : vouloir un environnement de travail numérique qui libère les collaborateurs et non qui les enferme.

Maryam Sy et Pablo Cuesta

[\[Ressources humaines\] L'actualité actuEL RH : Environnement de travail numérique : l'IA va-t-elle déshumaniser le travail des salariés ?](#)