

Mon collègue de travail est un robot

À l'usine, à l'atelier, ils sont partout et dansent inlassablement, sans fatigue apparente. Dans des lieux extrêmes, ils réparent ou démantèlent des monuments technologiques sans se soucier des conséquences sur leur santé. Au bureau, pour l'instant, les robots sont au bout de fil, pour nous aider à la place des opérateurs de call-centers. Ils questionnent d'un ton égal, sans aucune empathie. Une dame (ou un homme) robot répète imperturbablement : « Je n'ai pas compris votre demande, veuillez répéter ». Le ton monte (d'un seul côté), on devient rapidement hystérique, avant de racrocher brutalement et de recommencer, bien sûr, alors que le robot se contente de ricaner doucement et d'enchaîner illico sur un autre appel, sans perdre le rythme.

Les robots arrivent, qu'on se le dise. Dans la grande distribution, le collègue robot est banal et l'hôtesse de caisse lui sert gentiment d'assistante devant des clients un peu désemparés ou maladroits. Dans le secteur bancaire, ils sont souvent le premier contact du client, et font parfois preuve d'humour en arborant un slogan comme « Et si vous aviez une autre relation avec votre banque ». Chacun a appris à converser avec lui le plus aimablement du monde. Quelques prototypes ressemblant à des balais sur roulettes (plus stable que les monocycles électriques très prisés des citadins) et surmontés d'une tablette interactive, cela va sans dire, circulent également dans les médiathèques modernes pour s'assurer que tout va bien. Ils ne vous parlent que si vous leur parlez.

Et les robots comme voisins d'open-space ? Ils arrivent aussi... Nina Godart en a fait une jolie chronique sur BFMTV (*Happy boulot*, 8 juin 2016). C'est tentant, bien sûr, un travailleur qui ne quitte jamais son travail, qui n'est pas soumis aux aléas des transports, qui n'est jamais alité à cause d'une mauvaise grippe et qui ne dit rien si on le congédie. En Chine, d'ailleurs, des robots serveurs ont été licenciés pour incompetence. Ils faisaient perdre du temps au lieu d'en gagner car, s'ils savaient prendre les commandes, ils étaient incapables de comprendre les remarques des clients.

Leur apparence devrait évoluer pour qu'ils aient moins le look robot et ressemblent plus au comptable du premier étage ; mais quel que soit leur physique, ils seront bourrés d'intelligence artificielle et absolument infatigables. Que feront-ils ? Répondre au téléphone, faire des photocopies et le café, surveiller les locaux ? Ils le font déjà, alors ? Comme ils sont à l'abri des sautes d'humeur, ils devraient rapidement monter en grade et vous chiper le poste que vous convoitez. Ils sont capables de gérer, de compter, de jouer aux échecs ou au go et de vous battre. Selon des chercheurs d'Harvard, près de la moitié des postes pourraient être occupés par des robots...

En attendant, on gagne un collègue silencieux et efficace, à qui on peut confier les tâches que personne n'a envie de faire ; mais méfiance, il sera bientôt capable d'initiatives intempestives. Les traders robots vont beaucoup plus vite que leurs collègues humains. Généralement plus performants, ils peuvent aussi faire de grosses bêtises. Fort heureusement, des chercheurs travaillent sur le fameux bouton rouge pour l'arrêter quand il prendra des décisions qui mettront en péril l'entreprise ou la société toute entière.

Ce qui contrarie l'ascension fulgurante des robots c'est, pour l'instant, leur aspect, leur absence de sentiments et leur incapacité à faire face à des émotions ou à l'imprévisible.

Pour le style, les choses évoluent vite : un designer hongkongais a créé *Ricky Ma*, un robot à l'effigie de Scarlett Johansson. Un scientifique japonais, Hiroshi Ishiguro, a créé son propre clone-robot ; au début, sa petite fille en a hurlé de terreur, mais elle s'est vite habituée. Comme nous.

L'absence d'empathie n'est pas forcément un handicap dans les hautes sphères décisionnelles, bien au contraire. Licencier mille personnes sur instruction d'un robot, c'est plus facile à exécuter ; d'ailleurs, d'ici peu, peut-être s'en chargera-t-il lui-même. Quelques-uns, très rares, siègent dans des conseils d'administration pour y apprendre le métier. Selon Nina Godart, depuis deux ans, Vital, un algorithme calculateur de risques, siège au conseil d'un fonds d'investissement japonais. Il dispose d'une voix comme les cinq autres administrateurs et ne touche pas de jetons de présence. D'humeur égale, il ne palabre pas pendant des heures pour justifier ses décisions. Décidément, les robots semblent promis à un bel avenir...

Élisabeth Pélegrin-Genel, illustration de Charlotte Moreau ■

Lecture recommandée : *Mon collègue est un robot*, Valéry Bonneau, Éditions Alternatives, 2016

