

PATRICK NICOLET

Membre du comité de direction générale, Capgemini

Masood AHMED

Let me turn now to Patrick. Patrick, could you give us your perspective? I know you will also focus a little bit on how the technological revolution is changing the nature of the workplace.

Patrick NICOLET

« L'Homme est une créature qui fonctionne beaucoup selon des habitudes, et un grand nombre de ses actions sont plus ou moins des réflexes automatiques aux stimuli de son environnement », Granville Stanley Hall, psychologue et éducateur américain. C'est un aspect qui explique notamment le décalage que l'on trouve toujours entre le développement technologique et son adoption par les citoyens.

Du point de vue de l'industrie des services informatiques, je vais centrer mon intervention sur le thème de l'Automatisation et de la Main d'œuvre.

I- Automatisation et main d'œuvre : observations

L'automatisation peut être définie en trois catégories :

- **Surveillance** : expérience de l'utilisateur final, fonctionnement de l'entreprise, performances des applications,
- **Industrialisation** : robotique / automatisation des procédures informatiques, automatisation des essais, orchestration des services,
- **Services cognitifs (basés sur des mégadonnées)** : intelligence artificielle, apprentissage automatique, analyse prédictive.

Aujourd'hui, nous assistons au regroupement de ces catégories (interface de programme d'application (API) par opposition aux solutions iPaaS) et à l'apparition de nouvelles façons de travailler et de développer la valeur commerciale :

- **Rendement** : plus de productivité et plus d'économies,
- **Efficacité** : plus de qualité et de conformité, des procédures simplifiées, une couverture facilitée 24h/24 et 7j/7,
- **Conséquences** : nouvelle source de revenus, nouvelles connaissances, réduction du délai préalable à la commercialisation.

Concernant le **travail**, il est indubitable que les changements technologiques transforment radicalement à la fois le lieu de travail et l'environnement social :

- **Relations employeur-employé / durée du travail** : en raison des changements technologiques, un nombre croissant de salariés deviennent des travailleurs indépendants, des intérimaires ou créent leur entreprise (voir par ex. Gigster et les « nomades numériques », la génération du millénaire a maintenant l'intention d'acquiescer jusqu'à 4 types d'expériences différentes avant l'âge de 30 ans) : « Dans la décennie qui vient, on estime que près de la moitié des quelque 145 millions de salariés américains deviendront des "travailleurs indépendants" » (Hill Steven, 2015, *New Economy, New Social Contract : A plan for a safety net in a multiemployer world*, New America Foundation),

- **Mobilité** : la question de la mobilité se pose dans les deux sens : il s'agit soit de fournir des individus pour qu'ils fassent un travail, soit de fournir du travail à des individus. Désormais, si les gens ne peuvent pas aller où il y a du travail (par ex. à cause des restrictions de délivrances de visas de travail de la part du futur Gouvernement des États-Unis dans le secteur de la technologie), c'est le travail qui ira vers les gens. C'est une approche différente : l'approche axée sur les centres / les unités de production. Quoi qu'il en soit, le lieu d'implantation de ce centre ne sera pas déterminé par le lieu de résidence des collaborateurs, et ils auront besoin de mobilité. C'est un autre aspect de la souplesse nécessaire au-delà des conditions de travail.
- **Main d'œuvre connectée / productivité renforcée** : grâce à l'automatisation, les entreprises peuvent désormais fournir de puissants outils qui permettent de renforcer la productivité de la main d'œuvre. Tous ces outils impliquent d'avoir des compétences plus spécialisées et d'ouvrir de nouveaux espaces de travail, mais réservés aux personnes disposant des compétences requises (par ex. des mathématiciens pour renforcer le secteur des services financiers).
- **Acquisition de compétences / reconversion professionnelle** : les employés souhaitent avoir plus systématiquement accès à des formations d'excellente qualité sur des sujets techniques, à un accompagnement efficace, à de nouvelles compétences et à une reconversion professionnelle. Cependant, là encore, seule une population restreinte pourra accéder à l'acquisition de compétences / à une reconversion professionnelle (et par exemple pratiquer des essais de fonctionnement au lieu de pratiquer des analyses).
- **Guerre des talents / diversité** : il y a quelques années, les talents qui étaient vraiment intéressés par la technologie ont intégré des sociétés de services informatiques. Aujourd'hui, avec le défi du numérique, une immense guerre des talents est enclenchée, qui touche tous les secteurs professionnels au niveau mondial. Même si les pays ont des taux de chômage élevés, les entreprises ont du mal à trouver des talents et à les retenir : « Les développeurs de logiciels fraîchement diplômés peuvent exiger des salaires de départ pouvant aller jusqu'à 90 000 \$. Une fois en poste, ils reçoivent jusqu'à 20 appels de recrutement par jour de la part d'autres entreprises qui cherchent à les convaincre de venir travailler pour elles. Et quand ces entreprises parviennent à les attirer, une hausse de 20 à 25% du salaire des intéressés n'est pas rare » (*Boston Globe*, 19 février 2016). Du point de vue de la diversité, les entreprises peuvent retenir les talents avec des conditions de travail attractives (par ex. avec la planification de la réinsertion suite à un congé de maternité, des promotions internes).
- **Taxation du travail** : la taxation du travail est un coût important pour les entreprises. Toutefois, c'est aussi une importante source de financement pour notre système de protection sociale. Quand nous réduisons le nombre de salariés / augmentons la productivité, cela a des répercussions sur le financement de ce système de protection sociale.
- **Économie collaborative** : l'économie collaborative est essentiellement axée sur la détection des mesures économiques sans effets, afin de les transformer en bénéfices communs à partager. Ce que nous voyons arriver au niveau de la mobilité (par ex. Uber) et de la location de logements (par ex. Airbnb) va s'appliquer au marché du travail.

II- Automatisation et main d'œuvre : la voie à suivre

Je pense qu'il existe plus spécialement deux voies à explorer, parallèlement à l'**éducation** et aux **relations entre les hommes et les machines**.

- **Multiplicité des statuts professionnels** : aujourd'hui, nous avons quatre grands types de statuts professionnels : salarié (dans le secteur public ou dans le secteur privé), travailleur indépendant, intérimaire et demandeur d'emploi. Notre société va passer à une multiplicité de statuts professionnels. C'est la

souplesse qui permettra de regrouper ces différents statuts. Cette notion de souplesse est nécessaire pour s'adapter aux changements produits par technologie.

- **Revenu de base / revenu universel** : des discussions autour de l'établissement d'un revenu de base / revenu universel ont déjà commencé, avec des degrés de réussite divers :
 - **Suisse** : cette année, les électeurs ont massivement rejeté (à près de 77%) une proposition d'introduction d'un revenu de base / revenu universel garanti pour tous, que les gens travaillent ou pas.
 - **Finlande** : ce pays est sur le point de lancer une expérience auprès d'un groupe de 2 000 - 3 000 citoyens choisis de manière aléatoire et bénéficiant déjà de prestations de chômage, qui commenceront par percevoir un revenu mensuel de base / un revenu universel de 560 €. L'étude pilote, qui durera deux ans (sur 2017 et 2018), a pour objectif d'évaluer si ce revenu peut contribuer à réduire la pauvreté, l'exclusion sociale et la bureaucratie, tout en accroissant le taux d'emploi.

Masood AHMED

I also think we should come back to the question you raised about what this implies regarding the way in which we think about security and pensions in old age. I would say that in the United States for example, for many people, if not most, their health insurance is linked to their employment status. If they change jobs, they move to the employment plan of their new employer. Now, if more and more people do not have employers, what does that mean regarding the way in which we think about health and pensions. There is also a variety of things which we have traditionally associated with the relationship between individuals and the place in which they work. This assumes that that relationship would be stable and long lasting, and now, as you say, it is changing quite dramatically.