

L'ergonomie assistée par intelligence artificielle : quand l'automatisation de la pratique pose la question de la valeur du métier

Julien Talbot

Ergonomia, La Réunion · julien.talbot@ergonomia.re

Texte accepté en communication orale par le comité scientifique du 59e congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française (Nantes, septembre 2026). Non présenté, non publié dans les actes.

RÉSUMÉ

Si une machine peut proposer un pré-diagnostic dont la structure rejoint la mienne, qu'est-ce qui fonde la valeur de l'ergonome ? Ce texte raconte une pratique. Il ne la généralise pas. Depuis 2022, sur environ quarante missions, j'enregistre, je fais transcrire, un modèle de langage propose une structure et, sur une vingtaine d'entre elles, je compare. Le traitement ne remplit plus l'agenda. Le temps rendu va au lien et à la mise en débat, quand la pression du livrable ne me force plus à le couper. Dès que la situation est relationnelle, le modèle ne voit pas ce qui organise la parole. La valeur n'est pas dans le traitement de la donnée. Elle est dans le temps que ce traitement occupait, et dans ce que la transcription ne contient pas.

Mots-clés : ergonomie, intelligence artificielle, pratique, instrumentation, valeur de l'intervention

La question

Il serait tentant de poser la question comme un problème technique : l'IA peut-elle remplacer l'ergonome ? Mais cette formulation évacue précisément ce qui mérite d'être interrogé.

Depuis 2022, j'intègre l'intelligence artificielle dans l'ensemble de mon processus d'intervention, de l'analyse de la demande à l'accompagnement de la mise en œuvre. Ce que cette expérience m'a appris ne porte pas sur l'outil. Elle porte sur le métier : sur ce qui occupait le temps sans en être le cœur, et sur ce qui constituait ce cœur sans jamais recevoir le temps qu'il aurait mérité.

Ce que je peux raconter est étroit : ma propre pratique, environ quarante missions entre 2022 et 2026. La plus importante est une mission intercommunale : plus de trente entretiens, une vingtaine d'interlocuteurs. Je l'ai conduite seul. Il n'y a pas d'autre regard sur le matériau. Rien de ce qui suit ne se transporte tel quel vers une autre intervention.

Sur une vingtaine de ces missions, j'ai comparé les structures proposées par l'IA avec mes propres analyses, conduites de mon côté. Structure, identification des déterminants, hiérarchisation des enjeux : les deux convergent, à ma lecture, sauf là où la situation est d'abord relationnelle. J'y reviens plus bas. Cette comparaison, je l'ai faite seul. C'est sa limite principale : elle ne dit rien de ce qu'un autre praticien aurait conclu sur les mêmes traces.

Si une structure peut être proposée sans que je la rédige, la question n'est plus de savoir si la machine fait le métier. Elle devient : qu'est-ce qui fonde la valeur, une fois que le traitement ne remplit plus l'agenda ?

Ce que je fais

La contrainte ne disparaît pas. Elle se déplace.

J'enregistre les entretiens, systématiquement. La photographie et la vidéo aussi. Libéré du stylo, j'écoute autrement. La transcription est automatique, par Whisper (Radford et al., 2022). La reconnaissance optique de documents et l'analyse d'images suivent, quand le matériau est là. Ce que la formation enseigne peu, et que l'exercice libéral subit, c'est ce passage du brut à l'exploitable. Il consommait une part considérable du temps.

Le consentement se recueille en deux temps. Dès le cadrage de la mission, avec le commanditaire, qui sait que les entretiens seront enregistrés et traités avec un outil d'IA. Puis oralement, avant chaque entretien, avec la personne elle-même. Avant tout envoi à un modèle distant, les transcriptions sont pseudonymisées en local, sur ma machine.

Un modèle de langage propose ensuite un pré-diagnostic : déterminants, hiérarchie d'enjeux. Ce sont les modèles que tout le monde peut utiliser, pris tels quels. Ils ont changé plusieurs fois depuis 2022. Je pose leur proposition à côté de l'analyse que je conduis de mon côté.

Sur une part des missions, je maintiens un diagnostic non assisté. Ce n'est pas une habitude conservée par inertie. C'est un choix délibéré, la condition pour que la supervision reste une supervision et non une délégation aveugle.

L'approche instrumentale (Rabardel, 1995) décrit mieux ce qui se passe qu'un partage des tâches entre l'humain et la machine. Le modèle n'est qu'un artefact. Il devient instrument par les schèmes d'utilisation que j'ai construits autour de lui : enregistrer systématiquement, comparer, garder une part de diagnostic sans assistance. Cet instrument réorganise l'activité : ce que je regarde pendant l'entretien, ce que je peux différer, ce que je tiens d'une rencontre à l'autre. Il ne prend pas la place du jugement. Il change le moment où ce jugement a lieu. C'est cette façon d'instrumenter l'intervention que je nomme ergonomie assistée par intelligence artificielle. Le terme désigne une pratique, pas un modèle.

Quand le diagnostic tient, il ne tient pas dans la proposition. Il se fait entre les traces, cette proposition, ce que j'en garde, et ce que les interlocuteurs en font quand on le met en débat (Hutchins, 1995). Je décris un déroulement. Je n'en tire pas une loi.

Ce qui a bougé

Un document unique d'évaluation des risques professionnels me prenait six à dix heures. Il m'en prend deux à quatre. Je peux désormais la proposer à de très petites entreprises. Le chiffre est le mien. Je ne le donne pas comme une moyenne du métier.

La mission intercommunale, plus de trente entretiens, une vingtaine d'interlocuteurs, aurait classiquement mobilisé plusieurs ergonomes. Je l'ai conduite seul. Ce n'est pas une preuve que le diagnostic y gagne. C'est un fait d'organisation : le volume à transcrire ne décidait plus de la taille de l'équipe.

Sur les missions à forte composante psychosociale, les pré-diagnostics manquent de nuance sur les dynamiques relationnelles. Le repérage des non-dits, des alliances implicites, des tensions qui ne s'énoncent jamais directement mais qui organisent pourtant tout ce qui se dit : l'enregistrement ne les a pas. Le modèle non plus.

Un salarié évite un sujet. Il tourne autour, y revient, s'arrête avant. Dans la transcription, il reste des détours et des phrases inachevées : le modèle peut les interpréter comme il le souhaite, rien ne l'oblige à y lire un évitement. Pendant l'entretien, c'est ce que le salarié montrait sans le dire qui m'a alerté. J'ai reposé la question plus tard, autrement. Le sujet était sensible, et il méritait d'entrer dans la mission.

L'écart entre travail prescrit et travail réel, retourné vers le praticien, n'est pas comblé. L'intervention telle que la formation la décrit suppose un temps de recueil, de traitement et d'analyse que la réalité de l'exercice libéral ne permet souvent pas. L'instrument vide la case du traitement. Il ne voit pas, à ma place, ce que la situation a de singulier.

Le temps de l'autre

Un directeur de service a eu besoin de trois à quatre rencontres avant de dire ce qui comptait vraiment. Whisper n'a pas réduit ce nombre. Il n'y pouvait rien : ce temps-là appartenait au directeur.

La pression habituelle du livrable aurait rendu cette temporalité impossible à tenir. Elle ne l'interdit plus. Une rencontre de plus me coûte moins, parce que le traitement de la précédente ne bloque plus le calendrier. L'outil ne fait pas parler.

En restitution, l'attention se concentre sur la facilitation, la dynamique de groupe, ce qui se joue politiquement dans la mise en débat du travail. Je ne sais pas d'avance ce qu'il faudra faire dans cette heure. C'est pour ça qu'elle ne se délègue pas.

Ce que je ne peux pas conclure

Les ironies de l'automatisation (Bainbridge, 1983) sont la mise en garde. Le superviseur libéré d'une part de l'exécution doit pourtant maintenir ce que cette part permettait d'exercer. Automatiser une part de sa pratique, c'est risquer de perdre ce que cette part entretenait. Je n'ai pas mesuré cette perte.

Deux lectures restent ouvertes. L'une dit que le jugement reçoit enfin le temps que le traitement lui prenait. L'autre dit que ce temps était aussi le lieu où le métier s'entretenait. Mes missions penchent vers la première. Elles ne la démontrent pas.

Ce qui manque, pour que cette question reçoive une réponse qui dépasse le témoignage, c'est une comparaison entre ergonomes qui instrumentent et ergonomes qui n'instrumentent pas, sur des missions de même nature et de même complexité. Je ne l'ai pas faite.

La valeur

Évaluer un travail, rappellent Hubault et du Tertre (2008), c'est « mesurer, parfois ; juger, toujours ». Appliqué à ma pratique, cela donne une réponse étroite. La valeur de l'intervention n'est pas dans le traitement de la donnée. Ce traitement était indispensable, chronophage, peu enseigné. Il remplissait l'agenda. Une fois cette case vide, ce qui devient visible est le temps qu'elle occupait, et ce que la transcription ne contient toujours pas.

Un directeur a eu besoin de trois à quatre rencontres. Aucune transcription ne l'aurait accéléré. Whisper a rendu tenable le fait de ne pas annuler la suivante.

Bibliographie

Bainbridge, L. (1983). Ironies of automation. *Automatica*, 19(6), 775-779.

Hubault, F. et du Tertre, C. (2008). Le travail d'évaluation. Dans F. Hubault (coord.), *Évaluation du travail, travail d'évaluation* (p. 95-114). Octarès.

Hutchins, E. (1995). *Cognition in the wild*. MIT Press.

Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies : approche cognitive des instruments contemporains*. Armand Colin.

Radford, A., Kim, J. W., Xu, T., Brockman, G., McLeavey, C. et Sutskever, I. (2022). Robust speech recognition via large-scale weak supervision. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2212.04356>

Version en ligne : julientalbot.com/writing/ergonomie-assistee-ia