TRANSCRIPT · EPISODE 226

Will AI Take Your Job or Change It?

English learning resource · FR

Line-by-line · English + French

194 lines

Study task: Listen again and notice the expressions you studied.

It is Monday morning.

Nous sommes lundi matin.

You arrive at work and find a new AI tool on your screen.

Vous arrivez au travail et découvrez un nouvel outil d'IA sur votre écran.

By Friday, it can do part of the work you usually do.

Vendredi, il peut déjà faire une partie de votre travail habituel.

Should you feel excited, worried, or both?

Devriez-vous être enthousiaste, inquiet ou les deux ?

Both would be a very reasonable answer.

Les deux seraient une réponse tout à fait raisonnable.

And what should you actually do next?

Et que devriez-vous faire maintenant ?

Welcome to Your English Toolbox.

Bienvenue dans Your English Toolbox.

I'm Martin.

Je suis Martin.

And I'm Julia.

Et moi, Julia.

Today we are talking about AI and the job market.

Aujourd'hui, nous parlons de l'IA et du marché du travail.

Not just what might happen one day.

Pas seulement de ce qui pourrait arriver un jour.

We have real examples of companies changing how people work.

Nous avons des exemples réels d'entreprises qui changent la façon de travailler.

And we have practical steps you can try, whatever your job.

Et des mesures pratiques à essayer, quel que soit votre métier.

Theo is here with us.

Theo est avec nous.

Hello, Martin and Julia.

Bonjour, Martin et Julia.

I'll explain the examples, and I'll also share my opinions.

J'expliquerai les exemples et partagerai aussi mes opinions.

When something is my opinion, I'll say so.

Quand il s'agira de mon opinion, je le préciserai.

Let's start with someone answering questions from customers.

Commençons par une personne qui répond aux questions des clients.

We will call her Sofia.

Nous l'appellerons Sofia.

Sofia works on a customer support team.

Sofia travaille dans une équipe de service client.

Every day, people ask when a delivery will arrive or how to return an item.

Chaque jour, les gens demandent quand une livraison arrivera ou comment retourner un article.

Then the company introduces a chatbot.

Puis l'entreprise introduit un chatbot.

It begins to answer some of the simple questions.

Il commence à répondre à certaines questions simples.

If I were Sofia, my first question would be: am I still needed?

À la place de Sofia, ma première question serait : a-t-on encore besoin de moi ?

Of course.

Bien sûr.

That is not a theoretical question when it is your rent and your future.

Ce n'est pas une question théorique quand votre loyer et votre avenir sont en jeu.

Has something like this happened in a real company?

Est-ce arrivé dans une vraie entreprise ?

Yes.

Oui.

Ingka Group is the largest IKEA retailer.

Ingka Group est le plus grand détaillant IKEA.

It introduced a chatbot called Billie for customer enquiries.

Il a introduit un chatbot appelé Billie pour les demandes des clients.

An enquiry is a question from a customer.

Une demande est une question posée par un client.

So what did Billie do?

Qu'a donc fait Billie ?

The company said that, between 2021 and 2023, Billie resolved around forty-seven percent of the questions sent to the chatbot.

L'entreprise a indiqué qu'entre 2021 et 2023, Billie avait résolu environ quarante-sept pour cent des questions envoyées au chatbot.

Wait.

Attends.

Forty-seven percent of every customer question at IKEA?

Quarante-sept pour cent de toutes les questions des clients IKEA ?

No.

Non.

That figure refers to the questions Billie received.

Ce chiffre concerne les questions reçues par Billie.

It is an important difference.

C'est une différence importante.

And what happened to the people?

Et qu'est-il arrivé aux personnes ?

Ingka said it had trained eight thousand five hundred customer-support colleagues in other skills.

Ingka a déclaré avoir formé huit mille cinq cents collègues du service client à d'autres compétences.

Those skills included remote interior design, digital sales and handling more complex questions.

Ces compétences comprenaient le conseil en décoration à distance, la vente numérique et le traitement de questions plus complexes.

So imagine Sofia no longer spends so much time answering the same simple questions.

Imaginons que Sofia passe désormais moins de temps à répondre aux mêmes questions simples.

She could instead help a customer plan a room or solve a problem.

Elle pourrait plutôt aider un client à aménager une pièce ou à résoudre un problème.

That sounds much more interesting.

Cela semble beaucoup plus intéressant.

But does the report prove that no one lost a job?

Mais le rapport prouve-t-il que personne n'a perdu son emploi ?

No, it does not.

Non, il ne le prouve pas.

We should not turn one company announcement into a promise about every worker.

Nous ne devons pas transformer une annonce d'entreprise en promesse pour chaque employé.

And another company could make a different decision.

Et une autre entreprise pourrait prendre une décision différente.

Exactly.

Exactement.

A tool does not choose the company's plan.

Un outil ne choisit pas le plan de l'entreprise.

People do.

Ce sont les personnes qui choisissent.

Let's make that practical.

Passons à la pratique.

Suppose my manager says a chatbot will join our team.

Supposons que ma responsable annonce qu'un chatbot rejoindra notre équipe.

What could I ask?

Que pourrais-je demander ?

You could ask: “Which tasks will change?”

Vous pourriez demander : « Quelles tâches vont changer ?»

Not just: “Will my job change?”

Pas seulement : « Mon poste va-t-il changer ?»

Yes.

Oui.

A job contains many tasks.

Un emploi comprend de nombreuses tâches.

A tool may change some of them before it changes the whole role.

Un outil peut en modifier certaines avant de changer l'ensemble du poste.

I would also ask: “What training will we get?”

Je demanderais aussi : « Quelle formation recevrons-nous ?»

That is a good question.

C'est une bonne question.

And ask when the training will happen.

Et demandez quand la formation aura lieu.

Why is the time important?

Pourquoi le moment est-il important ?

Because not everyone has free evenings or money for a course.

Parce que tout le monde n'a pas des soirées libres ou l'argent nécessaire pour un cours.

A company can give people time and support during the working day.

Une entreprise peut accorder du temps et du soutien pendant la journée de travail.

Let's practise the question together.

Entraînons-nous ensemble à poser la question.

“What training will we get?”

« Quelle formation recevrons-nous ?»

There is another difficult question for Sofia.

Il y a une autre question difficile pour Sofia.

What if the new work looks better, but she has never done it before?

Et si le nouveau travail semble meilleur, mais qu'elle ne l'a jamais fait ?

She may be excellent with customers and still feel nervous about a new tool.

Elle peut être excellente avec les clients et se sentir nerveuse face à un nouvel outil.

Of course.

Bien sûr.

Learning a new task takes time, and people need a chance to practise.

Apprendre une nouvelle tâche prend du temps et les personnes ont besoin de pouvoir pratiquer.

Let's imagine her manager offers a short course in online sales.

Imaginons que sa responsable propose un court cours de vente en ligne.

Sofia wants to know what happens after the course.

Sofia veut savoir ce qui se passera après le cours.

She could ask: “Will I practise with a colleague?”

Elle pourrait demander : « Est-ce que je pratiquerai avec un collègue ?»

And: “Who can help if I get stuck?”

Et : « Qui peut m'aider si je suis bloquée ?»

That makes the training more concrete.

Cela rend la formation plus concrète.

It is not only a presentation followed by a new target.

Ce n'est pas seulement une présentation suivie d'un nouvel objectif.

Exactly.

Exactement.

In my opinion, good training includes practice, feedback and time to ask questions.

À mon avis, une bonne formation comprend la pratique, des retours et du temps pour poser des questions.

Could Sofia use the skills she already has?

Sofia pourrait-elle utiliser les compétences qu'elle possède déjà ?

Certainly.

Certainement.

She already knows how to listen to customers and explain a problem.

Elle sait déjà écouter les clients et expliquer un problème.

Those skills can support a new role, even if she needs to learn different tools.

Ces compétences peuvent servir dans un nouveau rôle, même si elle doit apprendre d'autres outils.

So adapting is not necessarily starting again from zero.

S'adapter ne signifie donc pas nécessairement repartir de zéro.

That is a useful way to think about it.

C'est une façon utile de voir les choses.

But let us be honest.

Mais soyons honnêtes.

Training does not guarantee that every person will keep the same hours or salary.

La formation ne garantit pas que chacun conservera les mêmes horaires ou le même salaire.

That is right.

C'est vrai.

People also need clear answers about their contracts and responsibilities.

Les personnes ont aussi besoin de réponses claires sur leurs contrats et leurs responsabilités.

Sofia could ask: “How do you expect my role to change?”

Sofia pourrait demander : « Comment pensez-vous que mon poste va évoluer ?»

A question like that helps her understand the actual offer.

Une telle question l'aide à comprendre l'offre réelle.

We have looked at customer service.

Nous avons parlé du service client.

What about someone who has an idea but cannot build an app?

Qu'en est-il d'une personne qui a une idée mais ne sait pas créer une application ?

That sounds like me.

Cela me ressemble.

I have lots of ideas and absolutely no idea how to code.

J'ai beaucoup d'idées et je ne sais absolument pas programmer.

Then let's look at Duolingo.

Regardons alors Duolingo.

The company says its product managers used AI to help make a prototype for Duolingo Chess.

L'entreprise affirme que ses responsables produit ont utilisé l'IA pour créer un prototype de Duolingo Chess.

A prototype is an early version you can test.

Un prototype est une première version que l'on peut tester.

So one person had an idea and AI built the entire final app?

Donc une personne a eu une idée et l'IA a construit toute l'application finale ?

That is not what the company says.

Ce n'est pas ce que dit l'entreprise.

Its product managers used AI to build a prototype.

Ses responsables produit ont utilisé l'IA pour construire un prototype.

The engineers then built the final product.

Les ingénieurs ont ensuite construit le produit final.

So the prototype helped people show an idea sooner.

Le prototype a donc permis de montrer une idée plus tôt.

Yes.

Oui.

They could look at something concrete and discuss what needed to change.

Ils pouvaient voir quelque chose de concret et discuter des changements nécessaires.

What does that mean for the people on the team?

Qu'est-ce que cela signifie pour les membres de l'équipe ?

In my opinion, more people may be able to test an idea before handing it to a specialist.

À mon avis, davantage de personnes pourront peut-être tester une idée avant de la confier à un spécialiste.

But a working prototype is not the same as a safe, reliable final product.

Mais un prototype fonctionnel n'est pas la même chose qu'un produit final sûr et fiable.

And someone still has to decide whether the idea solves a real problem.

Et quelqu'un doit toujours décider si l'idée résout un vrai problème.

I can imagine a designer asking: “Who will use this?”

J'imagine une conceptrice demander : « Qui va utiliser cela ?»

Or an engineer asking: “What happens when it fails?”

Ou un ingénieur demander : « Que se passe-t-il si cela échoue ?»

Exactly.

Exactement.

The skills can overlap, but that does not mean every specialist becomes unnecessary.

Les compétences peuvent se recouper, mais cela ne signifie pas que tous les spécialistes deviennent inutiles.

What about someone starting their first job?

Et une personne qui commence son premier emploi ?

Junior workers often learn by doing the simpler tasks.

Les débutants apprennent souvent en accomplissant les tâches les plus simples.

That is a serious concern.

C'est une préoccupation sérieuse.

If a tool does the first draft, a beginner still needs a way to learn how the work is done.

Si un outil produit le premier brouillon, un débutant doit toujours pouvoir apprendre comment le travail se fait.

For example, a junior colleague could review a draft with someone more experienced.

Par exemple, un collègue débutant pourrait examiner un brouillon avec une personne plus expérimentée.

And ask why one answer is useful while another is wrong.

Et demander pourquoi une réponse est utile alors qu'une autre est incorrecte.

Yes.

Oui.

In my opinion, a team should make space for that learning rather than assume beginners can skip it.

À mon avis, une équipe devrait réserver du temps à cet apprentissage plutôt que supposer que les débutants peuvent s'en passer.

We have talked about support teams and apps.

Nous avons parlé des équipes d'assistance et des applications.

Does AI only change office work?

L'IA ne change-t-elle que le travail de bureau ?

No.

Non.

Consider technicians who visit homes to repair appliances.

Pensons aux techniciens qui visitent les maisons pour réparer les appareils électroménagers.

A washing machine breaks, and someone comes to fix it.

Une machine à laver tombe en panne et quelqu'un vient la réparer.

Exactly.

Exactement.

Haceb is an appliance company in Colombia.

Haceb est une entreprise colombienne d'électroménager.

Microsoft describes an AI assistant called Wilson that helps its technical teams find information about products and problems.

Microsoft décrit un assistant d'IA appelé Wilson qui aide ses équipes techniques à trouver des informations sur les produits et les problèmes.

So a technician can ask for help while working with a customer?

Un technicien peut donc demander de l'aide pendant qu'il intervient chez un client ?

That is the idea described in the case.

C'est l'idée décrite dans cet exemple.

The tool helps find information, but the technician still works at the customer's home.

L'outil aide à trouver des informations, mais le technicien travaille toujours chez le client.

Could the assistant suggest the wrong solution?

L'assistant pourrait-il suggérer une mauvaise solution ?

It could.

Il le pourrait.

A person still needs to check the model, assess the problem and use their professional judgement.

Une personne doit toujours vérifier le modèle, évaluer le problème et utiliser son jugement professionnel.

That sounds important in many jobs.

Cela semble important dans de nombreux métiers.

A fast answer is useful only if it is reliable.

Une réponse rapide n'est utile que si elle est fiable.

And a customer may need a person to explain the next step.

Et un client peut avoir besoin qu'une personne lui explique la suite.

Yes.

Oui.

Technical knowledge, judgement and communication can all matter together.

Les connaissances techniques, le jugement et la communication peuvent tous compter ensemble.

Now let's talk about our listener.

Parlons maintenant de notre auditeur.

Maybe you do not work in customer service, design or repairs.

Vous ne travaillez peut-être ni dans le service client, ni dans la conception, ni dans les réparations.

Maybe you are a teacher, a driver, a nurse or a student.

Vous êtes peut-être enseignant, conducteur, infirmier ou étudiant.

Where do you begin?

Par où commencer ?

Start with one task you understand well.

Commencez par une tâche que vous connaissez bien.

Write down what you do, what information you use and how you know the result is good.

Notez ce que vous faites, les informations utilisées et comment vous savez que le résultat est bon.

For example, preparing a simple weekly report.

Par exemple, préparer un simple rapport hebdomadaire.

Yes, if that is part of your work.

Oui, si cela fait partie de votre travail.

Then check your workplace rules before using any tool.

Vérifiez ensuite les règles de votre lieu de travail avant d'utiliser un outil.

That includes rules about customer information.

Cela comprend les règles concernant les informations des clients.

Exactly.

Exactement.

Do not put private information into a tool unless your organisation has authorised that use.

Ne saisissez pas d'informations privées dans un outil sans autorisation de votre organisation.

Could I practise with an imaginary example instead?

Pourrais-je plutôt pratiquer avec un exemple imaginaire ?

Yes, that can be a useful place to start.

Oui, cela peut être un bon point de départ.

Try a small example that contains no confidential information.

Essayez un petit exemple sans informations confidentielles.

Then compare the result with what you would normally produce.

Comparez ensuite le résultat avec ce que vous produiriez normalement.

Not just how quickly the tool answered.

Pas seulement la vitesse de réponse de l'outil.

Right.

Exact.

Check accuracy, missing details and the time needed to correct it.

Vérifiez la précision, les détails manquants et le temps nécessaire aux corrections.

What if I do not know which tool my employer allows?

Et si je ne sais pas quel outil mon employeur autorise ?

Ask.

Demandez.

You could say: “Which tools are approved for this task?”

Vous pourriez dire : « Quels outils sont approuvés pour cette tâche ?»

And if the answer is none?

Et si la réponse est aucun ?

Then follow that rule.

Alors respectez cette règle.

You can still discuss what training or support would help your team.

Vous pouvez toujours discuter de la formation ou du soutien utiles à votre équipe.

Let's give our listeners another useful question.

Donnons à nos auditeurs une autre question utile.

“How do we check the result?”

« Comment vérifions-nous le résultat ?»

Theo, some people say everyone must use AI for everything.

Theo, certaines personnes disent que tout le monde doit utiliser l'IA pour tout.

What do you think?

Qu'en penses-tu ?

I think curiosity is valuable, but I would not promise that every tool improves every task.

Je pense que la curiosité est précieuse, mais je ne promettrais pas que chaque outil améliore chaque tâche.

The best choice depends on the work, the risk and the people affected.

Le meilleur choix dépend du travail, du risque et des personnes concernées.

So trying a tool and trusting it blindly are different things.

Essayer un outil et lui faire aveuglément confiance sont donc deux choses différentes.

Very different.

Très différentes.

A tool can help you explore an idea and still need careful checking.

Un outil peut aider à explorer une idée tout en nécessitant une vérification attentive.

Let's return to Sofia.

Revenons à Sofia.

Her team has a new chatbot, and she is wondering about her future.

Son équipe dispose d'un nouveau chatbot et elle s'interroge sur son avenir.

She could ask which tasks will change.

Elle pourrait demander quelles tâches vont changer.

She could ask for training time and support.

Elle pourrait demander du temps de formation et du soutien.

And she could ask: “What happens to the people doing this work now?”

Et elle pourrait demander : « Qu'arrivera-t-il aux personnes qui font ce travail aujourd'hui ?»

That is a question for the company, not something Sofia can solve alone.

C'est une question pour l'entreprise, pas un problème que Sofia peut résoudre seule.

Exactly.

Exactement.

Workers can learn, but employers also make choices about training and opportunity.

Les employés peuvent apprendre, mais les employeurs prennent aussi des décisions sur la formation et les possibilités offertes.

If AI saves a team time, that time could be used in different ways.

Si l'IA fait gagner du temps à une équipe, ce temps peut être utilisé de différentes façons.

A business might reduce costs, grow, or offer better service.

Une entreprise peut réduire ses coûts, se développer ou améliorer son service.

And these choices can have very different effects on people.

Et ces choix peuvent avoir des effets très différents sur les personnes.

In my opinion, companies should explain those choices honestly and give people a chance to adapt.

À mon avis, les entreprises devraient expliquer honnêtement ces choix et donner aux personnes la possibilité de s'adapter.

What is your first step this week?

Quelle est votre première étape cette semaine ?

Choose one task you know, check the rules, and think about the results you need.

Choisissez une tâche que vous connaissez, vérifiez les règles et pensez aux résultats dont vous avez besoin.

And keep one question ready for a real conversation at work.

Et préparez une question pour une vraie conversation au travail.

“What training will we get?”

« Quelle formation recevrons-nous ?»

Thank you for listening to Your English Toolbox.

Merci d'avoir écouté Your English Toolbox.

Thank you for having me.

Merci de m'avoir invité.

Take care, and keep learning.

Prenez soin de vous et continuez à apprendre.