

Quand l'IA bouscule le dialogue social

Le dialogue social en matière d'IA progresse – en témoignent le nombre croissant d'accords négociés, l'apparition de commissions et de groupes de travail dédiés. Or vu la vitesse de déploiement des systèmes d'IA (SIA), le rôle des représentants des salariés et leurs modalités d'intervention doivent être repensés.

« La facture de l'IA n'est pas soutenable du point de vue énergétique et climatique »

Maxime Efoui-Hess est coordinateur des programmes industrie et numérique de The Shift Project, groupe de réflexion qui vise à éclairer le débat sur les défis climat-énergie, qui a lancé un pavé dans la mare avec son dernier rapport qui met en évidence un aspect peu abordé du développement de l'intelligence artificielle (IA) : son impact écologique.

Intelligence Artificielle Générative (IAG) : quelles conséquences pour l'emploi public ?

L'arrivée massive de l'intelligence artificielle générative (IAG) bouleverse déjà de nombreux secteurs, et le service public n'échappe pas à cette transformation. Depuis le lancement de ChatGPT fin 2022, les usages et les IA se multiplient, tout comme les interrogations : quelles tâches pourront être automatisées ? Quels métiers seront renforcés ? Et, surtout, quel impact sur les emplois dans la fonction publique ?

Un secteur public particulièrement exposé

Selon l'étude réalisée par Roland Berger en 2023, l'administration publique se trouvait déjà "en première ligne", avec 37 % d'emplois exposés à l'IA générative – un niveau plus élevé que dans le secteur privé (32 %). La mise à jour publiée en octobre 2025 confirme et accentue ce constat : l'impact atteindrait désormais 38 %, soit 2,1 à 2,2 millions d'agents concernés.

Sur l'ensemble des 5,7 millions d'agents publics français, l'étude estime que :

- 8 % des emplois pourraient être automatisés, soit environ 430 000 postes menacés ;
- 22 % pourraient être "augmentés", c'est-à-dire améliorés ou transformés grâce à l'IA, soit 1,25 million de postes

- ;
- **8 % seraient faiblement exposés**, environ 400 000 emplois.

Quels métiers sont les plus menacés ?

Les emplois administratifs apparaissent clairement comme les plus vulnérables. Les agents d'accueil, secrétaires, assistants administratifs, personnels chargés de l'enregistrement ou du traitement documentaire, présentent un potentiel d'automatisation compris entre 56 % et 70 % au niveau mondial. Au total, cela pourrait toucher près de 26 millions d'agents publics dans le monde.

Ces fonctions sont caractérisées par des tâches répétitives, fortement standardisées et reposant sur du traitement d'information – un terrain particulièrement favorable à l'IA générative.

Des gains potentiels... surtout pour les métiers qualifiés

À l'inverse, l'IAG pourrait renforcer les métiers à dominante intellectuelle ou scientifique : experts, enseignants, chercheurs, médecins, juristes, ingénieurs publics, cadres dirigeants, forces de sécurité...

Entre 21 % et 40 % de ces professionnels pourraient voir leur travail enrichi, avec des gains de temps, une meilleure qualité d'analyse ou encore un appui à la décision.

Quelques exemples concrets :

- **Santé** : aide au diagnostic et au tri administratif
- **Éducation** : préparation de cours, corrections, suivi individualisé

- **Sécurité / défense** : analyse prédictive, scénarios de formation
- **Finances publiques** : détection automatisée des fraudes
- **Services d'accueil du public** : traitement intelligent des demandes des usagers

Un risque réel sur les effectifs

À l'échelle mondiale, le cabinet Roland Berger estime que **7,5 % des agents publics pourraient voir leur poste supprimé grâce à l'automatisation** – soit 26 millions de personnes dans le monde.

En France, le potentiel d'automatisation représente **près de 430 000 emplois**, principalement dans les fonctions supports. Les métiers à faible exposition – maintenance, transports, nettoyage, collecte des déchets, etc. – seraient moins touchés, sauf en cas de robotisation conjointe.

Un enjeu syndical majeur

Les chiffres montrent que les effets de l'IA générative ne se répartiront pas de manière uniforme entre les catégories professionnelles.

Ils posent plusieurs défis majeurs pour la fonction publique :

- L'anticipation des suppressions de postes dans les métiers administratifs ;
- L'accompagnement de la transformation des missions ;
- La garantie d'un développement des compétences lié aux nouveaux outils ;
- La préservation de la qualité du service public, qui repose sur l'humain.

*Pour la CFDT, la question n'est pas d'empêcher l'arrivée de l'IA – elle est déjà là – mais de s'assurer que son déploiement se fasse **avec** les agents, et non **contre** eux.*

Alors même que l'attractivité de certaines fonctions interrogent les candidats potentiels, il ne faudrait pas non plus que l'IA par les craintes qu'elle génère, soit contre productive avec les quelques mesures positives d'attractivité que certains employeurs tentent de mettre en place... Le MAASA n'y fait pas exception.

Former, accompagner, donner du sens, anticiper les mobilités professionnelles : voilà les véritables enjeux pour éviter que l'innovation technologique ne devienne synonyme de casse sociale.

> Source : CFDT-UFETAM

Document à consulter :

- **Rapport « Le service public à l'épreuve de l'intelligence artificielle » – Juillet 2025 [ICI](#)**

Accès aux services publics : moderniser sans exclure : un défi urgent

Le Sénat vient de publier un rapport sur «*L'accès aux services publics : renforcer et rénover le lien de confiance entre les administrations et les usagers*». Derrière ce titre institutionnel se cache une réalité bien connue des agents et des usagers : la dématérialisation, si elle simplifie certaines démarches, **crée aussi de nouvelles inégalités.**

Une fracture numérique et territoriale bien réelle

Le constat est clair : **près d'un Français sur deux a du mal à effectuer ses démarches en ligne**. Les personnes âgées, les plus modestes, mais aussi de nombreux jeunes sont laissés de côté.

À cela s'ajoute la fermeture de guichets, de trésoreries, de bureaux de poste... autant de services de proximité qui disparaissent et alimentent le **sentiment d'abandon** dans les territoires ruraux, les quartiers populaires et les outre-mer.

L'humain, toujours indispensable

Le rapport le souligne fortement : **aucun outil numérique ne remplacera le contact humain**. Le téléphone reste le moyen préféré des usagers pour joindre l'administration, et les accueils physiques sont vitaux pour les démarches complexes.

Les espaces **France services**, portés à bout de bras par les collectivités locales et leurs agents, jouent un rôle essentiel. Mais leur développement ne doit pas masquer la réalité : **ce sont souvent les collectivités qui financent à la place de l'État**.

Des usagers piégés par les sites frauduleux

La dématérialisation a aussi ouvert la porte à de nombreux abus : des sites privés font payer des démarches gratuites, imitent les sites officiels ou exploitent la détresse des usagers. Le rapport appelle à renforcer les sanctions et à mieux protéger les citoyens.

Des agents en première ligne

Derrière ces constats, ce sont **les agents publics** qui tiennent la barque. Conseillers France services, agents d'accueil, conseillers numériques... tous font preuve d'une polyvalence et d'un engagement remarquables. Mais leurs conditions de travail, leurs formations et leurs parcours professionnels doivent être mieux reconnus et valorisés.

La **CFDT** le répète : **moderniser les services publics ne peut se faire sans investir dans les femmes et les hommes qui les font vivre.**

Inclusion numérique et IA : vigilance syndicale

Le rapport évoque aussi l'inclusion numérique et l'arrivée de l'intelligence artificielle dans les services publics. Ces outils peuvent être utiles, mais à deux conditions :

- qu'ils soient **au service des usagers et des agents,**
- et qu'ils respectent la **sécurité des données et la transparence.**

Sans cela, le risque est grand de renforcer encore les inégalités et de déshumaniser la relation de service public.

Moderniser oui, exclure non !

Au fond, ce rapport vient confirmer ce que la **CFDT** dénonce depuis longtemps : **le tout-numérique ne peut pas être la seule réponse.** Il faut garantir à chacun le choix du canal, maintenir des accueils humains de qualité, et donner aux agents les moyens de répondre aux besoins des citoyens.

Un service public moderne, c'est un service public **accessible à toutes et tous,** qui continue d'incarner l'égalité et la solidarité au cœur de notre République.

Documents

- [Rapport complet » Faciliter l'accès aux services publics » \(Sénat – 16-09-25\)](#)
 - [Synthèse du rapport sénatorial](#)
-

Le MASA avance prudemment en matière d'IA et c'est tant mieux !

Le rapport du CGAAER sur l'intelligence artificielle (IA) est présenté par Anne Dufour et Marie Luccioni. Vient ensuite la présentation de la feuille de route ministérielle en matière d'IA assurée par Christophe Boutonnet, chef du SNUM.

La CFDT intervient : *« concernant l'intelligence artificielle, nous avons écho que l'IA Albert, développée par l'État français, pourrait être étendue à l'ensemble des services publics d'ici fin 2025. Dans l'hypothèse où cet outil permettrait d'améliorer l'efficacité des agents en les déchargeant de certaines tâches répétitives, le temps gagné permettra-t-il bien un recentrage des efforts sur les interactions humaines et non de réduire le nombre d'agents ? Quel accompagnement est prévu pour que les agents puissent s'approprier l'outil de manière critique et efficace ? »*

Force est de constater que le MASA a décidé de ne pas se laisser distancer sur ce sujet et même d'être pro-actif. Pour

le MASA, l'IA n'est pas réellement inconnue car elle a déjà été utilisée par exemple dans IAlim pour améliorer les contrôles sanitaires des aliments. Cette expérience est présentée comme réussie dans le rapport.

Le financement est très très faible pour le développement de l'IA : ce sont 5 millions d'euros disponibles au niveau interministériel à comparer aux 350 milliards prévus à l'échelle européenne ! Si on ajoute le fait que « *les premiers arrivés seront les premiers servis* », le MASA risque fort de n'avoir que des « miettes » vu l'état d'avancement des travaux.

Pour le MASA, l'IA n'est pas « La solution » mais elle peut être utile pour certaines tâches dans certains métiers. Le principe d'expérimenter avant de généraliser à grande échelle est acté. L'objectif d'améliorer la qualité des conditions de travail est clairement affiché. Le besoin d'acculturation et d'accompagnement des agents est bien identifié. Il en est de même pour le coût financier et environnemental de l'IA.

Pour la CFDT, cette approche est rassurante. Ceci dit, à ce jour il est difficile de dire ce que l'IA pourra ou pas apporter, et quels métiers seront impactés.

Il est prévu de « sélectionner des cas d'usages prioritaires pour leurs impacts sur les conditions de travail des agents et la simplification des démarches administratives des usagers », puis de « vérifier leur potentiel et leur utilité ». En matière de métiers concernés, des pistes sont suggérées par le CGAAER : contrôle en abattoir, maltraitance animale et gestion RH. Il est également prévu la rédaction d'un projet de charte sur les bons et « moins bons » usages. Nous devrions donc bientôt en savoir un peu plus...

Ce GT a été bien flou sur le fond. Nous espérons que des discussions concrètes démarrent rapidement.

IA : Les positions de la CFDT

Pour la CFDT, si l'IA semble prometteuse, elle suscite des réserves notamment en termes d'automatisation excessive menaçant la compétence critique des agents. D'ailleurs le chef du SNUM a identifié cette difficulté en indiquant que l'IA devait être « une aide à la décision » et non « la décision » ! Facile à dire quand on doit traiter énormément de dossiers... et que le temps nous est compté.

Pour la CFDT, la formation joue donc un rôle central pour permettre aux agents de s'approprier ces nouveaux outils de manière critique et efficace. Et force est de constater que la secrétaire générale du MASA nous annonce des crédits en baisse en 2025 justement sur la formation...

L'IA ce n'est pas la panacée, ce n'est pas la solution à tout, et elle ne doit surtout pas être le prétexte pour supprimer des emplois. Bien au contraire, elle doit permettre aux agents de se recentrer sur des missions qu'ils n'ont pas le temps de faire ou d'approfondir.

Pour la CFDT, il est crucial que cette transition soit menée de manière concertée avec les agents et leurs représentants afin d'assurer une modernisation au service des agents publics et des usagers, sans déshumanisation des services publics.

Il est prévu que le projet de feuille de route ministérielle relative à l'IA fasse l'objet d'échanges avec les organisations syndicales dans le cadre d'un groupe de travail réuni au printemps.

La CFDT est et restera vigilante sur l'utilisation de l'IA notamment pour ce qui est de l'expérimentation de celle-ci en abattoirs.

Nous avons également appris qu'une charte était en projet, la CFDT y prendra toute sa part pour l'améliorer.

Nous avons exprimé notre inquiétude sur l'impact environnemental de l'IA, ainsi une question basique sur l'IA consomme 6 fois plus qu'une recherche Google.

Enfin, lors de ce GT la CFDT a indiqué ne pas être opposée au « progrès » bien au contraire mais des gardes fous sont nécessaires.

Pour la CFDT il faut répondre clairement à l'IA oui mais pourquoi faire ? et plus particulièrement :

- Est-ce pour faciliter le travail de l'agent et améliorer sa qualité de vie au travail ? Par exemple avec des possibilités de compte rendus de réunion faits par la machine, ou des propositions de réponses à des questions, ou de propositions de rédactions de notes ou tout autre élément facilitant notre quotidien.
- Est-ce que l'IA ne rendra pas certains agents uniquement nourrisseurs de la bête, en ayant pour tâche de l'alimenter pour la rendre plus efficace mais en rendant leur travail très répétitif et peu intéressant ?
- Est-ce que les agents ne passeront pas leur temps à vérifier que l'IA a répondu juste ou pas ?
- Est-ce pour justifier des baisses d'effectif, quand bien même l'IA pourrait générer plus de travail aux agents en ne leur laissant qu'une accumulation de tâches complexes ?

Beaucoup de questions que la CFDT ne manquera pas de remettre sur la table afin que l'IA améliore le quotidien des agents et ne représente pas une fausse bonne nouvelle.