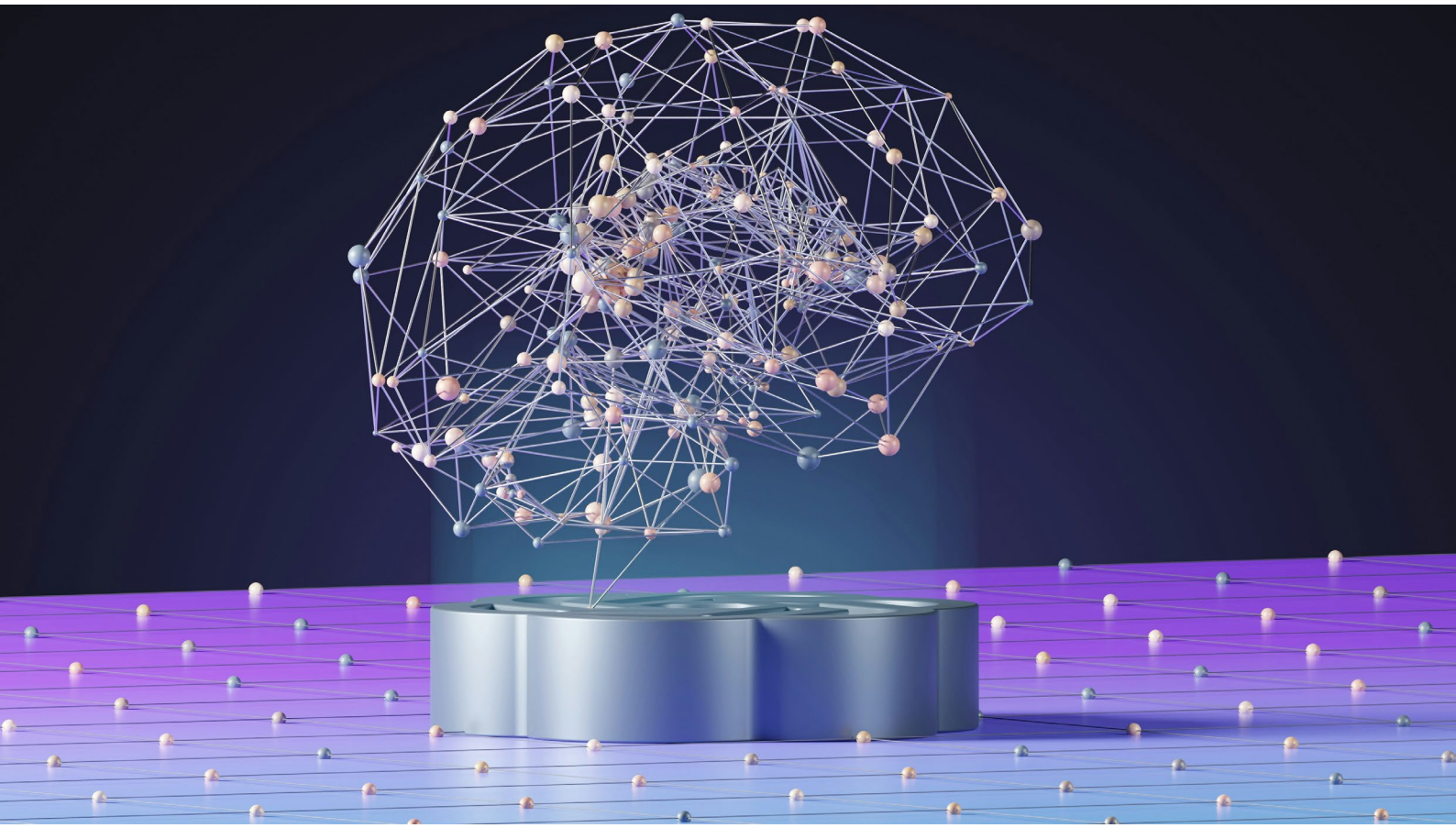
transfair
Ton syndicat



L’intelligence artificielle dans le monde du travail

Document de position de transfair

transfair
Ton syndicat

Table des matières

1 Contexte 3

2 L'IA entraîne une modification structurelle profonde du monde du travail 3

3 Les conséquences par branche 4

3.1 Transports publics 4

3.2 Poste/Logistique 4

3.3 Branche ICT 5

3.4 Administration publique 5

4 Opportunités 5

5 Risques 6

6 Rôle du partenariat social 7

7 Catalogue de revendications 8

8 Vision 2030 9

transfair
Ton syndicat

1 Contexte

L'intelligence artificielle (IA) évolue à une vitesse fulgurante et marque de plus en plus le monde du travail dans toutes les branches. Les applications d'IA prennent aujourd'hui en charge des tâches qui, jusqu'à récemment, étaient exclusivement réalisées par des humains : elles analysent de grandes quantités de données, génèrent des prévisions, automatisent des processus, contribuent à la prise de décision et interagissent avec la clientèle. Ces progrès technologiques ouvrent de nouvelles perspectives, mais entraînent également des changements fondamentaux dans l'organisation du travail.

Pour le syndicat transfair, il est clair que l'IA n'est pas un sujet purement technique. Elle a des répercussions directes sur les conditions de travail, les exigences en matière de qualifications, la participation et les perspectives d'emploi ainsi que sur la culture d'entreprise. L'IA ne modifie pas seulement certaines tâches, mais des profils professionnels entiers et des chaînes de valeur. Elle devient ainsi un enjeu majeur pour le partenariat social.

Dans de nombreuses organisations, l'IA est introduite dans un but d'efficience, de réduction des coûts ou d'amélioration des services. Parallèlement, il s'avère que les évolutions technologiques progressent souvent plus vite que l'adaptation du cadre réglementaire en matière de droit du travail et de partenariat social. Pour transfair, il est donc essentiel que l'utilisation de l'IA soit activement encadrée, dans l'intérêt du personnel, de la qualité du travail et de la pérennité de l'emploi en Suisse.

En résumé, on peut dire que l'IA entraîne une transformation structurelle et culturelle du monde du travail. À l'instar des avancées technologiques précédentes, elle modifie les méthodes de travail, les compétences recherchées et l'organisation du travail. Cela crée des opportunités en matière d'innovation et d'allègement de la charge de travail, mais comporte aussi des risques liés à la pression au travail, aux exigences de qualification, au contrôle et à la sécurité sociale.

2 L'IA entraîne une modification structurelle profonde du monde du travail

L'introduction de l'IA accélère considérablement la transformation numérique du monde du travail. Des tâches sont automatisées, des processus décisionnels s'appuient sur des données, des procédures de travail sont restructurées. L'IA peut simplifier des tâches administratives, améliorer des prévisions et prendre en charge des tâches répétitives. Dans le même temps, le travail humain s'oriente de plus en plus vers des tâches complexes, de coordination, créatives et à responsabilité.

Cette évolution modifie fondamentalement les exigences imposées au personnel. Les compétences numériques deviennent indispensables dans un nombre croissant de métiers. Parallèlement, les compétences en matière de résolution de problèmes, d'interactions sociales, de réflexion critique et la capacité à gérer l'incertitude prennent de plus en plus d'importance.

L'IA n'entraîne pas nécessairement une suppression d'emplois, mais modifie la composition du marché du travail. Alors que certaines activités disparaissent, de nouvelles tâches et de nouveaux profils professionnels voient le jour. Il est donc essentiel de déterminer si cette transition est activement façonnée ou si elle est principalement marquée par des considérations d'efficience à court terme.

Pour transfair, l'essentiel est que l'innovation technologique soit au service de l'humain. L'IA doit être utilisée de manière à améliorer la qualité du travail, à renforcer l'employabilité et à contribuer à l'attractivité des métiers.

3 Les conséquences par branche

Les répercussions de l'IA varient d'une branche à l'autre car les activités, l'organisation du travail et les compétences requises diffèrent. Tandis que dans certaines branches, l'accent est mis sur les possibilités d'automatisation, ce sont notamment les processus décisionnels ou les formes de collaboration qui évoluent dans d'autres branches. Pour transfair, il est primordial d'observer de près et d'accompagner les évolutions spécifiques à chaque branche afin de saisir les opportunités tout en identifiant à temps les effets négatifs sur les conditions de travail et de les définir dans le cadre du partenariat social.

3.1 Transports publics

Dans les transports publics, l'IA est de plus en plus utilisée pour optimiser les horaires, prévoir la demande ou améliorer les cycles de maintenance des trains et des bus. Des systèmes basés sur les données facilitent la planification des effectifs et des véhicules. Dans le même temps, des systèmes d'assistance numériques transforment le travail des pilotes de locomotive, des gestionnaires et du service clientèle.

Ces évolutions peuvent contribuer à une meilleure prévisibilité et à une utilisation plus efficiente des ressources. Le risque existe toutefois que des systèmes de planification basés sur des algorithmes ne reflètent pas suffisamment la réalité du travail, ce qui peut engendrer une pression supplémentaire. Lorsque les systèmes sont principalement axés sur l'efficience, les pauses, les temps de transition ou des spécificités opérationnelles peuvent être insuffisamment pris en compte, au détriment de plannings de travail socialement acceptables.

3.2 Poste/Logistique

Dans le domaine de la logistique, l'automatisation progresse rapidement. Les processus de tri, la gestion des stocks et la planification des itinéraires sont de plus en plus pilotés par l'IA. Cela peut réduire des tâches physiquement pénibles et améliorer la sécurité.

Parallèlement, les profils de poste évoluent considérablement. Les exigences en matière de compétences techniques augmentent, tandis qu'il existe le risque que des tâches fassent l'objet d'une

surveillance et d'une standardisation accrues. L'IA peut entraîner un rythme de travail plus soutenu lorsque les gains d'efficience se traduisent immédiatement par de nouveaux objectifs de performance.

3.3 Branche ICT

La branche ICT est à la fois un moteur puissant et une importante utilisatrice de l'IA. Les outils de développement basés sur l'IA transforment le développement de logiciels, les tests et l'exploitation de systèmes. Les processus s'accélèrent, gagnent en efficience et deviennent souvent moins chers, tandis que la qualité s'améliore et que la pression en matière d'innovation s'intensifie. Swisscom, par exemple, s'est fixé pour objectif d'être une entreprise entièrement pilotée par l'IA d'ici 2030. La transformation induite par l'IA est donc en marche, ici et maintenant.

Pour le personnel, cela se traduit par une évolution extrêmement rapide des exigences en matière de compétences. La formation continue devient indispensable pour pouvoir suivre l'évolution technologique. Parallèlement, la pression exercée sur le personnel s'accroît, tout comme le risque de surcharge et de déstabilisation. Cela se traduit d'ores et déjà par une augmentation des absences pour cause de maladie.

3.4 Administration publique

L'administration publique utilise elle aussi de plus en plus souvent l'IA, par exemple pour faciliter les processus décisionnels, notamment lors du recrutement, pour le traitement de requêtes ou dans le contact avec la population. Des systèmes automatisés peuvent contribuer à rendre des services plus efficients et à décharger le personnel des tâches routinières.

Mais des questions se posent quant à la transparence, à la traçabilité des décisions et à la protection des données. L'utilisation de l'IA au sein de l'administration fédérale nécessite une attention particulière, car l'action de l'État est soumise aux exigences spécifiques d'un État de droit. C'est pourquoi l'utilisation de l'IA est en principe plus limitée au sein de la Confédération que dans les entreprises proches de la Confédération.

4 Opportunités

Outre les risques qu'elle comporte, l'IA offre différentes opportunités permettant de transformer positivement le monde du travail. Utilisée à bon escient, elle peut alléger la charge de travail du personnel, ouvrir la voie à de nouvelles activités et contribuer au développement de secteurs professionnels. Pour transfair, il est essentiel que le potentiel de l'IA soit utilisé dans le but d'améliorer la qualité du travail, de renforcer les perspectives professionnelles et de favoriser l'innovation durable.

- **Allègement de la charge de travail et qualité du travail**
  L'IA peut réduire des tâches répétitives et fastidieuses sur le plan administratif. Elle offre

ainsi la possibilité de décharger le personnel des tâches routinières et permet de consacrer plus de temps à des tâches plus exigeantes et plus utiles. Utilisée à bon escient, l'IA peut ainsi améliorer la qualité du travail, réduire la monotonie et contribuer à rendre le travail attractif, tout en favorisant un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

- **Innovation et nouvelles activités**
  Les nouvelles technologies ouvrent le voie à l'innovation et à de nouveaux services. L'IA peut améliorer les processus de travail et permettre de nouvelles formes de collaboration. Parallèlement, de nouveaux métiers et domaines d'activité voient le jour, notamment dans l'analyse de données, l'entraînement de systèmes d'IA, l'assurance qualité ou la conception d'interactions homme-machine.

- **Qualité des décisions**
  L'IA peut contribuer à analyser plus rapidement et plus efficacement des concepts complexes et à fournir des bases décisionnelles plus solides. Cela suppose toutefois que les systèmes d'IA soient utilisés de manière responsable et critique et que les résultats restent traçables.

5 Risques

L'utilisation de l'IA transforme profondément les processus de travail, ce qui pose de nouveaux défis au personnel. Sans lignes directrices claires, les possibilités technologiques risquent d'être principalement utilisées pour accroître l'efficience et le contrôle, sans tenir suffisamment compte des répercussions sur les conditions de travail. Pour transfair, il est de ce fait essentiel d'identifier les risques à un stade précoce et de créer un cadre qui protège la santé et le repos, la qualification et les droits du personnel.

- **Durée du travail**
  L'IA peut accélérer des processus et ouvrir de nouvelles perspectives en matière de flexibilité. En l'absence d'un cadre clair, les gains d'efficience risquent toutefois d'entraîner une densification du travail. Lorsque les gains de productivité se traduisent immédiatement par de nouveaux objectifs et des tâches supplémentaires, cela n'allège pas automatiquement la charge de travail. Au contraire, cela peut générer une pression (temporelle) supplémentaire. Et lorsque la pression sur le personnel est constamment élevée, les maladies physiques et psychiques risquent d'augmenter.

- **Stress**
  La complexité croissante des activités peut entraîner une augmentation du stress mental. Le personnel doit continuellement s'adapter à de nouveaux systèmes, tandis que les attentes en matière de rapidité de réaction et de flexibilité ne cessent de croître. L'interaction permanente avec des systèmes numériques peut mener à une intensification du travail et, par conséquent, à une augmentation de l'absentéisme.

- **Contrôle**
  L'IA permet d'analyser dans le détail les données liées à la performance et les processus de travail. Cela peut entraîner une surveillance renforcée. Lorsqu'on accorde une grande importance aux indicateurs de performance, les aspects qualitatifs et non mesurables du travail risquent de passer au second plan ou d'être insuffisamment valorisés.

- **Qualification**
  Les mutations technologiques peuvent être source d'incertitude, notamment lorsque l'évolution des profils professionnels n'est pas claire. En l'absence de mesures de formation continue ciblées, une partie du personnel risque de se retrouver à la traîne. Cela vaut en particulier pour les personnes dont les activités sont fortement touchées par l'automatisation. C'est dans ce domaine que les compétences requises évoluent le plus rapidement.

- **Éthique et responsabilité**
  L'utilisation de l'IA soulève des questions éthiques fondamentales. Les systèmes d'IA prennent des décisions sur la base de données et de modèles qui ne sont pas toujours transparents. Des données erronées ou biaisées peuvent conduire à des résultats discriminatoires ou aggraver des inégalités existantes.

L'utilisation de l'IA est particulièrement délicate dans les domaines où les décisions ont des répercussions directes sur les personnes, par exemple dans la planification des effectifs, l'évaluation des performances ou le contact avec la clientèle. Lorsque les processus décisionnels ne sont pas transparents, cela peut entraîner une perte de confiance ainsi qu'une baisse de l'adhésion.

La question de la responsabilité est également centrale : du point de vue de transfair, les décisions ne doivent pas être entièrement déléguées à des systèmes techniques. La responsabilité de la décision doit clairement incomber à des personnes et à des organisations. L'IA ne doit pas remplacer la responsabilité humaine, mais tout au plus lui apporter un soutien.

Pour transfair, il est de ce fait clair que des lignes directrices éthiques sont nécessaires pour l'utilisation de l'IA. Cela inclut la transparence, la traçabilité, la non-discrimination ainsi que la garantie que l'être humain conserve le contrôle sur les décisions essentielles.

6 Rôle du partenariat social

Les outils issus du partenariat social sont essentiels pour prendre en compte de manière adéquate les intérêts du personnel. transfair s'engage pour que le personnel soit associé très tôt aux processus de changement. La transparence concernant les objectifs, le fonctionnement et les répercussions des systèmes d'IA est une condition préalable à la confiance et à l'acceptation.

Le partenariat social, c'est également l'élaboration en commun des réglementations en matière de qualifications, protection des données, organisation du travail, principes éthiques et perspectives

d'emploi. Les conventions collectives de travail et les accords d'entreprise restent des outils centraux qui permettent une conception équitable de l'utilisation de l'IA.

Par ailleurs, la définition commune de lignes directrices pour une utilisation responsable de l'IA prend de plus en plus d'importance. Le partenariat social peut contribuer à concilier innovation technologique et responsabilité sociale.

7 Catalogue de revendications

Pour que l'utilisation de l'IA soit mise au service du personnel, il faut des lignes directrices claires et un cadre contraignant. transfair s'engage pour que l'innovation technologique soit liée à la responsabilité sociale et que les intérêts du personnel soient systématiquement pris en compte.

Le catalogue de revendications suivant présente les conditions indispensables pour que l'IA contribue à un cadre de travail équitable, à la sécurité de l'emploi à long terme et à un travail de qualité :

- **Assurer la participation**
  Le personnel et ses représentations doivent être informés à temps de la mise en œuvre de nouvelles applications d'IA et être associés aux processus décisionnels.

- **Renforcer les qualifications**
  Le personnel doit avoir accès très tôt à des formations continues et à la reconversion professionnelle pour pouvoir s'adapter aux changements. La formation continue relève de la responsabilité conjointe des employeurs et du personnel.

- **Garantir la transparence**
  L'utilisation de l'IA doit être transparente. Les décisions préparées ou prises par l'IA doivent rester explicables. Afin de réduire au maximum les incertitudes liées à l'utilisation de l'IA, les employeurs doivent s'assurer que le personnel comprend les applications.

- **Protéger la santé**
  Il convient d'évaluer régulièrement les effets des nouvelles technologies sur la charge de travail. L'organisation du travail doit être conçue de manière à réduire les contraintes et non à les accroître.

- **Assurer la protection des données**
  L'utilisation des données dans le cadre de l'IA doit être clairement réglementée. Les droits de la personnalité du personnel doivent être préservés.

- **Définir des lignes directrices en matière d'éthique et de responsabilité**
  Les organisations doivent définir des principes garantissant l'utilisation responsable de l'IA. Parmi ceux-ci figurent la non-discrimination, l'équité, la transparence et la responsabilité humaine dans la prise de décision.

- **Préserver les perspectives d'emploi**
  L'utilisation de l'IA ne doit pas être source d'insécurité psychologique. La transition vers de nouvelles activités doit être accompagnée et abordée de manière active et précoce.

8 Vision 2030

transfair s'engage pour un monde du travail dans lequel l'IA est utilisée de manière responsable et soutient l'être humain.

Notre vision : en 2030, l'IA contribue à améliorer la qualité du travail, à décharger le personnel et à créer de nouvelles opportunités de développement. Le personnel dispose des compétences nécessaires pour utiliser les nouvelles technologies en toute sécurité. Les outils du partenariat social garantissent en permanence que l'innovation et la responsabilité sociale vont de pair. L'IA est utilisée dans le respect de principes éthiques clairs. Les décisions restent transparentes et la responsabilité humaine est garantie. Le progrès technologique va de pair avec de bonnes conditions de travail, et les perspectives d'emploi sont préservées.

L'IA doit contribuer à améliorer les conditions de travail, à renforcer les perspectives professionnelles et à façonner un monde du travail durable.