IA : la voie citoyenne

conseil national du numérique

cese

Préambule : emprunter la voie citoyenne

C'est dans le grand hémicycle du Conseil économique social et environnemental que se déroulait, le 7 février 2025, la matinée "IA : la voie citoyenne".

Troisième assemblée constitutionnelle française, le Conseil économique, social et environnemental (CESE) «*fonde son travail sur l'écoute, le dialogue et la recherche d'un consensus exigeant pour répondre aux enjeux d'aujourd'hui et de demain, pour éclairer la décision publique*»[1] . La réforme du CESE de 2021 a notamment fait de l'institution le carrefour de la participation citoyenne. En témoigne par exemple l'implication de citoyens tirés au sort dans le cadre de la commission temporaire en cours sur l'intelligence artificielle[2]. Plus largement, par ses consultations, ses avis et ses initiatives, le CESE porte la voix de la société civile organisée et des citoyens auprès des pouvoirs publics.

En février 2025, la société a beaucoup parlé de technologie en lien avec le Sommet pour l'action sur l'intelligence artificielle, au risque parfois d'oublier ses effets déjà très concrets sur la vie des citoyens, des administrés et des salariés. D'où l'enjeu à organiser un moment d'échange avec les citoyens, leurs représentants et les organisations de la société civile.

Organiser une matinée d'échanges sur l'intelligence artificielle au CESE imposait de penser son déroulé de la manière la plus participative possible. Chaque moment de la matinée avait vocation à poursuivre l'ambition de rassembler une diversité de voix et de favoriser autant que faire se peut les interactions. L'idée était de conjuguer les rôles du CESE et du Conseil national du numérique dans leurs missions d'organisation de la participation pour initier un moment de débat sur les enjeux déjà très concrets des déploiements de l'IA. **La matinée "IA : la voie citoyenne" s'est donné pour mission d'écouter la voix citoyenne et lui offrir une visibilité pour que les développements de l'IA ne se fassent pas sans eux.** Comment faire pour rendre l'IA plus démocratique qu'elle n'est ? Pour que les citoyens, les salariés, les administrés aient un poids dans les décisions des calculs ? C'est avec eux qu'on rendra l'IA responsable, c'est eux que nous devons aider à mettre en action. C'est eux que nous devons accompagner pour que leur voix porte.

La matinée avait pour objectifs :

- d'élargir le Sommet pour l'action sur l'IA et faire entendre la voix des citoyens ;

- d'oser poser la question de la place des citoyens dans les développements de la technique, afin que ceux-ci ne se fassent pas sans eux.

La matinée s'organisait autour de **deux débats, organisés de manière horizontale, contributifs,** où chaque intervenant et chaque intervention se déroule depuis la salle, sur un pied d'égalité entre tous. Certaines interventions avaient été sollicitées afin de nourrir la matinée de témoignages, de réactions, avant de s'ouvrir aux débats avec l'ensemble des citoyens présents.

1 https://participez.lecese.fr/pages/le-cese-en-bref
2 Commission temporaire intelligence artificielle du CESE : https://www.lecese.fr/decouvrir-cese/commissions-temporaires/commission-temporaire-intelligence-artificielle

Table des matières

Préambule : emprunter la voie citoyenne 3

Interventions préliminaires 6

Pour une intelligence artificielle plus démocratique 12

Que nous apprennent les consultations citoyennes sur l'IA ? 13

La relation des administrés à l'administration en question 18

Élargir l'accès aux droits 24

Débats, témoignages, réactions 27

Le dialogue social à l'heure du déploiement de l'IA 37

De l'impact de l'IA sur le travail 39

De la régulation 45

Débats, témoignages, réactions 49

Conclusion : De quoi avons-nous besoin pour améliorer la mobilisation citoyenne ? Comment mieux travailler ensemble ? 59

Remerciements 62

L'IA dans l'action publique : quelle place pour les citoyens ? Animé par Marianne Tordeux Bitker et Jean Cattan, ce premier débat a été l'occasion de revenir sur les enseignements des conventions citoyennes sur l'IA, menées notamment à Paris et Rennes ; de faire le point sur la place des administrés dans les décisions automatisées, par exemple avec le témoignage de l'association Changer de Cap, ou d'évoquer l'enjeu de transparence avec les représentantes de l'Observatoire des algorithmes publics ou de l'association Ma Dada. Mais il a aussi permis de rappeler l'importance de garantir l'accès aux droits des citoyens grâce à l'intervention du Défenseur des droits. Finalement, l'enjeu est bel et bien de repenser la place du service public avec les citoyens, comme l'a rappelé Thomas Perroud.

IA et travail : vers un nouveau dialogue social ? Animé par Joséphine Corcoral et Érik Meyer, ce deuxième débat a mis en lumière la perte de sens au travail et la précarisation que peut générer le déploiement de certains systèmes automatisés mis en place sans consultation et concertation du personnel et de ses représentants, que ce soit dans le cadre du secteur public (Solidaires Finances Publique), de la logistique (David Gaborieau), de la traduction (avec les témoignages de l'association en Chair et en os) ou encore l'ubérisation d'un nombre grandissant d'emploi (Franca Salis-Madinier). Là encore, le droit existe et protège les travailleurs comme l'a rappelé Eric Delisle de la CNIL. Les interventions de la salle ont aussi permis de présenter des outils mis à disposition des organisations pour améliorer et structurer un dialogue entre l'ensemble des parties prenantes à l'image du projet DIALIA.

Conclue par Stefana Broadbent, cette matinée d'échange a été l'occasion de démontrer une nouvelle fois la vivacité et l'expertise de la société civile : c'est cette voie, celle de l'action citoyenne qui doit nous aider à construire notre action sur l'IA.

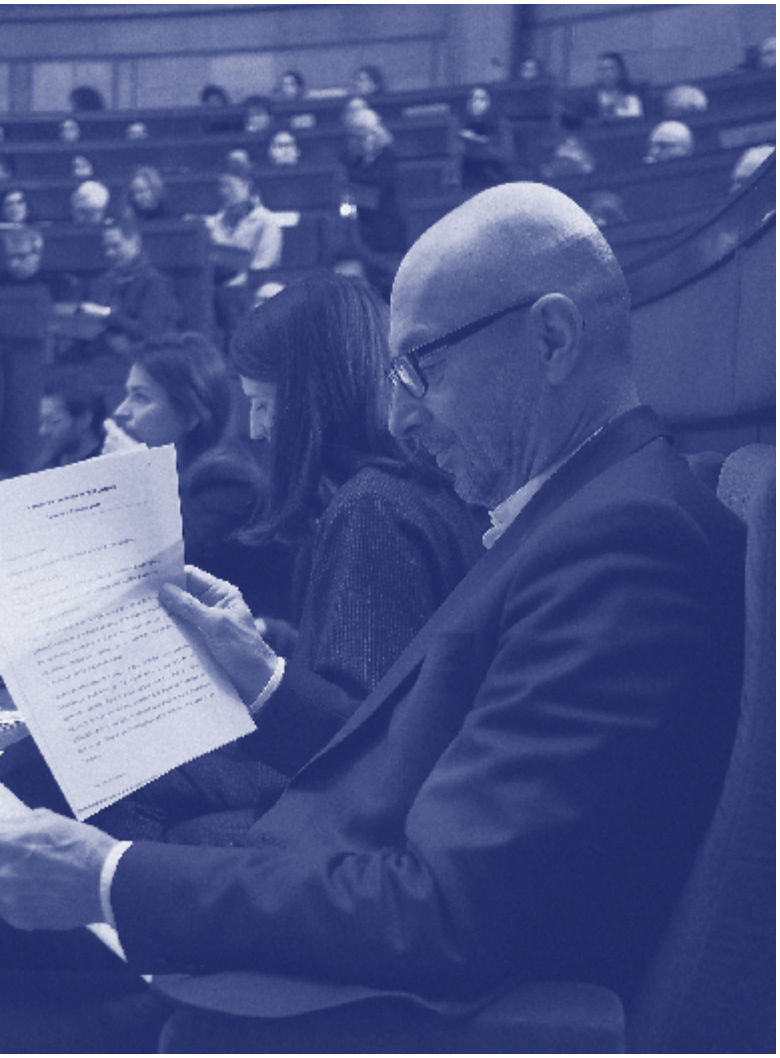
Un grand merci à Clara Chappaz, ministre déléguée chargée de l'Intelligence artificielle et du Numérique, ainsi qu'au président du CESE, Thierry Beaudet, pour leur présence et leur introduction de la matinée ainsi qu'à l'ensemble des intervenants.

Pour le CESE et le CNNum, l'enjeu de la journée était de montrer que la voie citoyenne est la seule à même de rendre l'IA plus responsable. Nous devons mieux entendre ce que les citoyens, les administrés, les travailleurs nous disent de leurs rapports à l'IA, afin de construire l'IA que nous voulons avec eux.

La transcription des échanges que nous vous proposons se veut la plus fidèle possible à défaut d'être complète, afin de permettre la lecture la plus fluide possible des échanges. La vidéo de la matinée est disponible en ligne[3].

3 https://www.youtube.com/watch?v=L5MOb5vWGkA

Interventions préliminaires



Pour **Thierry Beaudet**, président du CESE, "le sujet de l'intelligence artificielle, aussi complexe soit-il, doit être mis à la hauteur de la société civile", a-t-il rappelé en introduction de cette journée. Le CESE a publié une série de travaux sur les impacts de l'IA sur l'environnement et sur le travail. Pour son président, "L'IA ne mérite ni excès d'honneur, ni excès d'indignité". C'est "la spécificité et l'honneur d'une démocratie que d'interroger l'apport des technologies à la cohésion et à la justice sociale, à la lutte contre les inégalités et au respect des droits fondamentaux. Et l'un des outils de cette interrogation repose, bien sûr, sur la participation citoyenne. Car, l'intelligence artificielle ne peut ni ne doit se substituer à l'intelligence collective", a rappelé Thierry Beaudet.

> **"L'IA ne mérite ni excès d'honneur, ni excès d'indignité"**
>
> **Thierry Beaudet**

“Quand nous avons imaginé cette journée, l’idée première était de conjuguer les rôles du CESE et CNNum dans leur mission d’organisation de la participation citoyenne et de médiateurs d’échanges entre citoyens et institutions. Pour le Conseil national du numérique, cette matinée était un moyen pour prolonger les Café IA[4] que nous avons initié en 2024, ces moments de débats et d’échanges autour des enjeux de l’intelligence artificielle. Nous avons voulu que cette matinée permette à ceux qu’on n’entend pas toujours de pouvoir venir témoigner de ce que l’IA transforme déjà dans leurs vies et comment y répondre”, explique **Jean Cattan**, Secrétaire général du CNNum.

Dans un sommet pour l’IA qui s’annonce riche, cet événement veut permettre aux citoyens et à leurs représentants d’exprimer leurs espérances et leurs craintes face aux déploiements techniques et regarder, si, par le débat, nous pouvons construire des réponses communes. Assurer un développement technologique responsable et équitable repose sur des choix collectifs, rappelle le Secrétaire général du Conseil national du numérique. C’est là le point commun entre les deux débats du jour, le premier sur la participation démocratique et le second sur l’impact de l’IA au travail. “L’un comme l’autre consistent à adresser la question du développement technologique que nous voulons”, car “la technologie ne remplacera ni la démocratie ni le dialogue social”.

“Écouter les voix citoyennes est notre principale voie d’action pour produire une intelligence artificielle à l’écoute de ses effets. Notre enjeu est de rendre l’IA plus démocratique qu’elle n’est. Pour que les citoyens, les salariés, les administrés aient un poids dans les décisions des calculs. C’est avec eux qu’on rendra l’IA responsable, c’est eux que nous devons aider à mettre en action. C’est eux que nous devons accompagner pour que leur voix porte. C’est notre mission commune. Mais ce n’est pas que la mission du CESE et du CNNum, c’est la mission de l’action publique dans son ensemble”.

“Nous avons voulu que cette matinée permette à ceux qu’on n’entend pas toujours de pouvoir venir témoigner de ce que l’IA transforme déjà dans leurs vies et comment y répondre”

Jean Cattan

4 https://cafeia.org

"En 2023, le Conseil d'Etat a rendu un passionnant rapport sur le dernier kilomètre de l'action publique[5], c'est-à-dire l'évaluation de la capacité de l'action publique à toucher ses destinataires. Il dressait un constat sévère : celui du fossé qui s'est creusé entre les attentes des usagers et l'action publique et appelait à des transformations dans un triple objectif de coopération, d'exigence démocratique et d'efficacité. C'est pour œuvrer à combler ce fossé que nous sommes là ce matin. Pour discuter ensemble dans le respect des constats qu'apporteront les uns et des autres pour nourrir nos réflexions.", conclut Jean Cattan.

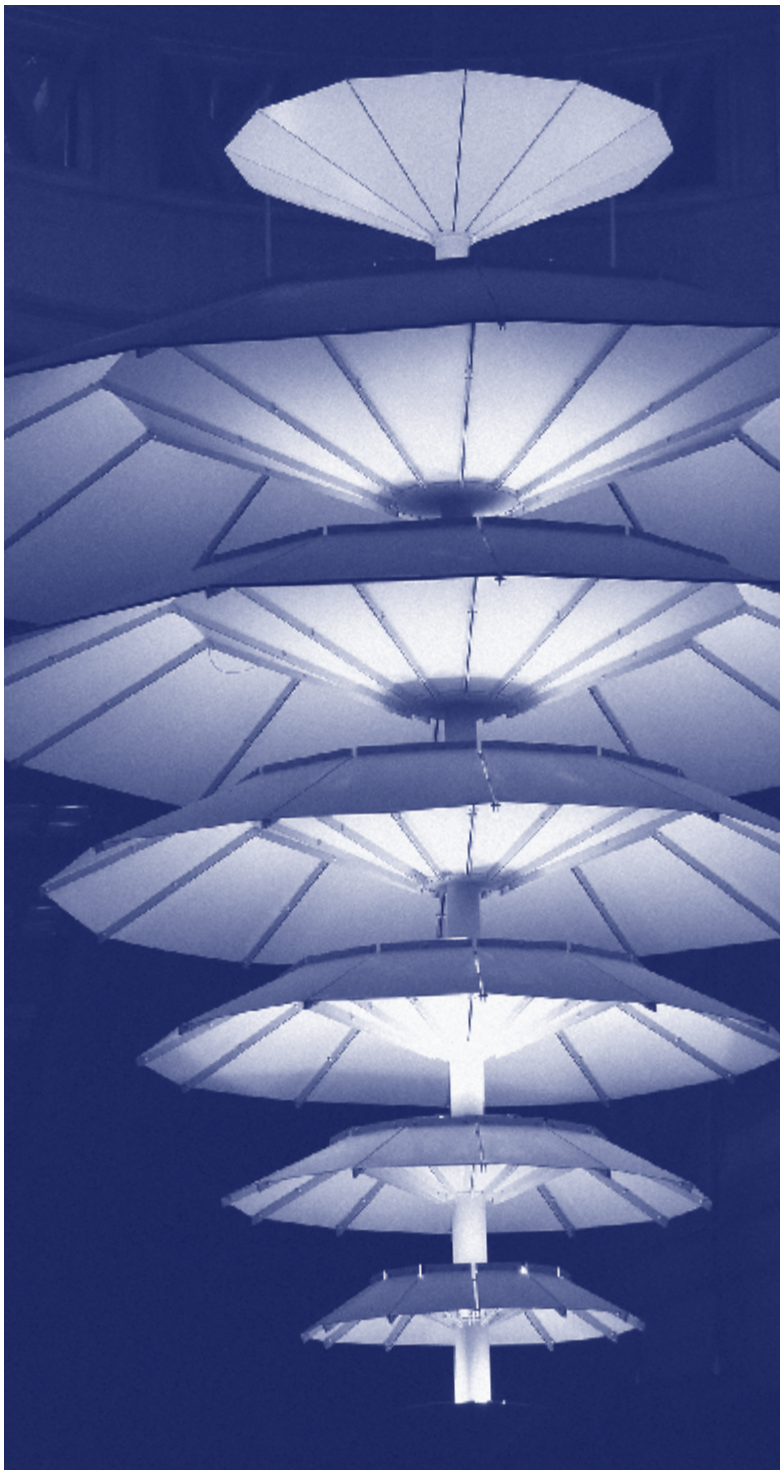
"Mettre l'intelligence artificielle au service de l'intérêt général est, je pense, ce qui doit nous occuper toutes et tous", rappelle **Clara Chappaz**, ministre déléguée chargée de l'intelligence artificielle et du numérique. A la veille de l'ouverture du Sommet pour l'action pour l'IA, "je me suis fixé un objectif important, en accord avec l'impulsion donnée par le Président de la République et le Premier ministre : celui de rendre ce sommet le plus inclusif possible et d'embarquer la société civile" afin de nous assurer que "les citoyens les citoyennes puissent avancer dans leur compréhension de l'intelligence artificielle" et construire une vision stratégique qui a non seulement l'objectif de faire de la France une puissance de l'IA, mais également de construire une puissance dans laquelle l'ensemble de notre population se retrouve. Il est essentiel d'avancer sur le chantier de notre responsabilité collective pour que l'IA ne devienne pas la source d'une fracture sociale ou territoriale, mais qu'elle soit bien un outil de progrès et d'innovation.

"Mettre l'intelligence artificielle au service de l'intérêt général est, je pense, ce qui doit nous occuper toutes et tous"

Clara Chappaz

5 Conseil d'Etat, "L'usager, du premier au dernier kilomètre : un enjeu d'efficacité de l'action publique et une exigence démocratique", septembre 2023 : https://www.conseil-etat.fr/publications-colloques/etudes/l-usager-du-premier-au-dernier-kilometre-un-enjeu-d-efficacite-de-l-action-publique-et-une-exigence-democratique

“Je me suis moi-même attelée à cet ouvrage à travers une série d’exercices d’écoute ces dernières semaines, et je tiens d’ailleurs à saluer le travail qu’a mentionné le CNNum sur les cafés IA qui permettent d’échanger avec les Françaises et les Français sur leur perception de l’IA, sur leurs doutes… autant de questions auxquelles il nous faut absolument répondre”. “J’ai participé également à des ateliers avec des élus qui leur permettent d’échanger sur l’innovation, sur les questions qui remontent du terrain et sur l’impact de ces technologies sur nos territoires, que ce soit sur la mobilité, la santé, la vie citoyenne, la confiance dans les institutions”. Ces débats, ces travaux, nous permettent de réaliser collectivement que “l’IA n’est pas seulement une question économique, une question de compétitivité… mais qu’elle est une question absolument démocratique et même politique”. La technologie n’est qu’un outil, et ce sont les personnes qui la façonnent, qui choisissent comment l’utiliser, qui seuls peuvent s’assurer que ces outils sont en conformité avec nos valeurs. “La France ne pourra pas être à la pointe de l’IA si nos entreprises, aussi formidables et performantes soient-elles dans la course à l’IA, ne permettent pas aux Françaises et aux Français d’utiliser l’IA, d’adopter ses usages. La confiance doit être le ciment du développement technique. Il n’y aura pas d’adoption de l’innovation si elle génère des inquiétudes, des peurs, des fractures. Nous devons garantir un espace de dialogue, trouver des équilibres dans le développement de notre écosystème technologique. Nous avons l’opportunité de faire de l’IA une vraie source de progrès dans le respect des droits fondamentaux, des libertés individuelles, de l’égalité pour toutes et tous et dans le respect des limites planétaires. “Faire de la France une puissance de l’IA, y compris sur le volet économique, doit pouvoir être compatible avec notre socle de valeur qui constitue les spécificités de notre culture française et européenne”. “Nous devons trouver ensemble un chemin pour le progrès pour toutes et tous”. Puisse ces débats nous en montrer la voie.



“Face au sujet aussi complexe que représente l’intelligence artificielle, face à des enjeux d’une telle envergure, il semble normal de ressentir une certaine appréhension”, rappelle **Martine D.**, une citoyenne tirée au sort, intégrée à la commission temporaire intelligence artificielle du CESE, qui a œuvré aux travaux produits par le CESE sur ces enjeux. “Mais l’apprentissage et le partage d’expérience lors des auditions d’acteurs ont été formateurs et ont permis de mettre en lumière l’importance du dialogue et de la collaboration pour relever cette complexité. Ces moments ont permis de comprendre combien les questions technologiques influencent tous les aspects de notre vie et nous ont incité à réfléchir à notre responsabilité collective face à ces défis”, explique Martine. Le dialogue inclusif, non seulement contribue à renforcer la légitimité des décisions, mais permet de faire converger les idées opposées pour produire un avis commun porteur d’une vision collective. “L’IA n’est ni une entité autonome ni véritablement intelligente. Elle ne possède ni intention propre ni capacité à agir en dehors des cadres définis”.

“L’IA n’est qu’un outil qui réclame une immense responsabilité à leurs créateurs pour s’assurer qu’elle répond à des objectifs éthiques clairs et soit bâtie sur des garde-fous solides. Mais c’est aussi aux utilisateurs d’être sensibilisés aux limites et au potentiel de l’IA, afin de garantir une utilisation éclairée et respectueuse”. Les décideurs publics ont également une mission incontournable à accomplir pour réguler, encadrer et anticiper ses dérives possibles et mettre en place des politiques qui équilibrent innovation et protection des droits fondamentaux et préservation des valeurs démocratiques.

“L’IA n’est qu’un outil qui réclame une immense responsabilité à leurs créateurs pour s’assurer qu’elle répond à des objectifs éthiques clairs et soit bâtie sur des garde-fous solides”

Martine D.

Pour une intelligence artificielle plus démocratique

Animé par **Marianne Tordeux Bitker**, membre du Conseil Economique Social et Environnemental au titre du groupe Agir autrement pour l'innovation sociale et environnementale, Directrice des affaires publiques chez France Digitale, co-rapporteure de l'avis "Pour une Intelligence Artificielle au service de l'intérêt général" et Jean Cattan, secrétaire général du Conseil national du numérique, ce premier débat a d'abord donné la parole à une série de témoignages permettant de replacer les enjeux du débat.

Que nous apprennent les consultations citoyennes sur l'IA ?

"Le CESE est l'endroit idéal pour débattre du sujet important de la participation citoyenne", rappelle **Constance Bommelaer de Leusse**, de l'Ecole normale supérieure. "Avec Make, The Future Society, Sciences Po, le Conseil national du numérique et l'École normale supérieure nous avons lancé une grande consultation[6] pour aller chercher les solutions et les réponses des citoyens et des experts pour faire en sorte que l'IA profite vraiment à l'intérêt général. Plus de 11 000 participants nous ont fait part de leurs inquiétudes, de leurs envies, de leurs espérances". Le premier constat de cette étude pointe qu'experts et citoyens se retrouvent sur une majorité d'aspirations et de solutions, ce qui montre que les citoyens ont de bons instincts.

Oui, complète **Axel Dauchez**, président de Make[7]. On aurait pu penser que la compréhension et le niveau d'expérience étant extrêmement hétérogènes, les points de convergences seraient rares. C'est pourtant le contraire que nous avons constaté. Si les participants se sont révélés plutôt ouverts à l'IA, beaucoup réclament de façon générale une vigilance très active sur sa mise en application. Sur les enjeux relatifs à l'utilisation de l'IA dans les services publics, les citoyens y sont assez favorables, y compris par exemple pour qu'on l'utilise dans les diagnostics de santé. Cependant, on constate un vrai point de rupture quand on parle de décision. "Pour l'essentiel des citoyens consultés, l'IA doit être contrainte par les décisions humaines : ce doit être un outil au service de la décision et non pas un outil qui se substitue à la décision". Sur le rapport aux services publics, les citoyens disent également que l'IA ne doit pas être au service uniquement d'une rationalisation des services publics. Concernant ses effets sur la démocratie, l'inquiétude vis-à-vis de la désinformation est forte. Mais l'IA offre aussi une opportunité pour renforcer le lien entre les citoyens et les processus démocratiques en permettant de décomplexifier le monde. L'enjeu est bien de permettre une innovation ouverte, et seule la démocratie le permet. "Sans démocratie, il n'y aura pas d'IA au service du bien commun", rappelle Axel Dauchez.

> **"L'IA doit être un outil au service de la décision et non pas un outil qui se substitue à la décision"**
>
> **Axel Dauchez**

6 La synthèse et le rapport des résultats de la consultation citoyenne sont accessibles à cette URL : https://make.org/FR/consultation/ai-action-summit/results

7 https://make.org

“Sans démocratie, il n’y aura pas d’IA au service du bien commun”

Axel Dauchez

La ville de Paris a lancé des consultations citoyennes sur l'IA, avec un panel de citoyens. **Alice Rousset**, cheffe du service du développement et de l'attractivité territoriale, rappelle d'abord que les services de la ville de Paris ont lancé plusieurs expérimentations avec l'IA, que ce soit pour améliorer l'analyse de l'espace public et son entretien, mieux informer les citoyens sur l'accès aux aides sociales ou aux réglementations d'urbanisme. La ville de Paris a également lancé une démarche participative et inclusive sur l'IA générative à destination des élus, de l'administration et des parisiennes et parisiens, en plusieurs étapes.

Cela a commencé par un cycle d'auditions, de mars à septembre 2024, rassemblant plus de 50 experts pour discuter de la question des usages de l'IA, suivi d'une consultation citoyenne de septembre à octobre[8] qui a permis de pointer les inquiétudes et l'enthousiasme des citoyens, à la fois pour se former et encadrer la technologie. "Cette consultation a montré que les parisiens souhaitent que la ville se saisisse de cette thématique d'une manière responsable". Telle était également l'enjeu de la journée citoyenne organisée le 25 janvier 2025 qui a réunie plus de 700 participants[9]. Enfin, la Ville a saisi ses instances de concertation, notamment le Conseil parisien des Européens[10] pour s'inspirer des bonnes pratiques d'autres villes européennes et anticiper les effets de l'IA Act. Les recommandations de ces différents travaux ne sont pas terminées, mais il en ressort déjà deux axes prioritaires : la nécessité d'un cadre de transparence et de contrôle des projets, comprenant une évaluation préalable et un suivi du déploiement des solutions associant la société civile. Et de l'autre, un effort de formation et de sensibilisation pour les agents et les citoyens. "L'IA est un formidable levier d'innovation, mais il ne doit pas se substituer à la décision humaine".

"L'IA est un formidable levier d'innovation, mais il ne doit pas se substituer à la décision humaine"

Alice Rousset

8 Voir notamment https://www.paris.fr/pages/l-ia-s-invite-au-debat-partagez-votre-opinion-sur-l-intelligence-artificielle-dans-la-ville-28391 et https://decider.paris.fr/decider/jsp/site/Portal.jsp?page=consultation&view=consultation&id=468
9 https://www.paris.fr/evenements/intelligence-artificielle-ou-en-est-on-76650
10 https://www.paris.fr/pages/europe-lancement-du-projet-include-5607

La ville de Rennes a également mis en place des consultations citoyennes sur l'IA. Pour **Pierre Jannin**, conseiller municipal délégué au numérique et à l'innovation, "l'IA est un sujet politique et en cela, elle doit être mise au service des transitions sociales, écologiques et démocratiques. Elle doit être mise au service de l'intérêt général, comme l'a dit madame la ministre. Ce qui signifie qu'on doit créer une voie alternative pour son contrôle et sa régulation. C'est là le principal résultat des concertations que la ville de Rennes a organisées. Porter une voie alternative à la voie ultralibérale et dérégulée qui s'annonce pour produire une technologie au service des citoyens, responsable de ses impacts, inclusive, solidaire, respectueuse de l'environnement et des valeurs éthiques et démocratiques de nos sociétés". La ville de Rennes a mis en place une méthodologie de consultation et de participation citoyenne en créant en décembre 2021 un Conseil citoyen du numérique responsable[11], composé d'une trentaine de citoyennes et de citoyens tirés au sort et qui travaillent régulièrement sur de grandes questions numériques. En février 2023, ce conseil a commencé à travailler sur la question de l'IA en définissant d'abord les grands enjeux, à savoir : l'impact sur les métiers et le travail, l'impact sur les services du territoire et les enjeux de sécurité et de justice. C'est sur ce dernier axe qu'ils ont travaillé entre juillet 2023 et février 2024, en rendant un premier rapport[12]. Ces travaux ont consisté d'abord à inviter des experts pour produire une liste de points de vigilance plus que de recommandations, cohérents avec les constats du rapport du CESE ou de Make. A savoir, contrôler la transparence, la régulation… La consultation a également montré une certaine confiance dans les collectivités pour qu'elles mettent en place des garde-fous. Avec les Interconnectés, Rennes porte un travail national de "concertations territoriales de l'intelligence artificielle[13]", dans une optique d'approche ascendante, où l'on part des constats territoriaux pour produire des enjeux, des règles et des recommandations adaptées, dont les premières recommandations (provenant de 33 villes, à la fois de grandes métropoles comme de petites collectivités, comme la communauté de commune du pays du Coquelicot qui a contribué) vont être publiées sous peu. "On est toutes et tous ici convaincus que l'on doit construire la technologie avec les citoyennes et les citoyens, les former, les consulter… mais également rendre des comptes sur la manière dont leurs recommandations et points de vigilance sont pris en compte".

11 Présentation du Conseil citoyen du numérique responsable (CCNR) : https://metropole.rennes.fr/le-conseil-citoyen-du-numerique-responsable

12 Conseil Citoyen du numérique responsable, "Quelle place pour l'intelligence artificielle dans nos vies de Rennaises et de Rennais ?", février 2024 : https://metropole.rennes.fr/sites/default/files/inline-files/CCNR_rapport%20etonnement%20IA%20axe%201%20Fev2024_0.pdf Voir également Conseil national du numérique, "À Rennes, un rapport d'étonnement citoyen sur l'intelligence artificielle", 3 juin 2024 : https://cnnumerique.fr/paroles-de/rennes-un-rapport-detonnement-citoyen-sur-lintelligence-artificielle

13 https://www.evenements.interconnectes.com/concertations-territoriales-de-l-ia

“L’IA doit être mise au service de l’intérêt général. Ce qui signifie qu’on doit créer une voie alternative pour son contrôle et sa régulation. C’est là le principal résultat des concertations que la ville de Rennes a organisées”

Pierre Jannin

La relation des administrés à l'administration en question

Pour avoir un panorama plus complet, changeons l'angle sous lequel nous regardons la participation, en observant le rapport des administrés aux administrations à l'heure de l'IA. Tel était l'enjeu du témoignage porté par **Didier Minot**, président de l'association Changer de Cap[14] qui a publié en 2023 un recueil de témoignages d'allocataires de la CAF[15] montrant les problèmes que posait la dématérialisation du calcul des allocations et notamment que ces calculs avaient des effets plus marqués sur les plus précaires. L'enquête conduite par l'association auprès des allocataires a permis de documenter les problèmes que les citoyens rencontrent avec les systèmes automatisés.

"Changer de Cap est une association qui aide les sans-voix à accéder à leurs droits. En 2022, un peu par hasard, nous avons lancé un recueil de témoignages auprès de nos contacts pour connaître les problèmes auxquels ils étaient confrontés avec les services publics notamment la CAF. Nous pensions recueillir une dizaine de réponses… Nous avons reçu une avalanche d'appels au secours", explique Didier Minot, non sans émotion. "On a découvert que le versement des prestations sociales conduisait à la suspension de droits, sans préavis, sans respect du contradictoire. On a découvert une situation où des incompréhensions sont qualifiées de fraudes. On a constaté le développement de contrôles ciblés sur les plus fragiles. Avec l'aide d'avocats, de chercheurs, et le relai d'autres associations[16]… On a découvert des pratiques illégales et discriminatoires qui ont de fortes chances de se reproduire si l'utilisation de l'IA dans les services publics s'appuie sur les mêmes principes d'action".

"Les allocataires doivent chaque trimestre faire état de leur situation sur des formulaires standardisés qui ne proposent pas de questions ouvertes et ne prennent pas en compte toutes les situations ("il manque des cases"). Ils sont rendus responsables du strict respect d'une réglementation complexe, parfois contradictoire". Et ces difficultés sont renforcées pour ceux qui souffrent d'un handicap visuel, qui n'ont pas d'ordinateur, ou qui ont du mal avec le langage administratif. Ces difficultés sont liées à la volonté de numériser toutes les démarches administratives, qui ne viennent pas tant de la Cnaf (Caisse nationale des allocations familiales), qui est sous-tutelle, que de projets gouvernementaux.

14 https://changerdecap.net
15 https://changerdecap.net/2022/04/04/caf-temoignages-changer-de-cap/
16 Comme La Ligue des droits de l'Homme, le Secours Catholique, la Fondation Abbé Pierre, ATD quart monde, APF France handicap, la Quadrature du Net, le Mouton numérique, etc.

“On a découvert des pratiques illégales et discriminatoires qui ont de fortes chances de se reproduire si l’utilisation de l’IA dans les services publics s’appuie sur les mêmes principes d’action”

Didier Minot

En réalité, explique Didier Minot, les algorithmes décryptent les déclarations, prennent des décisions, croisent les données avec d'autres, y compris des données de santé, sans respect des règles de confidentialité, contrairement à l'article 22 du RGPD[17]. Quand les revenus sont stables et que la situation personnelle n'a pas changé, l'algorithme déclenche les versements automatiquement. "Mais à la moindre donnée manquante, un courrier automatique est envoyé aux allocataires, le programme suspend les versements, y compris les allocations familiales ou la prime de Noël. On confie le dossier à un technicien qui n'est pas examiné sous 48 heures, comme il le faudrait, mais qui l'étudie et rend une décision des semaines voire des mois plus tard, en raison des restrictions de postes, car il y a une injonction d'économies de moyens sur le personnel. Pendant ce temps, les personnes voient leurs allocations suspendues sans explications, et certaines ne savent pas comment réagir."

"Dans la pratique, les chercheurs de l'Inria constatent que les décisions automatiques prises sur le fondement d'un traitement automatisé ne font pas l'objet d'explications. Et lorsque le responsable en fournit, elles sont brèves, voire hermétiques". Or, rappelle le président de Changer de Cap, "l'obligation de motivation des décisions administratives fait partie des fondements de l'Etat de droit.

Pour Didier Minot, les services informatiques ont perdu la maîtrise technique sur l'évolution des logiciels. L'Inria elle-même constate d'ailleurs des écarts importants entre le code et la loi, tant et si bien qu'il est difficile de savoir quel article de loi a été modélisé et quelles micro-décisions ont été prises par les développeurs. Pire, désormais, ce sont des prestataires privés qui écrivent les programmes, au risque d'une perte de maîtrise croissante de l'outil. A laquelle s'ajoutent des injonctions politiques pour les faire évoluer, comme la réforme des aides au logement pour les accorder trimestre par trimestre, "ce qui a permis d'économiser 1,2 milliard sur le dos des plus pauvres".

"Toutes ces pratiques génèrent une maltraitance institutionnelle qui touche en premier lieu les personnes les plus vulnérables : des femmes seules avec enfants, des personnes qui connaissent des situations professionnelles instables, des bénéficiaires du RSA. Elles contribuent à alimenter un non-accès aux droits", dénonce Changer de Cap. "Cette automatisation aveugle et approximative a de graves conséquences pour la santé physique et mentale des personnes en difficulté. Comme le souligne ATD Quart-monde[18], de nombreuses familles basculent dans la grande pauvreté, sont expulsées de leur logement, les enfants en sont durablement marqués. Elle engendre également une perte de sens et des souffrances des agents. Mais aucune mesure d'impact ne vient éclairer ces dimensions".

Depuis deux ans, Changer de Cap n'a cessé d'alerter. Le problème a connu une large médiatisation, d'Envoyé Spécial au *Monde*[19]. Mais si le problème a été mis au cœur du débat public, il n'a pas fait bouger le gouvernement. "Le ministère du budget qui assure la tutelle des CAF est d'abord préoccupé par les économies budgétaires et les 12 milliards de prestations non versées sont maintenant intégrées aux prévisions budgétaires : les économies budgétaires restent le premier sujet".

"Nous avons donc décidé d'agir en justice. En octobre 2024, un premier recours au Conseil d'Etat a été déposé par 15 organisations[20] qui demandent l'abrogation de l'algorithme qui cible les contrôles sur les plus fragiles en leur attribuant un score de risque".

17 https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre3#Article22

18 Voir notamment le rapport d'ATD Quart-monde, "Stop à la maltraitance institutionnelle", 19 septembre 2024 : https://www.atd-quartmonde.fr/publications/stop-a-la-maltraitance-institutionnelle-le-rapport-datd-quart-monde-france/

19 Envoyé Spécial, "La CAF ne répond pas", 1er décembre 2022 : https://www.francetvinfo.fr/economie/video-la-caf-ne-repond-pas_5512995.html et "Comment l'algorithme de la CAF prédit si vous êtes à risque de frauder", Le Monde, 4 décembre 2023 : https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/visuel/2023/12/04/comment-l-algorithme-de-la-caf-predit-si-vous-etes-a-risque-de-frauder_6203836_4355770.html

20 Adrien Sénécat, "Algorithme de ciblage antifraude dans les CAF : des associations saisissent le Conseil d'Etat", Le Monde, 16 octobre 2024 : https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2024/10/16/algorithme-de-ciblage-antifraude-dans-les-caf-des-associations-saisissent-le-conseil-d-etat_6353442_4355770.html

“On ne peut pas réduire les personnes à des coûts”

Didier Minot

“On ne peut pas réduire les personnes à des coûts”. Pour l’ancien fonctionnaire, la dématérialisation amplifie les dérives et à mesure que la dématérialisation touche d’autres secteurs du social, celles-ci risquent de se multiplier. Nous devons développer des outils au service de l’humain, plaide Didier Minot. Dans ses rapports sur l’accès au droit et la dématérialisation des services publics, la Défenseure des droits a demandé que la mise en œuvre des technologies s’appuie sur la transparence et le dialogue, et que soit posé comme principe fondamental la possibilité d’un libre choix des usagers dans leur mode de relation avec les services publics[21]. La mise en œuvre des technologies numériques nécessite une transparence et un dialogue que Changer de Cap souhaite vivement faire advenir.

“L’observatoire des algorithmes publics[22] est un collectif qui rassemble des informations sur les algorithmes utilisés par les administrations”, témoignent à leur tour **Soizic Pénicaud** et **Estelle Hary**. Le double enjeu consiste à les rendre visibles et les rendre plus transparents, alors que les administrations y ont de plus en plus recours dans tous les domaines, que ce soit pour l’éducation, la santé, les prestations sociales, l’immigration, la défense, etc. Ces systèmes ont des conséquences très concrètes sur la vie des gens et sur la façon dont sont distribués les services publics, comme vient de le montrer Didier Minot. Pourtant leurs conséquences sont encore bien trop peu débattues.

21 Voir notamment, Défenseur des droits, “Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?”, 16 février 2022 : https://www.defenseurdesdroits.fr/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-265

22 http://odap.fr

“Les systèmes ont des conséquences très concrètes sur la vie des gens, bien trop peu débattues”

Estelle Hary

“Les algorithmes ce sont des objets fondamentalement politiques et leur transparence est un moyen pour remettre ces enjeux politiques sur la table des discussions. Quand on parle de transparence, on ne parle pas ou pas seulement d’une transparence technique, c’est-à-dire, de la publication du code source par exemple, mais d’abord, voire surtout, de la transparence des processus de décisions, des infrastructures, de tout ce qui, en fait, constitue ces algorithmes. Les algorithmes ne sont absolument pas des objets objectifs, contrairement à ce que l’on entend souvent. Ils sont le produit d’une histoire, de choix humains et institutionnels qui se situent à plusieurs niveaux, comme par exemple quand on décide de mettre en place ou non un système pour contrôler les allocataires ou attribuer des places en crèches. Cette transparence consiste aussi à documenter la façon dont ces algorithmes fonctionnent, comme les critères qu’ils mobilisent pour prendre des décisions, par exemple, dans le cas des allocataires de la CAF, quand ils utilisent le statut marital en donnant un score plus élevé aux gens mariés que pacsés. Enfin, la transparence consiste aussi à documenter la façon dont les agents travaillent avec eux, c’est-à-dire les ressources humaines et financières qu’on attribue à leurs déploiements et leur exploitation ou si des prestataires privés œuvrent à leur construction et leur maintien”.

“Pour l’instant, il n’existe pas de panorama exhaustif des algorithmes utilisés par les administrations, d’abord parce qu’elles-mêmes ne les documentent pas publiquement malgré les obligations légales qui leur incombent. C’est

“Seulement 4% de ces algorithmes ont fait l’objet d’une évaluation interne publiée. Seulement 3 des 72 algorithmes recensés ont diffusé un budget”

Soizic Pénicaud

pour cela que nous avons décidé de créer un inventaire, en rassemblant les sources publiques existantes, que ce soit des rapports, des articles de presse ou de recherches, des éléments de communication des administrations ou des enquêtes de collectifs, de chercheurs ou d’associations comme celles de la Quadrature du net. Cette première exploration nous a permis d’inventorier 72 algorithmes - on en a dénombré bien d’autres encore, mais que nous n’avons pas eu le temps d’analyser. Cette liste ne nous apprend rien sur combien d’algorithmes sont déployés dans l’administration. Par contre, elle nous permet de constater la très faible transparence à l’œuvre. Seulement 4% de ces algorithmes ont fait l’objet d’une évaluation interne publiée. Seulement 3 des 72 algorithmes recensés ont diffusé un budget[23]”.

“On parle beaucoup de la révolution de l’IA. Mais l’IA n’est que l’arbre qui cache la forêt de la longue histoire de l’automatisation des services publics. Cette automatisation peut nous paraître inoffensive, technique, mais elle a des effets très concrets sur la vie des gens. Comme disait Pierre Jannin, la transparence est nécessaire, mais n’est pas suffisante. Car, dans la logique où les calculs publics doivent rendre des comptes, il faut à la fois que les choses soient documentées, ce qui n’est pas le cas, mais aussi que les problèmes soulevés soient entendus, résolus et que les dommages soient réparés”.

“La transparence est un outil au service des individus et des collectifs qui luttent pour la justice sociale, pour les droits humains, pour les droits des travailleurs et des travailleuses, pour la justice environnementale… Ce n’est pas un sujet technique. Les algorithmes sont au cœur des politiques publiques. Se battre pour des politiques publiques qui soient justes et égalitaires nécessite désormais de s’intéresser aux algorithmes, de comprendre comment les calculs sont opérés, par qui, comment. Cela demande de savoir s’ils sont opérés par le secteur privé et de savoir si nous sommes d’accord sur ce choix. Cela demande de savoir qui a du pouvoir sur ces décisions, ce qui nécessite de pouvoir en débattre, de pouvoir contester ou refuser les politiques publiques et les algorithmes qui les mettent en œuvre. Ces enjeux sont d’autant plus essentiels aujourd’hui, que la montée de régimes oppressifs, de régimes qui font reculer les droits, qui creusent les inégalités se répandent partout dans le monde y compris en Europe. La société civile doit s’emparer de ces sujets, à la fois comme partenaire du débat et comme contre-pouvoir. Ces sujets ne sont pas techniques. Ils sont profondément politiques.”

23 Odap, “Inventaire des algorithmes publics : un outil pour la transparence”, 6 novembre 2024 : http://odap.fr/articles/post-1/

Élargir l'accès aux droits

> **"Le Défenseur des droits recommande d'associer les usagers du service public à tous les niveaux, notamment pour s'assurer de la concrétisation du principe de transparence, afin qu'il renoue avec sa dimension démocratique et ne soit pas seulement un empilement de règles et de pratiques réservées à certains"**
>
> **Gabrielle du Boucher**

En contrepoint de ces témoignages, nous avons sollicité quelques premières réactions. Celle du Défenseur des droits et du juriste Thomas Perroud.

Le Défenseur des droits a notamment pour mission la défense des droits des usagers des services publics. Il a récemment consacré un rapport aux décisions administratives, entièrement ou partiellement automatisées[24], explique **Gabrielle du Boucher**, chargée de mission au Défenseur des droits. "Parmi les recommandations du rapport, celui-ci rappelle l'importance de l'intervention humaine et de la transparence dont il a été largement question ici. Trois enjeux sont apparus clairement dans les discussions précédentes. Le premier, c'est l'enjeu individuel, puisqu'il s'agit - en respectant les obligations présentes dans le code des relations entre le public et l'administration ainsi que dans les réglementations applicables en matière de protection des données personnelles - de faire respecter un principe à valeur constitutionnelle de transparence et de le rendre complètement appropriable pour les personnes concernées. Le deuxième, c'est un enjeu collectif notamment qui est lié à l'obligation de publication en ligne des règles définissant les principaux traitements algorithmiques encadrant la prise de décisions individuelles. Les représentantes de l'Odap viennent justement de nous montrer les enjeux à rendre concrète cette obligation, d'autant qu'au regard de la technicité des sujets, il est encore plus important que la transparence puisse permettre de comprendre - et contester le cas échéant - les décisions prises. Enfin, comme le soulignait pertinemment Didier Minot de Changer de Cap, il y a un enjeu d'intelligibilité de l'administration. D'intelligibilité de ses propres actions notamment, puisqu'il convient de s'assurer que les administrations restent au centre de l'expertise et comprennent le fonctionnement des outils qu'elles utilisent".

24 Défenseur des droits, "Algorithmes, systèmes d'IA et services publics : quels droits pour les usagers ?", novembre 2024 : https://www.defenseurdesdroits.fr/algorithmes-intelligence-artificielle-et-services-publics-2024

Le Défenseur des droits s'appuie sur un réseau de plusieurs centaines de délégués partout sur le territoire qui assurent un accueil physique aux administrés et rendent compte des difficultés dans leurs relations avec les différentes administrations. Ceux-ci font remonter par exemple des échanges avec les organismes de sécurité sociale qui sont aujourd'hui dans l'incapacité d'expliquer telle ou telle décision, ce qui soulève des enjeux de recommandations très importants que vous trouverez dans le rapport, et notamment bien sûr que les obligations de publication et d'information en ligne soient respectées, ce qui n'est pas toujours le cas. "Le Défenseur des droits fait partie des institutions qui appellent à la documentation des processus de décision. Il recommande également que soit consacré un droit d'explication des décisions individuelles, qu'elles soient partiellement ou entièrement automatisées, et pas seulement pour les décisions d'IA à haut risque, comme le prévoit le règlement sur l'IA de l'Union européenne. Enfin, le Défenseur des droits recommande, en écho à ce qui a été largement dit ce matin, d'associer les usagers du service public à tous les niveaux, notamment pour s'assurer de la concrétisation du principe de transparence, afin qu'il renoue avec sa dimension démocratique et ne soit pas seulement un empilement de règles et de pratiques réservées à certains". Le Défenseur des droits promeut une véritable culture des droits centrée sur les usagers, conclut Gabrielle du Boucher avant d'annoncer la publication prochaine d'un rapport sur le droit des allocataires dans le cadre de la lutte contre l'erreur et la fraude par les organismes de sécurité sociale.

Le juriste **Thomas Perroud** a fait paraître en 2023 un excellent petit livre - *Service public et commun. À la recherche du service public coopératif* - qui invite les services publics à transformer leur rapport au public. Un plaidoyer pour transformer la gouvernance des services publics afin que celle-ci s'accomplisse avec leurs publics. "Les communs sont un levier pour repenser la structure du pouvoir au sein des services publics", rappelle le professeur de droit public à l'université Panthéon-Assas. "Le numérique ne pourra devenir un outil citoyen que si le service public lui-même se démocratise, permettant ainsi aux usagers d'en décider l'usage de manière collective". Ce qui suppose une décentralisation radicale des lieux de pouvoir et des processus décisionnels. "Le service public doit se vivre au plus près des relations qui en sont le cœur : dans la classe, l'amphithéâtre, la clinique. C'est à cette échelle, au plus près du quotidien, que se joue l'avenir d'un service public véritablement démocratique".

"Le numérique ne pourra devenir un outil citoyen que si le service public lui-même se démocratise, permettant ainsi aux usagers d'en décider l'usage de manière collective"

Thomas Perroud

Thomas Perroud : "toute réflexion sur l'IA et la démocratie impose de repenser les fondements mêmes du fonctionnement de nos services publics"

"Mon travail de recherche porte sur les communs et leur capacité à repenser la structure du pouvoir au sein des services publics. Dans mon ouvrage, j'ai cherché à promouvoir l'idée d'un service public recentré autour des communautés. Les expériences et institutions que j'ai étudiées, notamment l'école et l'hôpital, illustrent une conception du pouvoir fondée sur l'horizontalité et l'inclusion. Elles démontrent qu'au-delà de la simple participation, un autre type de rapport au pouvoir est possible.

Une institution incarne toutefois cette idée de partage : le jury populaire. Héritage des Lumières et de la Révolution française, il constitue le seul exemple où une décision publique est prise directement par des citoyens tirés au sort. Cette procédure, dont la science politique contemporaine redécouvre l'intérêt, a pourtant été progressivement affaiblie, contribuant à l'érosion du caractère démocratique du droit pénal.

Le numérique ouvre aujourd'hui de nouvelles perspectives : il permet un accès facilité à la décision et offre la possibilité d'une participation en temps réel. Dès lors, il représente un levier potentiel pour la démocratisation des services publics.

L'ambition portée par mon livre est que le métier de citoyen devrait s'apprendre avant tout au sein des services publics. Or, l'école d'aujourd'hui est moins un lieu d'apprentissage de l'émancipation et de la participation qu'un espace de reproduction des rapports de domination, cristallisés par la structure actuelle du pouvoir dans ces institutions. La question d'une intelligence artificielle démocratique ne peut donc être dissociée d'une réflexion plus large sur la démocratisation des services publics.

On ne saurait prétendre partager le savoir et le pouvoir à travers le numérique si, en parallèle, les services publics restent sous l'emprise de structures de pouvoir captives. Ainsi, toute réflexion sur l'IA et la démocratie impose de repenser les fondements mêmes du fonctionnement de nos services publics. En France, nous parlons encore d'« administrés », un terme qui reflète une vision étatique et descendante de l'action publique. Le numérique ne pourra devenir un outil citoyen que si le service public lui-même se démocratise, permettant ainsi aux usagers d'en décider l'usage de manière collective.

Cela suppose une décentralisation radicale des lieux de pouvoir et des processus décisionnels. Le service public doit se vivre au plus près des relations qui en sont le cœur : dans la classe, l'amphithéâtre, la clinique. C'est à cette échelle, au plus près du quotidien, que se joue l'avenir d'un service public véritablement démocratique."

Débats, témoignages, réactions

A ces interventions ont succédé de nombreuses prises de paroles.

Hélène Mazzella a participé à la consultation citoyenne de Make. Pour elle, comme elle l'a défendu dans une proposition, nous avons besoin d'une convention citoyenne de l'IA, pour trois raisons principales. Tout d'abord parce que "l'IA est un virage de société, qui connecte et catalyse tous les enjeux contemporains : urgence écologique, équité, justice sociale, éducation, emploi, travail, santé ou encore éthique, pour rectifier les biais de l'IA qui mettent cruellement en évidence ceux, biens réels, de notre monde". Ensuite car "les citoyens n'ont jamais été consultés sur la numérisation géante du monde, à l'œuvre depuis près de 50 ans". L'IA nous offre donc l'opportunité de prendre le temps d'aligner enjeux numériques et intérêt général. Enfin, une convention citoyenne permettrait d'embarquer le citoyen, afin de sortir le débat de la simple approche technique ou économique, et de replacer le débat à sa juste place, pour nous interroger collectivement sur la société que nous voulons. A l'heure où le pouvoir technique se confond avec le pouvoir économique, voire politique, "une convention citoyenne sur l'IA au niveau européen serait un signal fort pour renouer le lien distendu entre citoyens et autorités publiques".

"Les enjeux contemporains ne se résolveront pas seulement en rectifiant les biais de l'IA qui mettent cruellement en évidence ceux, biens réels, de notre monde"

Hélène Mazzella

Sidi Sakho a quant à lui porté, dans cette même consultation, une contribution pour améliorer les normes de responsabilité sociale et environnementale de l'IA. L'IA est aujourd'hui principalement portée par des entreprises internationales, dans une logique de retours sur investissements au détriment de leur frugalité.

Thomas Fournaise, créateur du Salon de la Data de Nantes[25], prend un contre-pied, et rappelle, qu'en 1998, quand on devait remplir un dossier scolaire, on le faisait en papier, sans algorithme ni IA pour le traiter. Sans qu'on puisse savoir pourquoi on était pris ou pas.

"Notre problème de transparence n'est pas né avec les algorithmes". Et on peut se demander si le numérique n'est pas plus vertueux, parce qu'il impose des règles et des processus, là où il n'y en avait pas toujours. Certes, parfois on ne sait plus comment fonctionne les systèmes, comme le disait Didier Minot, mais c'est là un problème de connaissance ou de documentation plus qu'un problème lié au numérique. "Ce n'est absolument pas l'algorithme qui choisit de prioriser les couples mariés sur les couples pacsés, mais bien des humains qui prennent ces décisions là. Et ce sont ces personnes qu'il faudrait rendre éthiques ou responsables".

"Quand on dit qu'il faut rendre l'IA éthique, moi, ça me pose un vrai problème. Car on la rend humaine, on l'anthropomorphise… et, quelque part, on se déresponsabilise. Ce n'est plus moi, c'est l'IA ! C'est quelqu'un d'autre ! De même, quand on dit qu'il faut que l'IA devienne démocratique, on lui demande de devenir quelque chose qu'elle ne peut pas être. On ne demande pas à un marteau de devenir démocratique ! Nous n'avons pas à rendre l'IA humaine ! Elle n'est qu'un outil ! C'est à nos processus d'être humains, démocratiques et éthiques" rappelle le data scientist.

Les questions que l'on pose à l'IA influent sur les réponses qu'on obtient. Dans le domaine de la justice par exemple, on ne doit pas lui demander à quelle peine condamner une personne, mais on devrait plutôt lui demander à quelle peine condamner une personne pour qu'il n'y ait pas de récidive ou pour que la personne se réinsère dans la société. Nous devons prendre garde aux décisions qu'on lui demande.

25 https://salondata.fr

“On ne demande pas à un marteau de devenir démocratique ! C’est à nos processus d’être humains, démocratiques et éthiques”

Thomas Fournaise

Pour une autre personne dans la salle, designer et mère de famille, cet anthropomorphisme nous fait penser que l'IA est une personne, ce qui n'est absolument pas le cas. Nous avons un grand besoin d'éducation à l'usage critique de ces outils, notamment des plus jeunes. Les lycéens se servent de l'IA au quotidien, sans recevoir la moindre information sur ces outils.

Laure Lucchesi, ex-directrice d'Etalab[26], qui a contribué à mettre en place les premiers projets d'IA dans le service public, rappelle que l'IA dans le service public s'inscrit dans le droit et est soumis également à un certain nombre d'obligations particulières, notamment sur la transparence des traitements algorithmiques quand ils fondent une décision individuelle. "A l'époque, on avait mis en place une équipe chargée d'accompagner les administrations dans la mise en œuvre effective de ce droit et ce dès la conception des traitements, pour une meilleure prise en charge des questions éthiques. Cette équipe a été démantelée, ce sujet dépriorisé… On sait les contraintes qui pèsent sur les ressources des administrations… mais je m'interroge aujourd'hui sur la façon dont chaque administration s'organise sur les dispositifs mis en place pour prendre en charge ces questions".

"Je fais aussi partie du conseil d'administration de l'association Open Knowledge France[27] qui opère notamment la plateforme Ma Dada[28] qui facilite l'accès au droit à la communication des documents administratifs. La plateforme facilite les demandes adressées aux administrations ainsi que la diffusion de leurs réponses à tous. Aujourd'hui, ce droit n'est pas suffisamment effectif, alors que ce socle est extrêmement important pour la société civile, les journalistes, les chercheurs… pour accéder au code source comme à la documentation. C'est un pan de droit que nous avons beaucoup de chance d'avoir et qu'il faut préserver et faire vivre".

26 https://www.etalab.gouv.fr
27 https://fr.okfn.org
28 https://madada.fr

Ghislaine Hierso de l'association Les petits débrouillards[29], association d'éducation populaire par les sciences, pour les sciences, rappelle également l'importance de l'éducation à l'esprit critique, alors même que cette éducation aux sciences manque de moyens pour accomplir ses missions, alors qu'elle devrait être présente aux pieds des immeubles comme dans les territoires ruraux. L'éducation et la formation sont un peu le parent pauvre, notamment à l'école, mais il y a encore des dispositifs hors les murs, même si nombre d'entre eux sont un peu en déshérence. Des organisations comme les Petits Débrouillards, en lien avec l'école, les collectivités locales et les administrations centrales sont essentielles pour assurer la cohérence, la cohésion et l'approche démocratique de dispositifs qui nécessitent notre vigilance à tous.

Didier Coeurnelle, juriste belge d'une institution de sécurité sociale qui travaille beaucoup sur les questions de non-recours au droit, estime que les droits sont plus faciles à octroyer avec des moyens informatiques que sans. Pour lui, le problème n'est pas tant l'intelligence artificielle que la non application des règles qui existent déjà. Reste qu'une personne qui n'arrive pas à accomplir les formalités auxquelles elle a droit, devrait pouvoir obtenir une aide appropriée avec une obligation de résultats. "En tant que membre de Pause IA[30], je suis assez surpris et déçu que rien n'ait été dit jusqu'ici des risques existentiels de l'IA. En France, avec Yann Le Cun, il y a une sorte de croyance que les risques existentiels de l'IA relèvent de la science-fiction, alors que les spécialistes du sujet estiment à 10% un risque fatal venant de l'IA".

La question d'un moratoire a été évoquée lors des travaux du CESE, répond Marianne Tordeux Bitker, mais a été écartée faute de consensus. Cela montre en tout cas que le débat existe, même s'il n'est pas partagé.

Franck Bataille, président de Loir-et-Cher Tech[31], a été l'un des premiers organisateurs de Café IA, notamment dans des écoles de la deuxième chance auprès de jeunes en décrochage scolaire. Ces échanges ont été déclencheurs. "Avec des rencontres régulières, nous avons touché plus de 300 personnes en 2024 pour parler des enjeux de l'IA et nous ambitionnons d'en toucher plus de 1000 en 2025, via notre association qui agit depuis 10 ans dans la culture numérique et l'inclusion. Ce sujet doit être pris à bras le corps par les associations".

Pour **Patrick Allard**, entrepreneur, l'IA pose un problème de souveraineté, alors qu'américains et chinois sont très présents. Que faisons-nous ?

29 https://www.lespetitsdebrouillards.org
30 https://pauseia.fr
31 https://www.loiretchertech.fr

Aziz Kezzou, fondateur de SI Public[32], une start-tup qui permet d'optimiser les marchés publics pour les TPE-PME, signale qu'il y a un angle mort dans ces débats. On parle beaucoup d'IA publique, mais moins des IA para-publiques qui opèrent par exemple dans les industries de réseaux, comme l'énergie ou le transport, et qui vont avoir un certain pouvoir. Mais, en dehors du RGPD et de l'IA Act, il n'y a pas de cadres normatifs pour contrôler ces plateformes, notamment parce qu'elles n'ont pas la taille systémique des Gafams, alors qu'elles peuvent avoir un impact systémique sur la vie des citoyens. "Est-ce que le contrôle de la société civile pourra s'y exercer ? Doit-on ou pourra-t-on imaginer un jour une nationalisation des plateformes IA comme le seul moyen de les remettre sous contrôle ?"

"En dehors du RGPD et de l'IA Act, il n'y a pas de cadres normatifs pour contrôler ces plateformes, notamment parce qu'elles n'ont pas la taille systémique des Gafams, alors qu'elles peuvent avoir un impact systémique sur la vie des citoyens"

Aziz Kezzou

32 https://sipublic.fr

Pour **Eden Kharoub**, data scientist dans une entreprise d'hébergement souverain, une IA démocratique ne peut être efficace que si les citoyens en comprennent le fonctionnement et les enjeux. L'éducation et la sensibilisation autour de l'IA doivent se développer au-delà de sa seule dimension technique, pour interroger la façon dont elle interagit avec les individus et la société.

Etienne Brevet, chargé de la gouvernance des données pour la communauté d'agglomérations du Pays-Basque, fait remarquer qu'on ne parle pas assez des données qui sont au fondement des algorithmes et de l'IA.

Dorie Bruyas, présidente de la coopérative de l'inclusion et de la médiation numérique, la Med Num[33], qui structure cette filière et agit avec les 3500 conseillers numériques et nombres d'autres acteurs de la médiation que l'on trouve partout sur le territoire national, souligne que les acteurs de l'accompagnement citoyen devraient pouvoir s'exprimer également sur cette transformation. Celle-ci nécessite que les médiateurs comme les citoyens soient accompagnés pour découvrir le fonctionnement de l'IA. Cela suppose de réinventer l'accompagnement et l'éducation que nous devons mettre en œuvre sur le territoire national.

Bertrand Keller, de Handicap international, alerte sur l'accessibilité numérique. Il rappelle qu'elle est une obligation légale, depuis 2005 en France et depuis 2019 en Europe, mais qu'aujourd'hui moins de 1% des 500 000 sites publics produisent une déclaration d'accessibilité. La prise en compte de ces questions est un pan important pour faire de l'IA éthique, totalement absente des enjeux actuels.

33 https://lamednum.coop

Sébastien Bachollet, président d'un centre social dans la Nièvre et président d'honneur du Chapitre de l'Internet Society France, rappelle que, dans les territoires ruraux, les services publics ont presque tous disparu. Le déploiement des maisons France services a consisté à mettre en place une personne pour faire tous les services publics. "Le risque n'est-il pas que demain, parce que cela coûte moins cher, qu'on remplace ces personnels par une IA ? Parce qu'elle pourra avoir la compétence sur 50 services publics qu'un agent ne peut pas maîtriser ? Nous devons faire attention à ce que l'on veut faire. Nos territoires ont besoin de relations humaines !" Enfin, nous devons aussi parler de la gouvernance collective de ces sujets.

"Le risque n'est-il pas que demain, parce que cela coûte moins cher, qu'on remplace ces personnels par une IA ? Parce qu'elle pourra avoir la compétence sur 50 services publics qu'un agent ne peut pas maîtriser ? Nous devons faire attention à ce que l'on veut faire. Nos territoires ont besoin de relations humaines !"

Sébastien Bachollet

Pour **Anna Mbengue**, fondatrice de l'association Halaye[34] dans le 18e arrondissement de Paris qui fait de l'inclusion numérique auprès des populations vulnérables, des millions français subissent la fracture numérique. A l'heure où l'on ne parle plus que d'intelligence artificielle, le secteur public doit prendre la responsabilité d'associer aussi les gens qu'on ne voit pas, "les gens que l'IA ne voit pas". Ces outils mettent de côté énormément de monde. Les services publics doivent prendre en compte la souffrance de ces publics. "Les algorithmes font des présélections depuis des décisions humaines, mais elles doivent produire un impact positif pour l'ensemble de la population". "L'intelligence artificielle doit devenir plus collégiale qu'elle n'est". La suppression de conseillers numériques risque d'éloigner encore plus cette partie de la population déjà très éloignée de ces réalités, alors que nous avons surtout besoin que les conseillers soient partout et notamment dans les territoires les plus éloignés, dans les quartiers prioritaires de la ville. "Nous devons aider ceux qui n'ont pas accès à ces outils".

"Les algorithmes doivent produire un impact positif pour l'ensemble de la population"

Anna Mbengue

34 https://halaye.com

Benoît Piédallu de la Quadrature du Net[35], rappelle que l'IA est partout dans les campagnes les plus récentes de l'association de défense des libertés publiques, que ce soit la campagne Technopolice[36] qui observe l'usage des technologies dans l'espace public et notamment par la police des outils de vidéosurveillance automatisé. Piédallu rappelle la difficulté pour l'association d'obtenir de l'information sur ces déploiements concrets. "Chaque ville décide de ce qu'elle fait, passe des contrats avec des entreprises qui déploient des outils d'IA sur les caméras vidéo de ses rues".

La Quadrature a aussi travaillé sur la campagne France Contrôle[37], une campagne sur l'usage des algorithmes dans les administrations qui passe par la notation des individus et des décisions automatisées. Là encore, rappelle l'association, "on a été confronté à une grande opacité de l'administration qui a refusé de transmettre les règles de notation, comme c'est le cas à la CAF qu'évoquait Didier Minot". "Nous sommes en difficulté d'obtenir de la part de l'administration l'information sur les outils qu'elle utilise, les modalités d'entraînement des algorithmes, les paramètres déployés". Plusieurs organisations de la société civile, comme Attac, Solidaires, la Ligue des droits de l'Homme, le syndicat de la magistrature, le syndicat des avocats de France, L'atelier paysan, SNES-FSU… ont récemment lancé l'initiative Hiatus[38] pour résister au déploiement massif et généralisé de l'IA et des politiques publiques qui y sont trop souvent associées. "Rejoignez-nous".

"Nous sommes en difficulté d'obtenir de la part de l'administration l'information sur les outils qu'elle utilise, les modalités d'entraînement des algorithmes, les paramètres déployés"

Benoît Piédallu

35 https://www.laquadrature.net
36 https://technopolice.fr
37 https://www.laquadrature.net/francecontrole/
38 https://hiatus.ooo

Le dialogue social à l'heure du déploiement de l'IA

Animé par **Joséphine Corcoral**, secrétaire générale adjointe du Conseil national du numérique et **Erik Meyer**, membre du Conseil Economique Social et Environnemental au titre du groupe Alternatives sociales et écologiques, secrétaire fédéral de SUD-Rail, co-rapporteur de l'avis, "Pour une intelligence artificielle au service de l'intérêt général" , ce second débat a commencé par une série de témoignages pour replacer les enjeux du déploiement de l'IA dans le monde professionnel en contexte.

Caroline Jeanmaire de The Future Society[39] est revenue sur les enseignements de la consultation "Mettre l'IA au service de l'intérêt général" initiée par Make[40] pour nous aider à comprendre ce qu'expriment les citoyens et les experts dans leur perception des relations de l'IA au travail. Pour prévenir les risques pour le futur du travail, les experts estiment qu'il nous faut concrètement protéger les emplois. Pour les experts de terrains, "sans actions, l'IA risque d'augmenter les inégalités". Ils proposent par exemple la création d'un observatoire international pour anticiper les bouleversements du marché du travail car nous avons encore très peu de compréhension des impacts de l'IA sur l'emploi et les rapports sont surtout basés sur l'impact des systèmes d'IA actuels que sur ceux à venir. Nous devons mieux anticiper les changements, nous disent-ils. Ils proposent également des accords d'entreprises innovants, comme chez Volkswagen qui a garanti qu'elle ne ferait aucun licenciement lié au déploiement de l'IA[41]. Ils proposent aussi un kit de protection des travailleurs avec des guides pratiques de normes de surveillance des systèmes d'IA.

La seconde priorité remontée consiste à développer la formation numérique et l'esprit critique, afin qu'elle ne se concentre pas seulement sur les aspects techniques, mais propose une réflexion sur les impacts sociaux. Enfin, troisième priorité : investir dans les talents de demain. Les organisations des pays émergents, notamment, sont unanimes à dire que l'accès aux métiers de l'IA est trop inégal et proposent un programme mondial avec des formations dédiées, des bourses et un soutien spécifique aux communautés sous-représentées. Les 200 organisations de terrain qui ont participé à cette consultation nous disent "agissons maintenant pour une IA au service de tous, pour réduire les inégalités plutôt que les creuser".

39 https://thefuturesociety.org
40 https://make.org/FR/consultation/ai-action-summit/results
41 Cette stimulante proposition faite par la direction de Volkswagen est hélas tombée en septembre 2024, avec la dénonciation de l'accord qui interdisait les licenciements jusqu'en 2029 : Lionel Steinmann, "Volkswagen enterre sa garantie anti-licenciement vieille de 30 ans", Les Echos, 11 septembre 2024 : https://www.lesechos.fr/industrie-services/automobile/volkswagen-enterre-sa-garantie-anti-licenciement-vieille-de-30-ans-2118134

De l'impact de l'IA sur le travail

La DGFIP est une direction de l'administration publique qui dépend du ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique. Elle gère les finances publiques. C'est une direction qui développe de nombreux projets d'intelligence artificielle et ce depuis de nombreuses années, explique **Damien Robinet** de Solidaires Finances Publiques[42]. "Vous avez certainement entendu parler de la détection automatique des piscines[43], mais on trouve aussi à la DGFIP des traitements automatiques d'analyses prédictives, ou des chatbots. L'IA est à l'œuvre dans le contrôle fiscal, notamment avec le projet CFVR (Ciblage de la fraude et valorisation des requêtes) qui a déjà des impacts sur les missions de service public et les conditions de travail des agents et des agentes, dans un contexte de totale opacité".

Le projet CFVR est un dispositif qui permet de croiser, d'analyser et recouper toutes les données que détient la DGFIP pour détecter la fraude fiscale, cibler les sociétés et les particuliers à contrôler. Le projet CFVR utilise des techniques d'analyse de données qui reposent sur des méthodes statistiques et mathématiques pour générer des listes d'organisations et de particuliers à contrôler, sur des thématiques déterminées, explique **Linda Sehili** de Solidaires Finances Publiques. "Le dispositif accomplit à une échelle industrielle et centralisée ce que faisaient auparavant, à une échelle locale, les agents et agentes des finances publiques en charge de la programmation du contrôle fiscal".

Ce dispositif a coûté 34,5 millions d'euros, mais son efficacité semble bien relative, constate le syndicat. "En 2022, 52% des contrôles des entreprises ont été engagés à l'aide de ce dispositif automatisé, mais il n'a permis de récupérer que 13,6% des sommes mises en recouvrement".

Par contre, ce dispositif est très efficace en termes de suppression d'emploi, poursuit Damien Robinet. En effet, pour développer ses projets, la DGFIP fait appel au Fonds pour la transformation de l'action publique[44] (FTAP), et, pour obtenir ces fonds, elle s'engage à des gains de productivité. "Et ces gains de productivité, ce sont les agents et agentes. Ce dispositif fait état d'un gain de productivité de 500 emplois soit un quart des effectifs dédiés à la programmation du contrôle fiscal en France".

42 https://solidairesfinancespubliques.org
43 Sur le sujet, voir l'excellent dossier du groupe de recherche Shaping AI de Sciences Po : https://medialab.github.io/ShapingAI/#cas
44 Présentation du FTAP : https://www.modernisation.gouv.fr/accompagner-les-administrations/fonds-pour-la-transformation-de-laction-publique

Cet outil a aussi un impact sur les missions de services publics et les conditions de travail, rappelle Linda Sehili. “On constate d’abord une réduction du périmètre de nos missions, notamment celles en lien avec le terrain. Les agents menaient des contrôles à l’aide de leur expérience, de leur connaissance du tissu fiscal local et en lien avec d’autres services. Désormais, ils et elles traitent des listes de sociétés et de particuliers qui leur sont envoyés par un bureau à Bercy”. Cela a également des conséquences sur les savoirs et la technicité. “Les collègues déplorent un net recul de l’autonomie puisqu’ils sont moins libres de choisir les axes et les données qu’ils souhaitent croiser, sans compter que le contrôle de ces listes génère un travail plus monotâche et répétitif, où leurs latitudes sont réduites, avec des listes à contrôler”. Enfin, l’IA fait beaucoup d’erreurs et les personnels passent beaucoup de temps à justifier le fait de ne pouvoir engager de contrôles. “Contrairement à ce que l’on entend partout, l’IA ne permet pas de se consacrer aux tâches les plus intéressantes, c’est en tout cas ce que disent 85% des répondants à une enquête interne. L’IA génère surtout une perte de sens au travail”. Solidaires Finances Publiques a publié un petit livre sur ces enjeux, *L’Intelligence artificielle aux impôts* (Syllepse, 2024).

“Contrairement à ce que l’on entend partout, l’IA ne permet pas de se consacrer aux tâches les plus intéressantes, c’est en tout cas ce que disent 85% des répondants à une enquête interne. L’IA génère surtout une perte de sens au travail”

Linda Sehili

Enfin, Solidaires pointe la totale opacité du déploiement de ces projets. “Le dialogue social à la DGFIP était déjà très compliqué et très dégradé, mais sur tous ces projets qui font appels aux nouvelles technologie, nous constatons une absence totale d’information et de concertation en amont ou durant la conduite des projets, alors qu’ils impactent durablement les missions et les conditions de travail des personnels”, explique Damien Robinet. “La mise en place des outils se fait à marche forcée, sans jamais consulter les agents et les agentes ni les représentants et représentantes du personnel. Les formations professionnelles pour ceux qui doivent manipuler ces nouveaux dispositifs au quotidien sont rares. Les expérimentations ne font jamais ou rarement l’objet de bilans. Et lorsqu’elles le font, ces bilans ne sont jamais discutés dans les instances de dialogue social. Les outils de data science sont marqués par un manque total de transparence à leur conception, mais ils sont d’autant plus opaques qu’ils sont très souvent externalisés à des cabinets de conseils ou à des multinationales. Non seulement nous sommes confrontés à des outils d’IA en boîtes noires qui peinent à expliquer leurs résultats - ce qui est un problème pour la qualité du service public -, mais l’opacité est renforcée par l’absence de concertation et d’information auprès des fonctionnaires ainsi que par l’externalisation qui renforce l’inexplicabilité inhérente à ces projets”.

Solidaires Finances Publiques a dû se réinventer pour développer de nouvelles modalités d’action, mobiliser de nouveaux outils d’information, par exemple en saisissant la Commission d’accès aux documents administratifs[45] pour obtenir des informations sur les projets, conclut Linda Sehili. “Nous devons désormais demander un appui à des acteurs extérieurs au milieu syndical, comme des journalistes, des chercheurs et chercheuses”. “Nous avons récemment obtenu le financement d’une étude d’impact de l’IA sur les conditions de travail”.

Solidaires Finances Publiques assume un discours technocritique, concluent les représentants de Solidaires et “souhaite déconstruire le discours officiel de son administration qui voit dans l’IA la solution à tous ses problèmes. Nous réaffirmons que les premiers concernés, les agents et agentes, sont les plus à même d’évaluer leurs besoins et doivent être systématiquement associés à la conception de leur futur outil de travail, dans une démarche transparente au service de l’intérêt général, des agents et du service public”.

Erik Meyer, complète le témoignage de Solidaires Finances Publiques en pointant vers un rapport de la Cour des comptes[46] très critique sur le déploiement de l’IA dans les finances publiques sur la souveraineté et la gestion de ces déploiements envers les personnels.

45 https://www.cada.fr

46 Cour des comptes, “L’intelligence artificielle dans les politiques publiques : l’exemple du ministère de l’économie et des finances”, 22 octobre 2024 : https://www.ccomptes.fr/fr/publications/lintelligence-artificielle-dans-les-politiques-publiques-lexemple-du-ministere-de

David Gaborieau est, lui, sociologue au Centre de recherche sur les liens sociaux (Cerlis)[47] et enquête depuis de nombreuses années sur les ouvriers de la logistique qui sont eux aussi confrontés au développement des technologies. “Pas toujours de l’IA ou du moins pas encore, mais ils font partie de ces salariés qui sont en première ligne face aux bouleversements technologiques du travail”, rappelle en introduction, Joséphine Corcoral.

“Le secteur de la logistique est un secteur très large qui compte plus d’un million d’ouvriers en France”, rappelle le sociologue en prévenant que nous n’aurons pas le temps d’aborder toutes les problématiques qu’ils affrontent. Les ouvriers de la logistique, ce sont ceux qui préparent les colis que l’on reçoit chez nous où qui sont acheminés vers les supermarchés. “Quand j’ai commencé mes recherches autour de 2010, on voyait se déployer dans nombre de ces entrepôts la commande vocale ou *voice picking* qui s’est depuis beaucoup généralisée. Les ouvriers du secteur travaillent donc avec un casque sur les oreilles et un micro devant la bouche. Ils sont connectés à un logiciel qui leur dit tout ce qu’ils doivent faire par le biais d’une voix de synthèse. Une voix numérique qui leur dit où se rendre, le nombre de colis qu’ils doivent prélever pour la commande…”

L’usage de la commande vocale a produit une très nette perte d’autonomie dans ces métiers. “Les ouvriers sont obligés de suivre un script, strict, dont ils ne peuvent déroger”. La commande vocale a également produit une intensification du travail dans les entrepôts, de l’ordre de 10 à 15% d’accélération des cadences selon l’INRS[48], ce qui signifie aussi une augmentation du port de charge en volume. Elle a produit aussi une très forte individualisation du travail : les ouvriers sont seuls avec le casque sur les oreilles. Ainsi qu’une très forte hausse du contrôle, puisque le management sait à tout moment où se trouvent et ce que font les individus. C’est une forme de taylorisme remis au goût du jour. Les ouvriers de la logistique ressemblent beaucoup aux ouvriers spécialisés de l’automobile des années 70, sauf qu’ils ne sont plus assignés à un poste fixe. C’est un travail très contraint, très répétitif, très physique”.

47 https://www.cerlis.eu
48 Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles : https://www.inrs.fr

"Depuis l'introduction de cet outil, on constate une explosion - et le terme n'est pas exagéré - des accidents du travail et des maladies professionnelles dans ce secteur, notamment des troubles musculosquelettiques, tant et si bien que la logistique est classée en tête des secteurs pour les accidents du travail et les maladies professionnelles, avec le BTP. On y constate vraiment une usure accélérée des corps. Et ce, alors que c'est un secteur en pleine croissance".

"D'une manière assez surprenante, ces effets n'ont pas été anticipés, au contraire. L'instauration de ce type d'outils est venue avec la promesse d'un travail qui allait être plus qualifié, libéré, au prétexte que les ouvriers allaient être équipés d'outils numériques. Pourtant, même les cadres regrettent cette évolution. Les ouvriers désormais mettent leur casque le matin et repartent à la fin de leur journée, sans dire bonjour à personne. La surveillance, le flicage des salariés que beaucoup d'acteurs redoutaient lors de l'introduction de ces outils, n'est pas advenue. En fait, la standardisation extrême des procédures l'a remplacée".

"La promesse d'une automatisation des entrepôts pour résoudre les problèmes de santé par exemple, n'est pas nouvelle. En vérité, ce n'est pas le cas. On n'est pas du tout en train d'automatiser les entrepôts, au contraire", explique David Gaborieau. "Il y a de plus en plus d'ouvriers dans le secteur de la logistique. En fait, ce discours sur l'automatisation produit seulement des effets politiques et des effets d'invisibilisation du travail". On ne cesse de répéter que ces emplois vont disparaître ce qui permet surtout de les dévaluer.

L'introduction de la commande vocale nous montre le très faible encadrement qui existe dans le monde de l'entreprise lors de la mise en place de nouvelles technologies. "On peut même parler d'une perte de contrôle citoyen et démocratique dans le monde de l'entreprise", par exemple avec la disparition des CHSCT[49], qui ont fait perdre des espaces de paroles qui n'étaient déjà pas si nombreux. "Ensuite, les discours enchantés sur le numérique et les technologies, refusent de voir leurs impacts négatifs au prétexte d'une technologie qui serait neutre. Mais les outils sont créés par des individus dans le but de rationaliser le travail. Et un outil comme celui-ci ne promet rien d'autre que de le rationaliser".

"Enfin, quand on parle de l'introduction de technologies, prédominent des discours venus du haut de la hiérarchie sociale, des classes supérieures, invisibilisant les discours provenant des classes populaires".

Le consensus scientifique sur la numérisation ne nous dit pas que des pans entiers du monde du travail vont disparaître ou que les métiers pénibles seront automatisés - "cela n'arrive jamais, malgré toutes les promesses qui se répètent depuis le début de l'industrialisation". "Le consensus nous dit d'abord qu'il va y avoir une polarisation très forte entre d'un côté des métiers très qualifiés qui vont profiter du numérique - et qui à mon avis sont très bien représentés ici par exemple - et de l'autre côté, des classes populaires qui vont en subir les conséquences de manière beaucoup plus grave". Nous devons absolument tenir compte de cette polarisation quand on parle du numérique et de l'IA, conclut le chercheur, "sinon on risque de faire passer des rêves pour des réalités et oublier les dures conséquences que l'introduction des technologies ont dans certains espaces de la société".

"On n'est pas du tout en train d'automatiser les entrepôts, au contraire"

David Gaborieau

49 Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

“Quand on parle de l’introduction de technologies, prédominent des discours venus du haut de la hiérarchie sociale, des classes supérieures, invisibilisant les discours provenant des classes populaires”

David Gaborieau

De la régulation

"Quand on parle d'intelligence artificielle, on entend peu l'enjeu de la régulation", rappelle **Eric Delisle** de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), alors que l'encadrement et la défense des droits fondamentaux sont essentiels. Alors que la régulation est bien souvent tout à fait fonctionnelle, comme le montre l'exemple de la sanction qu'a prise la CNIL à l'égard d'Amazon Logistic France[50] l'année dernière.

L'article premier de la Loi informatique et libertés nous rappelle que l'informatique doit être au service de chaque citoyen et qu'elle ne doit porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée ni aux libertés individuelles ou publiques. Telle est la mission de la CNIL, déclinée en nombreux principes effectifs. La décision à l'encontre d'Amazon Logistic France nous en montre l'effectivité.

Cette décision a été prise dans le contexte de la surveillance au travail du secteur de la logistique qu'évoquait David Gaborieau et la CNIL a infligé une amende de 32 millions d'euros à l'entreprise en décembre 2023. C'est une décision importante parce qu'elle dessine les contours de la mise en œuvre du contrôle de l'activité des salariés et montre que nous ne sommes pas dans un far west réglementaire. Dans les entrepôts d'Amazon, les salariés sont munis d'un scanner qui documente en temps réel l'exécution des tâches, notamment le prélèvement d'un article dans les rayonnages du stockage, le rangement et l'emballage de chaque colis. L'enregistrement du prélèvement de chaque colis est effectué par l'employé et permet de calculer toute une série d'indicateurs qui renseignent sur la qualité et la productivité, les périodes d'inactivité entre chaque colis scannés, et ce de manière individuelle. A l'issue d'un contrôle et de signalements, la CNIL a estimé que ce système était excessif pour trois raisons. La première étant que le système qui mesure les interruptions d'activité conduit le salarié à devoir justifier de chaque pause ou interruption. La seconde était que le système de mesure de la vitesse d'utilisation du scanner était excessif, mettant les salariés sous une pression et une surveillance abusive. Enfin, la conservation de ces données sur une durée de 31 jours a été jugée excessive par rapport à la finalité. En mobilisant les dispositions du RGPD, la CNIL a rappelé ici que la surveillance au travail était disproportionnée. Le RGPD ne bloque pas l'innovation, comme on l'entend trop souvent, il est là pour l'accompagner. Il est peu probable que nous accepterions de monter dans une voiture autonome si elle n'avait pas de freins ou si nous n'avions pas de garanties sur la réglementation qui encadre la construction de véhicules. Nous avons besoin d'une réglementation forte, crédible et transparente pour "embarquer les citoyens", comme disait Mme la ministre.

50 CNIL, "Surveillance des salariés : la CNIL sanctionne AMAZON FRANCE LOGISTIQUE d'une amende de 32 millions d'euros", 23 janvier 2024 : https://www.cnil.fr/fr/surveillance-des-salaries-la-cnil-sanctionne-amazon-france-logistique-dune-amende-de-32-millions

“L’objectif de performance élevée des entreprises peut être justifié, mais le RGPD nous rappelle que cette performance ne peut se faire sans proportionnalité”. La régulation est là pour balancer entre les intérêts poursuivis par l’employeur et les atteintes au droit et libertés fondamentales. Dans le cadre du développement de l’IA et de toutes les technologies qui traitent massivement de la donnée à caractère personnel - et le secteur du travail est un secteur qui ne traite quasiment que des données à caractère personnel -, le RGPD et l’AI Act sont des garanties complémentaires face aux dérives éventuelles.

“L’objectif de performance élevée des entreprises peut être justifié, mais le RGPD nous rappelle que cette performance ne peut se faire sans proportionnalité”

Eric Delisle

Pour **Franca Salis-Madinier**, secrétaire nationale de la CFDT Cadres et vice-présidente du groupe des travailleurs au Comité économique et social européen, "la démocratie au travail consiste à avoir un dialogue avec les travailleurs, surtout lorsqu'ils sont impactés par les outils qu'ils doivent utiliser". "Les bénéfices des précédentes révolutions industrielles n'ont pas toujours profité aux travailleurs, surtout lorsqu'ils n'étaient pas organisés. C'est encore le cas aujourd'hui. Quand les travailleurs sont isolés, peu organisés collectivement, les bénéfices des développements technologiques ne sont pas distribués de manière équitable. En cela, le syndicalisme et l'organisation collective sont un véritable contre-pouvoir pour faire en sorte que ces outils se déploient d'une manière juste et choisie, avec une finalité qui n'est pas de supprimer le travail ou de dégrader les conditions de travail".

En janvier, un avis a été adopté à Bruxelles[51], basé sur une large enquête[52] européenne en Norvège, Suède et Finlande, lancée par la Fondation des études progressives, sur le management algorithmique. Le management algorithmique ne concerne plus seulement les travailleurs des plateformes, rappelle la syndicaliste. C'est une pratique qui se diffuse dans d'autres secteurs[53] qui nécessite donc de renforcer le dialogue social. Très souvent, les évolutions sont présentées de manière technique et les acteurs de la représentation des travailleurs ne sont pas toujours préparés à affronter ces problèmes. Si la réglementation existe en Europe, elle n'est pas toujours adaptée. Eric Delisle a rappelé l'importance du RGPD, mais dans le monde du travail, il s'applique d'une manière particulière parce que les pouvoirs dans les entreprises sont asymétriques. Le travailleur ne peut pas donner un consentement libre et éclairé sur l'utilisation de ses données, comme le montre le rapport sur la directive des travailleurs des plateformes[54]. Le chapitre 3 de ce rapport par exemple, rappelle les exigences de transparence des plateformes en la matière. Des exigences qui devraient s'étendre à tous les travailleurs, car ces systèmes de management automatisés s'étendent désormais à bien d'autres entreprises et dans bien d'autres secteurs, exigeant d'adapter la législation européenne en la matière, afin d'aider les acteurs du dialogue social à mieux négocier ces enjeux.

51 Comité économique et social européen (CESE), "Une intelligence artificielle au service des travailleurs: leviers pour exploiter le potentiel et atténuer les risques de l'IA dans le cadre des politiques de l'emploi et du marché du travail", 22 janvier 2025 : https://www.eesc.europa.eu/fr/our-work/opinions-information-reports/opinions/une-intelligence-artificielle-au-service-des-travailleurs-leviers-pour-exploiter-le-potentiel-et-attenuer-les-risques-de

52 FEPS, "Algorithmic management in traditional workplaces", 11 octobre 2024 : https://feps-europe.eu/publication/algorithmic-management-in-traditional-workplaces/

53 Notamment dans la logistique et la santé, mais également dans nombre d'autres secteurs. Cf. Rani, U., Pesole, A. and Gonzalez Vazquez, I., "Algorithmic Management practices in regular workplaces: case studies in logistics and healthcare", Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2024 : https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC136063

54 Directive sur les travailleurs des plateformes, 23 octobre 2024 : https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32024L2831

“Le syndicalisme et l’organisation collective sont un véritable contre-pouvoir pour faire en sorte que ces outils se déploient d’une manière juste et choisie, avec une finalité qui n’est pas de supprimer le travail ou de dégrader les conditions de travail”

Franca Salis-Madinier

Débats, témoignages, réactions

Alors que les débats s'engagent dans la salle, d'autres témoignages apparaissent.

Christophe Moreau, délégué syndical de la FSU emploi à France Travail[55], explique à son tour que le déploiement de l'intelligence artificielle à France Travail a déjà des impacts assez conséquents, assez proches de ceux relevés par Solidaires aux finances publiques. A France Travail également, la question de la perte d'autonomie et de l'intensification du contrôle des agents est prégnante. "Les agentes et agents sont confrontés à un faux libre choix de l'usage de l'IA", au regard des objectifs qui leurs sont fixés, de plus en plus inatteignables du fait de la réduction des moyens. "Si l'IA s'impose aux agents c'est d'abord parce qu'ils n'ont plus le temps". "Quand on introduit l'IA générative pour répondre aux cas simples, les agents se voient privés de la respiration que permettait la gestion de cas simples et complexes, leur permettant de gagner du temps sur certains cas pour en prendre un peu plus sur d'autres". "En développant l'IA pour prendre en compte les tâches simples, on se rend compte qu'on impose aussi une normalisation des réponses complexes, au risque d'une surprécarisation des publics déjà en précarité".

Christophe Moreau évoque par exemple Match FT, un outil pour apparier les candidats aux offres d'emploi[56], pour faire la mise en relation des candidats avec les entreprises. Or, cette mise en relation était le cœur de l'activité des conseillers, regrette le syndicaliste. Ce n'est pas le seul outil que France Travail met en place, il y a aussi Chat Doc, un outil qui recherche dans la documentation proposée aux agents. On peut par exemple lui donner le Guide d'aide à la recherche et à la rédaction d'offres, un guide qui fait 129 pages, et lui poser des questions réglementaires. "Il y a 35 ans, quand j'ai commencé à travailler, nous n'avions pas de guide de 129 pages pour rédiger une offre d'emploi". Mais derrière cet outil, ce qui est en jeu, c'est la perte d'autonomie et de sens des agents dont s'inquiète le syndicat. Le syndicaliste rappelle également qu'il faudrait regarder ce qu'il se passe côté usagers. Autre remarque, FSU Emploi a demandé à participer au comité éthique de l'IA de France Travail, qui lui a été refusé par la direction et appelle à la création d'un comité éthique interne, pour que les organisations syndicales puissent également intervenir sur ces sujets.

"Quand on introduit l'IA générative pour répondre aux cas simples, les agents se voient privés de la respiration que permettait la gestion de cas simples et complexes, leur permettant de gagner du temps sur certains cas pour en prendre un peu plus sur d'autres. En développant l'IA pour prendre en compte les tâches simples, on se rend compte qu'on impose aussi une normalisation des réponses complexes"

Christophe Moreau

55 https://www.fsu-emploi.fr
56 Voir les explications, laconiques, sur son fonctionnement chez France Travail : https://www.francetravail.fr/actualites/a-laf-fiche/2024/page-1.html

Laurence Matthys de la CFE-CGC[57], témoigne de l'expérience récente menée par quatre organisations syndicales. "Nous avons présenté en janvier un outil pour initier concrètement le dialogue social technologique autour de l'IA dans les entreprises : DIAL-IA[58]. Porté par l'IRES[59] , financé par l'Anact[60] et piloté par la CFDT, l'UGICT-CGT, la CFE-CGC et FO-CADRES, le dialogue social est un levier formidable pour que les systèmes d'IA qui s'implantent dans les entreprises profitent à tous". Discuter de la valeur de ces systèmes d'informatique avancée, de leurs impacts, de leurs enjeux. DIAL-IA est à la fois un outil pour faciliter l'acculturation des directions d'entreprises, des salariés et des représentants du personnels pour leur permettre d'avoir une grammaire et une compréhension commune de l'IA. Et il est également un levier pour comprendre les cadres légaux pour contribuer à la dynamique du dialogue social et de la régulation dans les entreprises.

"Le dialogue social est un levier formidable pour que les systèmes d'IA qui s'implantent dans les entreprises profitent à tous"

Laurence Matthys

57 https://www.cfecgc.org
58 Dialoguer sur l'IA : https://dial-ia.fr
59 Institut de recherches économiques et sociales : https://ires.fr
60 Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail : https://www.anact.fr

“Les choix de développement doivent donc être concertés, ce qui ne peut pas se faire sans les concernés, c’est-à-dire sans chacun d’entre nous”

Margot Nguyen Béraud

“Le débat démocratique sur ces technologies nous concerne tous et toutes, notamment parce que ces technologies nous contrôlent plus qu’elles ne nous assistent, parce que l’IA repose sur l’exploitation de millions de travailleurs du clic, des ressources minières… Les choix de développement doivent donc être concertés, ce qui ne peut pas se faire sans les concernés, c’est-à-dire sans chacun d’entre nous”, explique **Margot Nguyen Béraud**, traductrice de littérature et membre du collectif En chair et en os[61].

Le collectif défend la traduction humaine de bout en bout, en littérature, en sciences humaines, dans la presse, dans la traduction technique, pour le sous-titrage et l’interprétariat. Les traducteurs en première ligne depuis 10 ans sont particulièrement confrontés aux technologies algorithmiques et à la traduction automatique. La traduction automatique n’est pas un simple outil dont chaque travailleur serait libre de se servir ou pas. “Pour les traducteurs et traductrices, la post-édition comme on l’appelle, n’est ni plus ni moins qu’un sabotage en règle de nos savoir-faire et une ubérisation de nos métiers. Elle consiste à repasser après une traduction automatisée, à la toiletter à la manière d’un contrôleur qualité de la machine. Le texte généré est toujours un texte fautif, lissé, standardisé, normalisé, une solution moyenne sans aucune épaisseur intellectuelle, ce qui est antinomique avec le travail même de traduction, car sans intention humaine ou artistique. Les produits générés par les algorithmes sont très souvent épouvantables, mais permettent d’accélérer les délais et ce pour une rémunération, selon les enquêtes, de 30 à 50% inférieure aux tarifs normaux. La traduction automatique est déjà à l’œuvre partout : à l’université, dans la presse, chez les éditeurs, sans que les pouvoirs publics qui ont été invités à réagir ne le fassent à la hauteur de la gravité du problème. Les artistes auteurs, dont nous sommes, sont absolument opposés à l’utilisation de leurs œuvres pour alimenter ces logiciels, y compris contre une éventuelle compensation financière qui ne sera forcément qu’une compensation dérisoire au vu du préjudice causé aux artistes. L’IA appliquée à la traduction nous est parfaitement inutile. Elle nous dépossède de notre outil de travail, nous précarise encore plus que nous le sommes déjà. Elle n’est pour nous en rien un progrès. Elle n’est qu’une automatisation désastreuse des métiers de la culture et de la culture en général”.

61 https://enchairetenos.org

“L’IA appliquée à la traduction nous est parfaitement inutile. Elle nous dépossède de notre outil de travail, nous précarise encore plus que nous le sommes déjà. Elle n’est pour nous en rien un progrès. Elle n’est qu’une automatisation désastreuse des métiers de la culture et de la culture en général”

Margot Nguyen Béraud

Pour **Alice Drahon**, il y a un sujet important dans les ministères et les administrations depuis 15 ans, c'est le grand déficit de management. Or, ces projets d'IA, comme l'ont évoqué les syndicats de la DGFIP, consistent d'abord en des suppressions de postes sans revoir l'organisation et le management. Reste que l'IA générative a aussi des potentiels : elle permet d'imaginer des opportunité de mobilité sociale pour toute une classe de travailleurs, d'imaginer accéder à des emplois de meilleurs qualité, comme le montre les travaux de Yann Ferguson au LaborIA[62] qui nous explique que ces outils peuvent aussi être utilisés de manière capacitante et permettre des montées en compétence plus rapides. "On a à la fois un terreau très fertile, et le risque que les savoir-faire, les expertises les plus pointues, soient moyennés à la baisse, invisibilisés et disparaissent, comme on l'a connu dans le textile et nombre d'autres industries". "Je suis fière quand on entend que l'Europe régule, comme l'a expliqué la CNIL et que nous n'acceptions pas une déshumanisation des conditions de travail qui pourrait être accélérée par l'IA. Nous avons les compétences, mais les gens ne seront "embarqués" comme dit Madame la ministre, que si on laisse aux gens l'autonomie de mettre la techno à leur service".

"On a à la fois un terreau très fertile, et le risque que les savoir-faire, les expertises les plus pointues, soient moyennés à la baisse, invisibilisés et disparaissent, comme on l'a connu dans le textile et nombre d'autres industries"

Alice Drahon

62 https://www.laboria.ai

“Nous devons exiger que les institutions et les entreprises se structurent pour faire avancer la transparence, pour documenter leurs systèmes, car c’est le seul moyen d’identifier où sont les risques”

Daphné Marnat

Pour **Daphné Marnat** de Unbias[63] et Twisting[64], une entreprise qui propose des solutions algorithmiques pour gérer les risques discriminatoires des IA et des solutions d’IA frugale, nous devons lutter pour que “ces technologies prennent d’autres voies de développements idéologiques”. Contrairement à ce qu’on entend, la technologie n’est pas si compliquée à comprendre, explique-t-elle en invitant les syndicats à prendre ce sujet “à bras le corps”. Nous devons nous y acculturer, comprendre ces fonctionnements, exiger des registres algorithmiques et la documentation des systèmes. “Nous devons exiger que les institutions et les entreprises se structurent pour faire avancer la transparence, pour documenter leurs systèmes, car c’est le seul moyen d’identifier où sont les risques”. “Nous devons aussi continuer à exiger la formation des salariés, l’internaliser et ne pas la laisser à Microsoft et Google qui sont en train de former nos salariés sur leurs propres produits”. Les entreprises américaines nous font croire qu’il n’y a pas de compétences dans les entreprises françaises et européennes et qu’elles vont perdre la bataille de l’IA si elles ne s’équipent pas. “Nous sommes cernés par un discours qui exige d’accélérer, d’augmenter les salariés, oubliant qu’elle devrait être utilisée d’abord pour augmenter l’action collective plutôt que l’action individuelle”.

Sandra Lemee prolonge l’idée en dénonçant la course aux outils digitaux. Bien souvent, on dispose d’outils très efficaces sans donner le temps de changer les pratiques pour s’en servir, ce qui renforce l’isolement et augmente la charge de travail. “On parle bien trop de l’intelligence artificielle, mais insuffisamment de l’intelligence collective nécessaire pour la mettre en œuvre”, et notamment comment travailler autrement depuis ces outils.

“On parle bien trop de l’intelligence artificielle, mais insuffisamment de l’intelligence collective nécessaire pour la mettre en œuvre”

Sandra Lemee

63 https://www.unbias.fr
64 https://www.twisting.fr

Marc Malenfer de l'Institut national de recherche et sécurité[65] rappelle que l'introduction de ces technologies modifie l'organisation du travail et nous rappelle donc l'importance du dialogue social, notamment en matière de prévention des risques professionnels, comme le rappelait le rapport du CESE[66] publié dans le cadre des Assises du travail de 2023[67], qui proposait d'ajouter un 10e principe général de prévention aux 9 existants[68], à savoir l'écoute des salariés. Les outils d'IA viennent modifier l'organisation du travail et doivent faire l'objet de consultation des instances représentatives du personnel. Ils doivent également prévoir une expression des travailleurs eux-mêmes et pas seulement de leurs instances représentatives. "Les travailleurs doivent pouvoir œuvrer à designer un produit qui soit adapté à leur activité". En la matière, il y a également une inégalité très forte entre les grandes entreprises et les très petites.

"Les grandes entreprises ont les moyens d'adapter les outils à leurs besoins, notamment parce qu'elles ont les compétences en interne. Pour les PME-TPE, les employeurs sont bien plus démunis face à des puissances commerciales qui vendent des solutions avec l'argument de ne pas vous faire rater la marche de l'innovation". On a besoin de développer l'esprit critique, par la formation notamment des acteurs des entreprises, mais aussi des développeurs, particulièrement sur les enjeux de santé au travail, "car on voit arriver des solutions développées par des gens qui n'ont aucune connaissance de ces enjeux".

"Les travailleurs doivent pouvoir œuvrer à designer un produit qui soit adapté à leur activité"

Marc Malenfer

65 L'INRS est un organisme de prévention des risques professionnels : https://www.inrs.fr

66 Avis du CESE, "Travail, santé-environnement : quels défis à relever face aux dérèglements climatiques ?", 25 avril 2023 : https://www.lecese.fr/actualites/travail-sante-environnement-quels-defis-relever-face-aux-dereglements-climatiques-le-cese-adopte-lavis

67 Voir les travaux des Assises du travail : https://conseil-refondation.fr/thematiques/travail/

68 Les 9 principes de prévention inscrits dans le Code du travail sont les suivants : Eviter les risques ; Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ; Combattre les risques à la source ; Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ; Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ; Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ; Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel ; Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ; Donner les instructions appropriées aux travailleurs. https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000033019913

Pour **Adrien Tallent**, doctorant en philosophie, la technologie n'est jamais neutre. "L'intelligence artificielle ne peut pas être prise indépendamment de sa conception, de ses usages… Les entrepreneurs, les dirigeants politiques, les ingénieurs continuent pourtant de nous dire que la technologie est neutre, pour mieux masquer les buts de l'automatisation, à savoir notamment l'optimisation des gains de productivité. On ne peut pas dire que l'orientation de la technologie dépende des usages, que la technologie flotterait au-dessus de la société. La neutralité devient une forme d'excuse pour justifier le développement des technologies au travail ou dans la société, nous empêchant de nous y opposer, puisqu'elles seraient neutres par nature. En nous demandant d'attendre, de voir, en nous promettant son encadrement, cela nous conduit à ne pas interroger et identifier les questions de responsabilité".

"La neutralité devient une forme d'excuse pour justifier le développement des technologies au travail ou dans la société, nous empêchant de nous y opposer, puisqu'elles seraient neutres par nature"

Adrien Tallent

Pour **Christophe Gauthier** du think Tank Le plus important[69], l'IA ne réduit pas seulement l'autonomie des travailleurs, elle réduit aussi celle des managers. Dans le management algorithmique qu'évoquait Franca Salis-Madinier, les managers se retrouvent eux aussi à devoir suivre les ordres de l'IA, qui leur dit quoi faire de leurs salariés. "On n'est pas obligé de choisir des IA qui réduisent les capacités des travailleurs et des managers, on peut aussi en choisir d'autres". "A Radical Exchange[70], on milite pour que les données fassent partie des négociations collectives". Or, il est impossible de négocier sur le sujet des données, alors qu'elles sont utilisées tous les jours par les entreprises. Le partage de la valeur n'a pas lieu, comme le montrent les propos des traductrices ou des auteurs-créateurs.

"On n'est pas obligé de choisir des IA qui réduisent les capacités des travailleurs et des managers, on peut aussi en choisir d'autres"

Christophe Gauthier

69 https://leplusimportant.org
70 https://www.radicalxchange.org

Eden Kharoub, data scientist chez Agora Calycé, rappelle que l'implémentation des outils d'automatisation doit se faire en collaboration avec les utilisateurs et ce dès sa conception. "Une IA sans l'expertise des collaborateurs est inutilisable".

> **"Une IA sans l'expertise des collaborateurs est inutilisable"**
>
> **Eden Kharoub**

Quentin Pignon, conseiller numérique France Services, rappelle qu'on a longtemps considéré le web comme émancipateur. "Je recommande souvent aux gens que j'accompagne de fouiller le web pour y trouver des choses formidables". Mais désormais, les algorithmes de recommandation invisibilisent nombre de contenus, notamment ceux qui ne sont pas monétisables ou monétisés. "L'IA rend le web assez invivable. Les influenceurs et youtubeurs sont désormais contraints de démultiplier les vidéos pour en produire quotidiennement pour ne pas être dégradés par les algorithmes. Désormais, l'IA générative permet de les démultiplier au risque de démultiplier les contenus sans intérêt !"

"Où sont les soutiens à la vulgarisation médicale, scientifique, artistique ? Le web est un outil de documentation, de formation et d'émancipation sans précédent. Que faisons-nous pour éviter sa bullshitisation ? Dans mon travail, je recommande de moins en moins d'aller fouiller le web, car le repérage des contenus de qualité devient de plus en plus difficile".

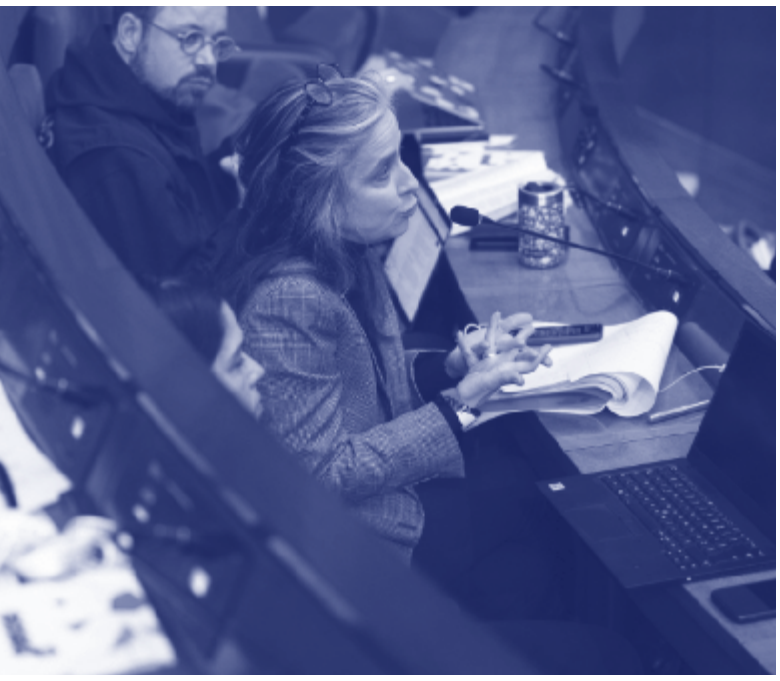
Même constat pour **Antoine**, étudiant en sociologie, qui s'alarme de la dépossession de savoirs. Nous sommes plus qu'avant tributaires de ces outils et c'est encore plus le cas avec les outils d'IA !

Marlene de Bank, ingénieure et membre de l'association Shift Project[71], rappelle que le Shift Project est préoccupé par les implications énergétiques et climatiques du numérique et de l'IA. Combien de Gigawatt et de térawatt voulons-nous installer en France pour le numérique et l'IA ? Le numérique et l'IA ce sont de nouvelles émissions de gaz à effet de serre : quels sont les secteurs qui polluent moins pour permettre au numérique de polluer plus ?

Ghislaine Hierso des Petits débrouillards rappelle également l'enjeu de responsabilité sociale et environnementale et invite à élargir la question non seulement aux impacts sociaux des travailleurs des plateformes, mais également à ceux des pays en développement.

Fanny Le Gall du Syndicat national des métiers de l'insertion[72], répond. "Nous, on ne peut plus travailler. Le travail des missions locales consiste à accueillir les jeunes inconditionnellement. Aujourd'hui, nos logiciels font écran entre les conseillers et les jeunes en demande d'insertion, notamment parce que nous ne sommes pas formés pour les utiliser et que ceux-ci procèdent d'un seul reporting qui nous empêche de mettre l'accompagnement au cœur de nos missions".

Sabine Van Haecke Lepic, avocate, s'interroge sur le risque que la Chine et les Etats-Unis captent nos données et sur l'enjeu de souveraineté.



71 https://theshiftproject.org
72 https://synami-cfdt.fr

Conclusion : De quoi avons-nous besoin pour améliorer la mobilisation citoyenne ? Comment mieux travailler ensemble ?

Erik Meyer rappelle les recommandations du rapport du CESE sur l'IA au service de l'intérêt général. "L'IA est un outil très politique, cela a beaucoup été répété aujourd'hui. Ce n'est pas un outil comme les autres. Nous devons éclairer les prises que les travailleurs peuvent avoir sur ces outils, les aider à regarder ce sur quoi ils doivent porter leur attention. Le recours à l'IA n'est pas neutre et nécessite beaucoup d'investissement, pose des enjeux de souveraineté et interroge le pouvoir même de décision dans les entreprises".

"L'IA n'est pas un outil comme les autres. Nous devons éclairer les prises que les travailleurs peuvent avoir sur ces outils, les aider à regarder ce sur quoi ils doivent porter leur attention"

Erik Meyer

La question de la suppression et de la transformation du travail sont bien présents. Ses impacts sont nombreux, "par exemple sur l'égalité homme/femme, où l'on sait que les 10 métiers potentiellement les plus impactés par le déploiement de l'IA sont surtout des métiers féminins". On a parlé de l'intensification du travail, de la perte de sens, de la perte de reconnaissance… "Dans ses recommandations le rapport du CESE invite à avoir des discussions entre les partenaires sociaux et le gouvernement pour construire un accord national interprofessionnel sur l'IA, pour privilégier le dialogue social avant toute introduction de ces systèmes dans les entreprises, d'accomplir les études d'impact selon la grille de maturité des déploiements"… "Sur l'enjeu de son encadrement, la société civile doit faire mieux et plus fort, afin d'éviter que les Big Techs et les Elon Musk ne fassent la loi dans nos entreprises".

Pour **Jean Cattan**, “nos débats témoignent d’une vivacité de la société civile, de sa lucidité, de son expertise”. “Le travail réalisé ces dernières années et qui transparaît dans toutes les prises de paroles qui ont été faites aujourd’hui nous oblige, très sincèrement et très profondément”. “L’IA peut être un leurre, l’arbre qui cache la forêt de la structure du pouvoir”. “En préparant cette journée on s’interrogeait. La voix citoyenne ne risque-t-elle pas de se transformer en impasse citoyenne ? Nos débats de ce matin nous montrent que non, bien au contraire. Quand on met tout le monde dans une assemblée, on se rend compte qu’on ne va vers nulle impasse, au contraire. Une assemblée est un vivier d’énergie et de force indépassable. L’action citoyenne a un pouvoir politique. Ce n’est pas la technologie qui est politique, ce sont nos décisions et nos actions”.

” L’action citoyenne a un pouvoir politique. Ce n’est pas la technologie qui est politique, ce sont nos décisions et nos actions”

Jean Cattan

Stefana Broadbent, anthropologue à l'Ecole Polytechnique de Milan, rappelle que c'est toujours une responsabilité de conclure. "Je suis anthropologue et depuis 35 ans j'étudie, comme nombre de mes collègues, le développement des usages de la technologie. Qu'on observe l'automatisation ou l'arrivée des téléphones mobiles, on apprend qu'il faut observer les choses dans leurs détails les plus concrets, comme nous l'ont montré les témoignages de ce qu'il se passe dans le contrôle fiscal ou la logistique. Nous avons besoin d'un grand niveau de détail pour comprendre ce que l'intelligence artificielle fait, à la fois dans ses aspects techniques, qui ne doivent pas nous faire peur, mais aussi en regardant d'une manière tout à fait fine les comportements et les pratiques".

"Nous avons besoin d'un grand niveau de détail pour comprendre ce que l'intelligence artificielle fait, à la fois dans ses aspects techniques, qui ne doivent pas nous faire peur, mais aussi en regardant d'une manière tout à fait fine les comportements et les pratiques"

Stefana Broadbent

"Il y a longtemps, alors que j'étais jeune anthropologue, on conduisait une étude dans les centrales nucléaires et on observait une action très spécifique d'un opérateur, à savoir comment il introduisait et régulait le niveau de bore qui permet de ralentir les réactions et d'éviter l'emballement du réacteur. L'opérateur est face à un tableau de commande complexe bardé de boutons et d'indicateurs. On lui demande alors comment il sait, comment il prend la décision d'injecter plus ou moins de bore. Et voilà qu'il tapote son nez de l'index et dit "je le sens dans le pif". En tant que chercheurs, on a passé du temps pour comprendre justement, ce qu'il avait dans ce nez, pour comprendre quels étaient les facteurs, les éléments qu'il prenait en compte pour prendre ses décisions. C'était il y a 25 ans dans un domaine où les risques sont grands. Dans les secteurs dont on a parlé ce matin également, les risques sont grands. Pourtant, je ne vois pas tant passer d'études approfondies qui tentent de comprendre comment sont prises les décisions. Dans le domaine de l'IA, on voit beaucoup de préconisations pour faire du monitoring, pour s'assurer du suivi des mesures, des enjeux, des impacts. Il nous faut nous assurer de descendre à un niveau de granularité très très très détaillé pour qu'on soit sûr de comprendre les micro-décisions. Nous devons regarder les listes que les agents des impôts reçoivent, les éléments sur lesquels ils doivent agir et décider. Ce sont sur ces éléments très concrets d'actions, dans ces détails, que l'on peut intervenir. Ce sont d'eux dont il nous faut discuter au niveau syndical. Nous avons une grande tradition d'analyse des activités précises. Nous devons les prolonger, car c'est dans cette granularité là qu'on pourra écarter les craintes et les fantasmes de l'IA".

Remerciements

Merci aux intervenants et au public pour leur participation à cette matinée.
Merci au Conseil économique social et environnemental et ses équipes pour leur accueil et leur participation active à l'organisation de cette journée, ainsi qu'à toute l'équipe du Conseil national du numérique.

Texte : Hubert Guillaud – CNNum
Photos : Augustin Remay – CNNum et Jeanne Accorsini – SIPA Press / CESE
Mise en page et conception graphique : Magali Jacquemet – CNNum

Creative Commons CC-BY-SA 3.0

Conseil national du numérique
6, rue Louise Weiss, 75013 PARIS
https://cnnumerique.fr - http://cafeia.org