

Pandémie d'IA : quel avenir pour nos emplois demain ?

Un accord visant à encadrer l'utilisation de l'intelligence artificielle est actuellement en cours de négociation.

La **CFDT** porte une ambition claire : une IA qui améliore le travail, protège l'emploi et maintient l'humain au cœur des décisions.

Cet accord constitue une première étape importante. Mais nous nous interrogeons sur **sa capacité à être réellement appliqué** au regard des ambitions affichées par la direction en matière d'automatisation.



MH TECH : l'accélération à marche forcée

Lors de son dernier live, le Directeur des Systèmes d'Information a appelé chacun à « **penser IA tous les jours** ».

Les objectifs annoncés sont ambitieux :

- **accélérer fortement le déploiement des solutions d'IA**, avec une cible affichée : passer de l'idée à la mise en production en seulement 2 à 3 mois ;
- investir dans l'**IA agentique** afin d'automatiser des chaînes complètes d'activités ;
- automatiser 80 à 90 % des tests applicatifs d'ici 2030 ;

Autrement dit, **la trajectoire viserait à automatiser une part croissante de l'ensemble de la chaîne de développement, depuis l'expression du besoin jusqu'à la mise en production.**

Dans le même temps, les équipes sont incitées à **automatiser davantage les processus de production** et à consacrer moins de temps à l'activité courante au profit des projets.

Derrière ces ambitions se pose une question essentielle : **quels seront les effets sur les emplois de MH Tech ?**

La direction se veut rassurante en affirmant qu'aucun emploi n'est identifié comme menacé à ce jour. Elle indique toutefois que cette analyse devra être réexaminée chaque année, **faute de visibilité suffisante** pour se projeter à trois ans sur les impacts de l'IA.

Cette position interroge néanmoins au regard des trajectoires de transformation et des orientations cibles déjà définies sur plusieurs années, avec des programmes et objectifs annoncés jusqu'en 2030. **Si les ambitions technologiques sont planifiées à moyen terme, pourquoi les conséquences sur les emplois ne pourraient-elles pas être anticipées** avec le même niveau d'exigence ?



Pandémie d'IA : quel avenir pour nos emplois demain ?

DOCC : vers une relation client toujours plus automatisée

Le programme **Pléi@de 2028** poursuit lui aussi des objectifs de transformation majeurs.

L'ambition affichée est de permettre aux clients d'accéder à nos services plus rapidement, 24h/24 et 7j/7, tout en développant de nouvelles opportunités de partenariat.

De nombreuses activités pourraient être davantage automatisées : de la demande de devis à la contractualisation en passant par les informations relatives au contrat : suivi des remboursements, gestion des cartes de tiers payant, et traitement de certaines demandes clients...

Nous ne connaissons pas encore le **niveau d'automatisation** visé. Mais les orientations présentées conduisent légitimement à s'interroger sur l'avenir des métiers de la relation client.

À titre d'exemple, des outils comme Mayday, conçus aujourd'hui pour assister les conseillers, pourraient demain être directement accessibles aux clients ou aux prospects. Cela modifierait nécessairement le **volume** et la **nature** des activités confiées aux équipes.

Là encore, **la question de l'évolution des emplois ne peut pas être éludée.**



DRCAS : des transformations à anticiper

La course à l'IA touche aujourd'hui l'ensemble des grandes organisations.

Il est donc probable que l'Agirc-Arrco engage ou renforce elle aussi des démarches d'automatisation.

Compte tenu de notre dépendance à leurs outils, **les métiers de la DRCAS seront eux aussi concernés** par ces évolutions.

Là encore, il est indispensable d'**anticiper plutôt que de subir.**



Pandémie d'IA : quel avenir pour nos emplois demain ?

La direction présente l'IA et l'automatisation comme un avantage compétitif majeur pour le Groupe.

La **CFDT** souhaite accompagner le progrès technologique, mais estime qu'il **est urgent d'en anticiper les conséquences**, et demande donc :



✓ **Une vision 360 concertée et partagée** à la fois par les gouvernances politiques et opérationnelles.

✓ **Un observatoire de l'IA** permettant :

- d'**identifier les emplois exposés** à l'IA et d'anticiper les impacts sur les organisations du travail.
- d'**objectiver les gains de temps** réellement générés par chaque solution d'IA.
- de **suivre l'évolution** des emplois, des compétences et des charges de travail dans la durée.

Les décisions doivent reposer sur des données mesurables et partagées.

✓ **Une évaluation approfondie des risques dans une information-consultation systématique** : Risques opérationnels, impacts sur les conditions de travail, effets cumulés de plusieurs outils déployés simultanément, risques d'erreurs à grande échelle, maintien d'une validation humaine effective.

Pour bien évaluer, il faut du temps. Une analyse réalisée dans l'urgence ne permet pas d'identifier l'ensemble des conséquences ni de mettre en place les mesures de prévention adaptées.

Anticiper aujourd'hui pour ne pas subir demain



L'accord IA constitue un premier pas nécessaire. Mais il ne suffira pas à lui seul à répondre aux transformations qui s'annoncent.

La question n'est plus de savoir si les métiers vont évoluer. **La question est de savoir dans quelles conditions ils évolueront, et quelle place sera faite aux collègues.**

N'attendons pas de constater les conséquences pour agir.

Notre activité repose sur les cotisations sociales. **L'emploi n'est donc pas seulement un coût : c'est aussi ce qui finance notre modèle de protection sociale.**

Automatiser sans mesurer les impacts sur l'emploi reviendrait à fragiliser l'un des fondements mêmes de notre modèle.

La **CFDT** rappelle enfin que l'ambition SMILE est de remettre de l'humain dans la tech.

À force de mettre de l'IA partout, attention à ne plus trouver l'humain nulle part !



[Site CFDT MH](#)

[Nous contacter](#)

[J'adhère](#)

[CFDT Cadres](#)

[Vos représentants
CFDT MH](#)