OCTOBRE 2026

la cgt La Région Occitanie Pyrénées · Méditerranée

Enquête CGT sur l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) au travail



SEPTEMBRE 2026 - Ne pas jeter sur la voie publique

Enquête sur le ressenti des agents face à l'utilisation de l'intelligence artificielle

Dans un contexte où l'intelligence artificielle (IA) prend une place de plus en plus importante dans le monde professionnel, nous avons souhaité donner la parole aux agents afin de mieux comprendre leur ressenti, leurs attentes et leurs éventuelles inquiétudes face à ces nouveaux outils.

Cette enquête, réalisée sous forme de questionnaire, avait pour objectif de recueillir directement l'avis des agents sur l'utilisation actuelle ou future de l'intelligence artificielle dans leur environnement de travail : perception de l'IA, avantages et risques identifiés, impact potentiel sur les missions et les conditions de travail, mais également besoins d'information et de formation.

Les réponses recueillies permettent de faire ressortir plusieurs tendances et interrogations qu'il nous semble important de porter à la connaissance de tous. Au-delà de la question purement technologique, l'arrivée de l'IA soulève en effet des enjeux humains et sociaux : évolution des métiers, transformation des missions, accompagnement des agents, protection des données, respect de la vie privée et maintien d'une place essentielle pour l'humain dans l'organisation du travail.

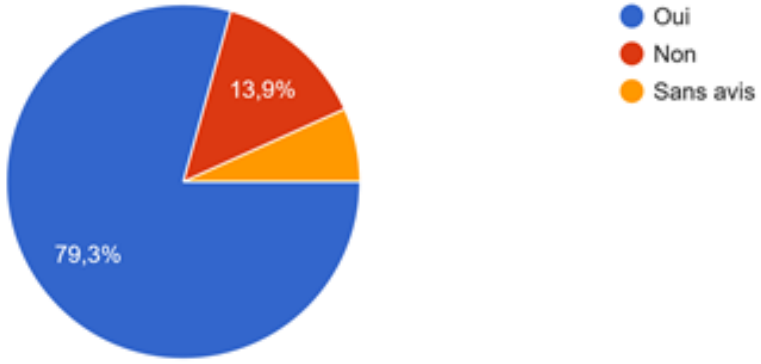
L'analyse qui suit vise donc à présenter le plus fidèlement possible la parole des agents. Elle doit permettre d'alimenter le dialogue social et de contribuer à une réflexion collective sur les conditions dans lesquelles l'intelligence artificielle pourrait être utilisée, dans l'intérêt des agents et du service public.

L'IA ne doit pas être pensée uniquement comme un outil de performance, mais comme une évolution du travail qui doit être accompagnée, encadrée et discutée avec celles et ceux qui sont directement concernés.

La réussite de la création d'une IA serait l'événement le plus marquant de l'histoire de l'humanité.
Malheureusement, il pourrait aussi s'agir du dernier, à moins que nous n'apprenions à en éviter les risques
Stephen Hawking

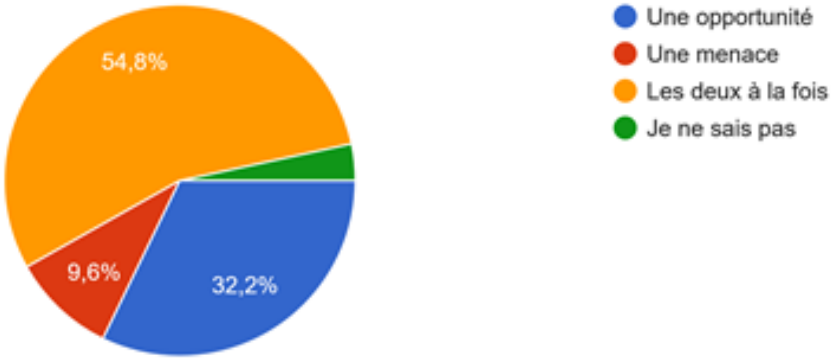
Considérez-vous que l'IA peut être un outil utile dans le cadre de vos missions ?

208 réponses



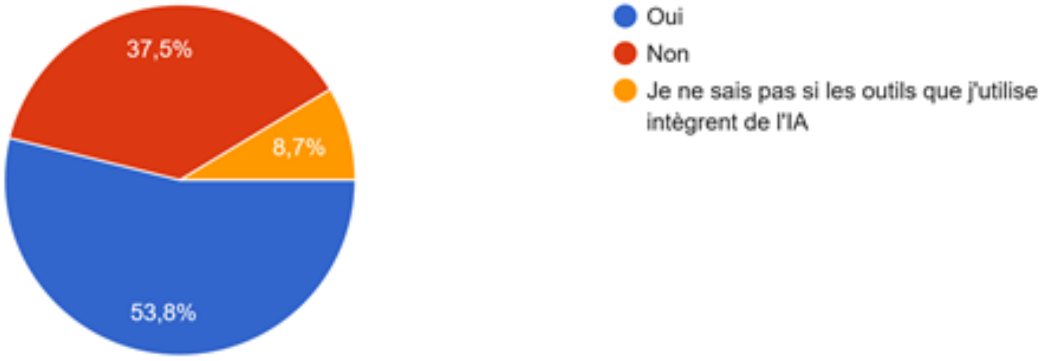
Selon vous, dans votre milieu professionnel l'IA représente-t-elle davantage :

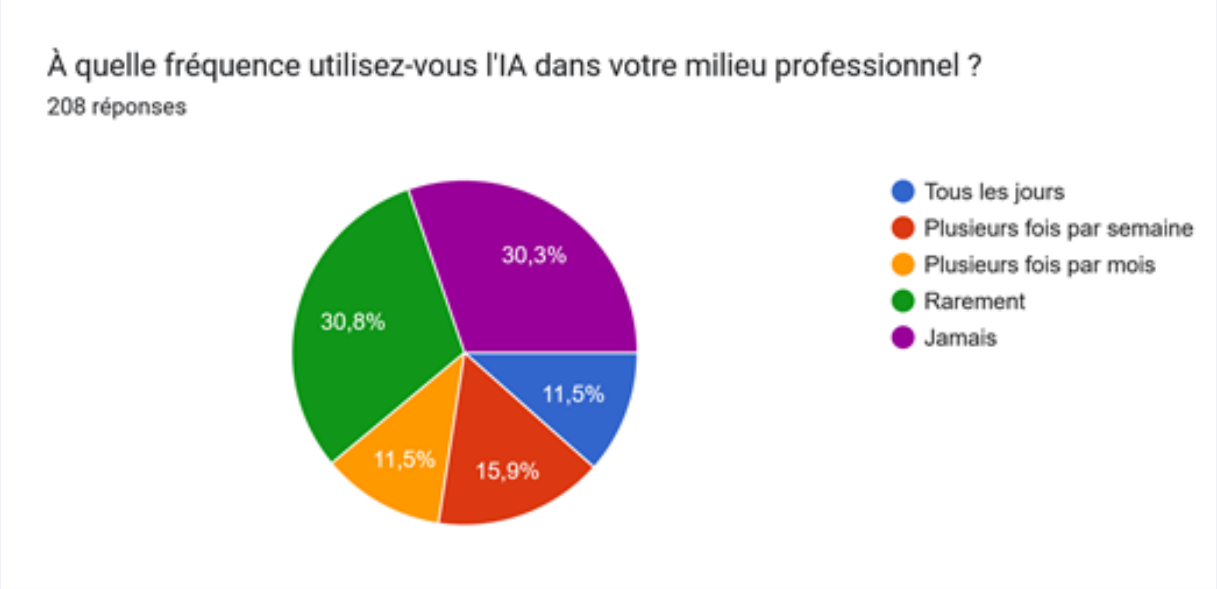
208 réponses



Utilisez-vous des outils d'IA dans le cadre de votre activité professionnelle ?

208 réponses





A la question : "quel outils utilisez-vous ? Vous avez été nombreux à répondre que plusieurs IA étaient utilisés parmis lesquels :

- Adobe
- Ailix
- ChatGPT
- Claude
- Copilot
- Delibia
- Dicte AI
- Gemini
- Google translate
- IA d'OutSystems
- IA non generative
- Mentor
- Mistral
- Noota
- Notebookklm
- Outil IA personnel
- Vibe

A noter : DELIBIA - MISTRAL et ChatGPT sont largement en tête d'utilisation sur l'ensemble des IA citées.

A la question : “Pour quelles tâches utilisez-vous l'IA dans votre cadre professionnel ? “

169 agents ont indiqué des utilisations plus ponctuelles :

- correction orthographique et reformulation ;
- retranscription de contenus ;
- synthèse de documents ;
- recherche d'informations juridiques ou réglementaires ;
- vérification de données réglementaires à partir de sources fiables ;
- aide à la conception de projets ;
- préparation d'ateliers innovants ;
- traitement de photos ;
- création de raccourcis ou rappels de rendez-vous.

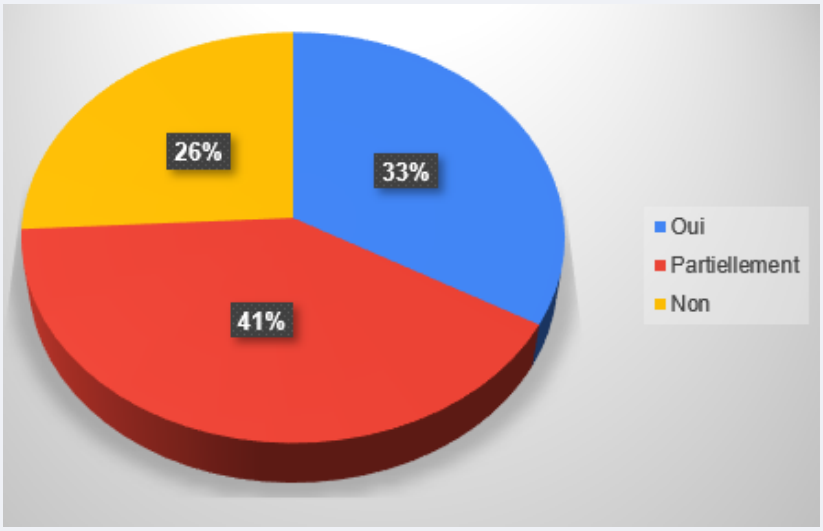
L'analyse met en évidence que :

- La recherche d'informations constitue de loin le premier usage de l'IA, devant la rédaction de rapports et de courriels.
- Les usages concernent principalement des tâches administratives, rédactionnelles et documentaires, ainsi que l'analyse et l'assistance informatique.
- Les usages plus avancés ou spécialisés restent marginaux et dépendent des métiers.
- Une part des agents n'utilise pas encore l'IA, ce qui peut traduire un manque de besoin, de connaissance des outils, de formation ou des interrogations sur leur utilisation dans le cadre professionnel.

Conclusion

Dans l'ensemble, les réponses montrent que l'IA est aujourd'hui principalement perçue comme un outil d'aide à la productivité, utilisé pour gagner du temps sur les tâches de recherche, de rédaction et d'analyse. Les usages restent majoritairement centrés sur des fonctions d'assistance plutôt que sur l'automatisation de processus métier complexes, tandis qu'une proportion significative d'agents n'a pas encore intégré l'IA dans ses pratiques professionnelles.

Comprenez-vous la politique de la Région concernant l'utilisation de l'IA ?



Les résultats de notre enquête, basée sur **201** réponses, montrent un niveau de compréhension encore insuffisant de la politique de la Région concernant l'utilisation de l'intelligence artificielle.

Seuls 33,3 % des répondants déclarent comprendre cette politique, tandis que 40,8 % déclarent ne la comprendre que partiellement et que 25,9 % indiquent ne pas la comprendre du tout.

Ainsi, près de 67 % des agents interrogés ne disposent pas d'une compréhension complète du cadre fixé par la Région.

Ce résultat constitue un véritable signal d'alerte.

La forte proportion de réponses « Partiellement » montre notamment qu'une partie importante des agents a probablement connaissance de l'existence d'un cadre ou de recommandations, mais ne dispose pas nécessairement d'une vision suffisamment claire des règles concrètes applicables à son activité.

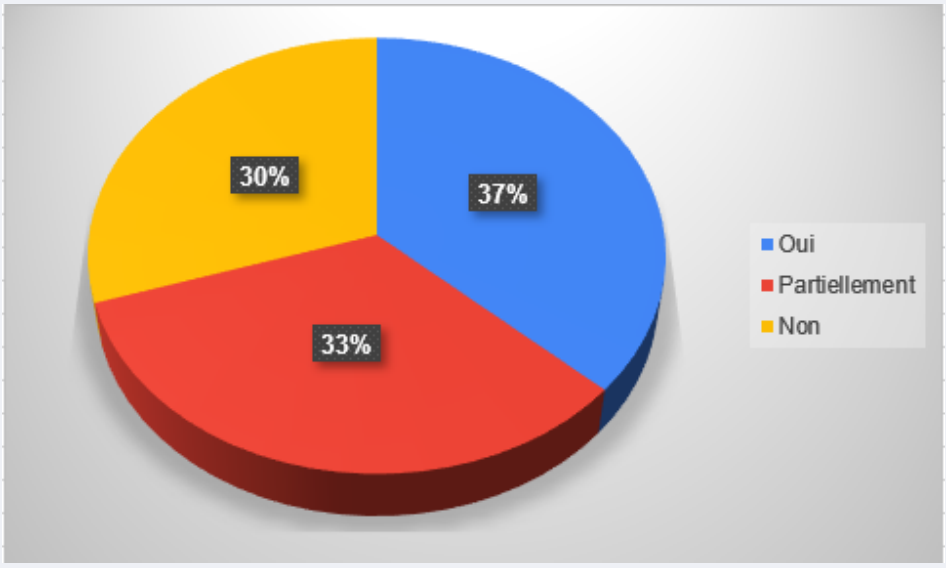
Cette situation est d'autant plus importante que l'utilisation de l'IA soulève des questions très concrètes pour les agents : quels outils peuvent être utilisés ? Pour quels usages ? Quelles données peuvent être transmises à une IA ? Quelles sont les règles de confidentialité ? Quelles responsabilités incombent à l'agent ? Quelle place l'IA doit-elle occuper dans l'organisation du travail ?

Pour le syndicat, ces résultats démontrent la nécessité d'une information plus claire, plus accessible et plus concrète des agents, ainsi que d'un véritable accompagnement et de formations adaptées.

L'introduction de l'IA dans les services ne peut pas reposer uniquement sur la mise à disposition d'outils. Elle doit s'accompagner d'un cadre transparent, connu et compris par les agents, mais également d'un dialogue social permettant d'aborder ses conséquences sur les métiers, les conditions de travail, les responsabilités et l'organisation des services.

Notre enquête montre donc un décalage important entre l'existence d'une politique sur l'IA et son appropriation réelle par les agents. Ce point doit faire l'objet d'un travail spécifique avec l'employeur et les représentants du personnel.

Savez-vous quelles données peuvent ou ne peuvent pas être saisies dans un outil d'IA ?



Un niveau de connaissance insuffisant

Les résultats montrent qu'une majorité des salariés ne maîtrise pas clairement les règles relatives aux données pouvant être saisies dans un outil d'intelligence artificielle.

En effet, 131 salariés sur 207, soit environ 63 %, répondent « Partiellement » ou « Non ». Seuls 37 % déclarent savoir précisément quelles données peuvent ou ne peuvent pas être saisies.

Pour une organisation qui met des outils d'IA à disposition de ses salariés, ce résultat constitue un signal d'alerte important.

Il existe un risque que des salariés transmettent involontairement à un outil d'IA des informations qui devraient rester confidentielles : données personnelles, informations concernant des collègues, documents internes, données commerciales, informations clients, données RH, informations syndicales ou encore documents soumis au secret professionnel.

Une responsabilité qui ne doit pas être reportée uniquement sur les salariés

Du point de vue syndical, il serait insuffisant de considérer que chaque salarié doit simplement « faire attention ».

Lorsque l'entreprise met à disposition ou encourage l'utilisation d'un outil d'IA, l'employeur doit mettre en place un cadre clair, compréhensible et accessible à tous.

Les salariés doivent notamment savoir :

- quelles informations peuvent être transmises à l'IA ;
- quelles informations sont strictement interdites ;
- si les données saisies sont conservées ;
- qui peut y avoir accès ;

- si elles peuvent être utilisées pour entraîner le modèle ;
- quelles données personnelles peuvent être traitées ;
- quelles sont les règles applicables aux documents internes ;
- qui est responsable en cas d'erreur ou de fuite de données.

L'enjeu est donc autant celui de la formation que celui de la responsabilité

Le risque d'une utilisation non maîtrisée

Le résultat de 62 réponses « Non » est particulièrement préoccupant : près d'un salarié sur trois indique ne pas savoir quelles données peuvent être saisies.

Cela signifie qu'une partie des salariés peut utiliser un outil d'IA sans connaître les limites de son utilisation.
Il existe alors un risque de pratiques différentes selon les services ou selon le niveau de connaissance individuel. Certains salariés peuvent être très prudents tandis que d'autres peuvent, sans intention malveillante, copier-coller des informations sensibles dans un outil d'IA.
Cette situation peut également créer une inégalité entre les salariés : ceux qui ont reçu une formation ou qui disposent d'une meilleure culture numérique sont mieux protégés que les autres.

Un enjeu de dialogue social

Pour les représentants du personnel et les organisations syndicales, ces résultats doivent être utilisés pour demander à la direction des mesures concrètes, et pas uniquement une communication générale sur « les bonnes pratiques de l'IA ».

Il serait notamment légitime de demander :

- Une charte claire sur l'utilisation de l'IA, élaborée avec les représentants du personnel.
- Une formation obligatoire des salariés avant ou lors de la mise à disposition d'outils d'IA.
- Une liste précise des données interdites à saisir dans les outils d'IA.
- Une identification des outils d'IA autorisés par l'entreprise, afin d'éviter que les salariés utilisent des services personnels ou non validés.
- Des garanties sur la confidentialité et la conservation des données.
- Une information et une consultation des représentants du personnel lorsque le déploiement de l'IA modifie les conditions de travail, les outils utilisés ou les modalités de contrôle de l'activité.
- L'absence de sanction automatique du salarié lorsqu'une erreur résulte d'un manque de formation ou de consignes suffisamment claires.

Ces chiffres permettent de défendre une position simple :

On ne peut pas demander aux agents d'être responsables de l'utilisation de l'IA si la Région ne leur donne pas les moyens de connaître les règles applicables.

Avec 63 % des répondants qui déclarent ne pas savoir clairement quelles données peuvent être saisies, la priorité devrait être la formation, l'information et la sécurisation des pratiques, avant toute logique de contrôle ou de sanction.

L'introduction de l'IA dans l'entreprise ne doit pas devenir un moyen de transférer les risques sur les salariés. La responsabilité de l'employeur doit être clairement définie, notamment concernant la protection des données, la confidentialité, la sécurité des outils et les conséquences de leur utilisation.

Conclusion

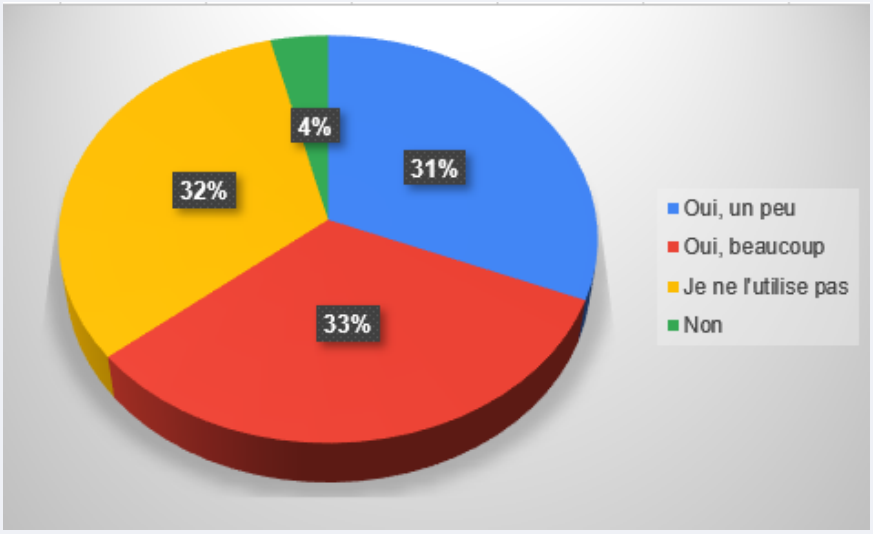
Cette question fait apparaître une fragilité importante dans la maîtrise des usages de l'IA.

Le chiffre le plus significatif n'est pas seulement le nombre de personnes ayant répondu « Oui », mais le fait que 131 salariés sur 207 ne savent pas clairement quelles données ils peuvent saisir.

Pour les représentants syndicaux, cela justifie une demande auprès de la direction portant sur la formation, la transparence, la protection des données et l'encadrement collectif de l'utilisation de l'IA.

L'objectif syndical doit être de faire en sorte que l'IA reste un outil maîtrisé par les salariés, et non un outil dont les risques seraient supportés individuellement par eux.

L'IA vous permet-elle de gagner du temps ?

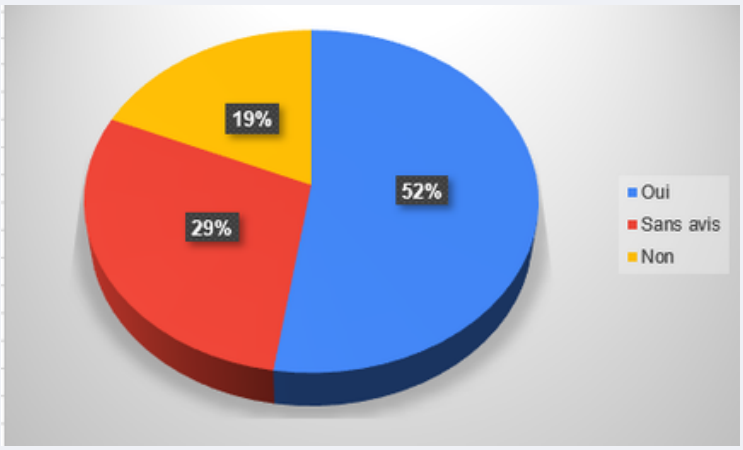


- La majorité des répondants trouvent que l'IA leur fait gagner du temps (135 sur 211, soit environ 64%).
- Une part importante (68 personnes) n'utilise pas l'IA, ce qui montre qu'il y a encore un potentiel d'adoption.
- Très peu de personnes (8) estiment que l'IA ne leur fait pas gagner de temps.

À retenir :

- **L'IA est perçue comme un vrai gain de temps pour la plupart.**
- **Il reste des utilisateurs à convaincre ou à accompagner dans l'utilisation de l'IA.**

Pensez-vous que l'IA améliore la qualité de votre travail ?

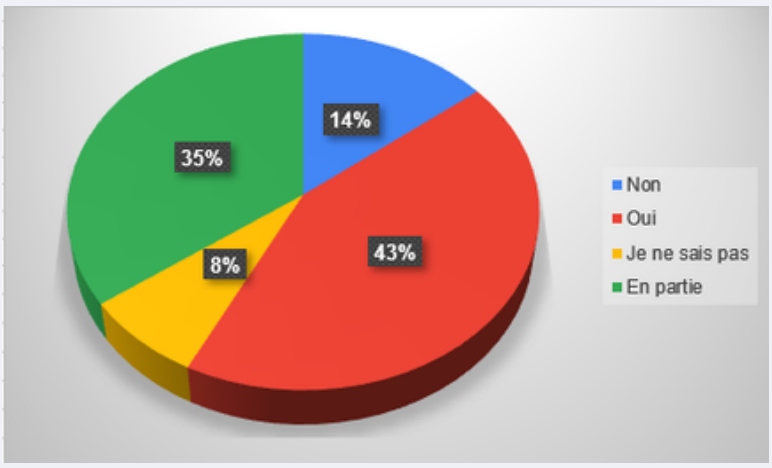


- Plus de la moitié des répondants (108 sur 206, soit environ 52%) estiment que l'IA améliore la qualité de leur travail.
- 60 personnes n'ont pas d'avis, ce qui montre une certaine hésitation ou un manque d'expérience avec l'IA.
- 38 personnes pensent que l'IA n'apporte pas d'amélioration à la qualité de leur travail.

À retenir :

- **L'IA est globalement perçue comme un atout pour la qualité du travail.**
- **Il reste une part non négligeable d'utilisateurs à convaincre ou à accompagner pour qu'ils voient l'impact positif de l'IA.**

Pensez-vous que certaines de vos tâches pourraient être automatisées par l'IA dans les prochaines années ?



- Une grande majorité (163 sur 209, soit environ 78%) pense que l'IA pourrait automatiser tout ou partie de leurs tâches à l'avenir.
- Seule une minorité (30 personnes) ne croit pas à l'automatisation de leurs tâches par l'IA.
- 16 personnes sont incertaines, ce qui montre que le sujet reste encore flou pour certains.

À retenir :

- **L'automatisation par l'IA est largement envisagée, totalement ou partiellement, par la plupart des répondants.**
- **Il existe encore des doutes ou des résistances, mais la tendance va clairement vers une ouverture à l'automatisation.**

Quelles sont vos principales craintes concernant l'IA ?

Les réponses montrent que les inquiétudes se concentrent autour de l'emploi, de la protection des données et de la qualité du service public.

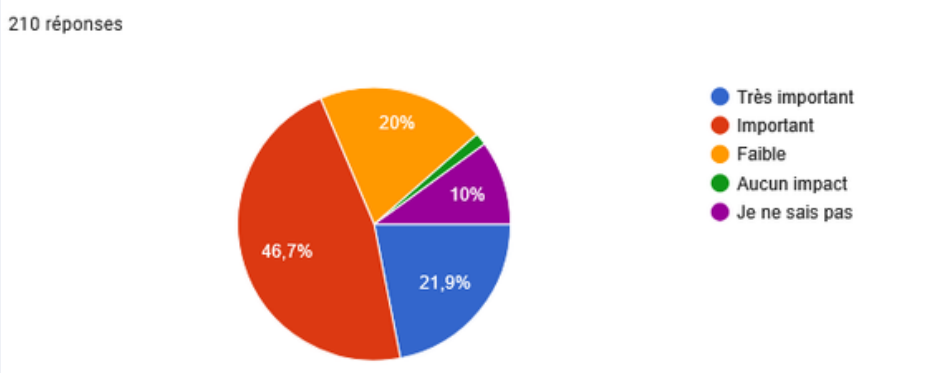
- **Suppression ou transformation des postes** : la crainte la plus structurante concerne l'avenir des métiers. L'IA est perçue comme pouvant modifier les missions, réduire certains emplois ou imposer de nouvelles compétences.
- **Utilisation des données personnelles** : les répondants s'interrogent sur la confidentialité, la sécurité et la réutilisation des informations saisies dans les outils d'IA.
- **Dégradation de la qualité du service public** : certains craignent une automatisation excessive, moins adaptée aux situations individuelles et pouvant affaiblir la relation avec les usagers.
- **Absence de contrôle humain** : cette inquiétude souligne l'importance de conserver une validation humaine, notamment pour les décisions sensibles ou ayant des conséquences pour les agents et les usagers.
- **Erreurs ou informations erronées** : les répondants identifient le risque de produire des réponses inexactes, incomplètes ou difficiles à vérifier.
- **Perte d'autonomie** : l'IA peut être perçue comme un outil susceptible de réduire le savoir-faire, le jugement professionnel ou la capacité à décider par soi-même.
- **Absence de crainte particulière** : cette réponse montre qu'une partie des répondants considère l'IA comme un outil acceptable, voire utile, ou ne perçoit pas encore clairement les risques associés.

Conclusion

Les craintes exprimées ne traduisent pas nécessairement un rejet de l'IA. Elles révèlent surtout une demande de cadre, de transparence et d'accompagnement. Les répondants semblent accepter l'idée d'utiliser l'IA à condition que son déploiement respecte trois principes : la protection des données, le maintien d'un contrôle humain et la préservation de la qualité du service public.

L'enjeu principal sera donc d'accompagner les agents par de la formation, des règles claires d'utilisation et une évaluation régulière des effets de l'IA sur les métiers et les usagers.

Pensez-vous que l'IA pourrait avoir un impact sur votre métier dans les cinq prochaines années ?



Selon vous, quels sujets devraient être discutés avec les représentants du personnel concernant l'IA ?

Les réponses font ressortir un besoin de dialogue social structuré autour de l'usage, des garanties et des conséquences de l'IA.

L'IA est perçue comme un outil potentiellement utile : environ 64 % des répondants déclarent gagner du temps et 52 % estiment qu'elle améliore la qualité de leur travail. En parallèle, une large majorité, environ 78 %, pense que certaines tâches pourraient être automatisées dans les prochaines années.

Mais ces bénéfices s'accompagnent de fortes incertitudes. Environ 63 % des répondants ne savent pas clairement quelles données peuvent être saisies dans un outil d'IA. Les principales inquiétudes portent sur la protection des données, les erreurs, la perte d'autonomie, le contrôle humain, la qualité du service public et l'évolution, voire la suppression, de certains emplois.

Sujets à discuter avec les représentants du personnel

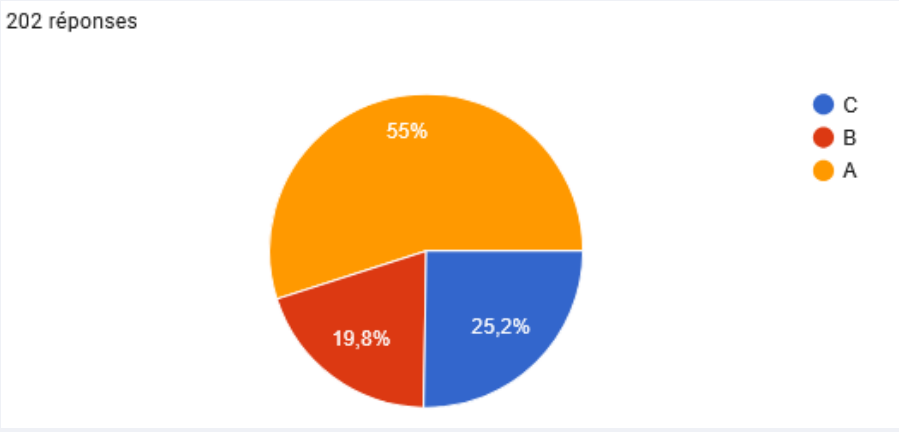
- **Le cadre d'utilisation de l'IA**
  - Quels outils sont autorisés ?
  - Pour quels usages ?
  - Quelles données sont strictement interdites ?
  - Comment contrôler les outils utilisés par les agents ?
- **La protection des données et la confidentialité**
  - Données personnelles, dossiers internes et informations sensibles.
  - Stockage et réutilisation des données saisies.
  - Risques liés aux outils externes ou non validés.
- **La formation des personnels**
  - Formation pratique aux usages de l'IA.
  - Apprentissage de la vérification des résultats et de la détection des erreurs.
  - Information claire avant toute mise en responsabilité des agents.

- **Le maintien d'un contrôle humain**
  - Aucune décision importante ne devrait être prise automatiquement.
  - Définition des situations nécessitant une validation humaine.
  - Traçabilité des contenus ou décisions produits avec l'aide de l'IA.
- **Les conséquences sur les métiers et l'emploi**
  - Tâches susceptibles d'être automatisées.
  - Évolution des qualifications et des fiches de poste.
  - Anticipation des transformations plutôt que réduction immédiate des effectifs.
  - Accompagnement et reconversion des agents concernés.
- **La qualité du service public**
  - Risques d'erreurs, de biais ou de réponses inadaptées.
  - Préservation de l'égalité de traitement des usagers.
  - Responsabilité en cas de décision ou de contenu erroné généré par l'IA.
- **L'autonomie et les conditions de travail**
  - Prévenir une surveillance accrue ou une évaluation automatisée.
  - Éviter une intensification du travail sous prétexte de gains de productivité.
  - Préserver le jugement professionnel et l'autonomie des agents.
- **L'information et la consultation des représentants du personnel**
  - Évaluation régulière des effets de l'IA.
  - Possibilité de faire remonter les difficultés et de réviser les règles.

Conclusion

L'enquête ne conduit pas à rejeter l'IA, mais montre que son déploiement doit être encadré, transparent et accompagné. La priorité devrait être de définir une charte négociée avec les représentants du personnel, de former les agents, de garantir la protection des données et d'évaluer les effets de l'IA sur les métiers, l'emploi, les conditions de travail et la qualité du service public.

Catégorie des agents qui ont répondu au questionnaire





Souhaitez-vous partager une expérience, une difficulté ou une suggestion concernant l'utilisation de l'IA au travail ?
(Réponse libre)

- Quel impact environnemental de l'utilisation des IA ?
- L'IA est très efficace pour gagner du temps (rédaction de mails, de rapports, de discours, recherche documentaires...), et son utilisation n'empêche pas le travail humain, mais permet de bénéficier d'un document de départ, à relire et compléter par nos soins.
- J'ai l'impression que les agents s'intéresse à se sujets, se renseignent, participent aux conférences aux formations. Par contre je ne vois que peu de directeurs.trices ou RDS à ces occasions.
- Quel outil peut-on utiliser ?
- J'utilise l'IA de manière consciente ou inconsciente. En effet de nombreuses applications utilisent déjà l'IA sans que nous ayons besoin d'action de notre part. J'utilise l'IA générative image pour mon travail (détourage image, nettoyage photo...). Je peux aussi l'utiliser pour effectuer des synthèse de visio n'ayant pas de caractère sensible. Problème actuellement la région bloque les IA. J'utilise Claude ou un agent IA fermé pour effectuer des vérifications réglementaires pour les activés de vol de drone. J'utilise l'IA pour obtenir des infos complémentaires réglementaire ou des précisions techniques. Un travail de vérification dans tous ces cas est nécessaire pour éviter les erreurs. L'IA doit être utilisé pour des taches lourdes et non pour écrire un mail, sinon entre le temps de prompt et le temps de vérification il n'y a pas de gains.
- Je suis très embêtée sur ce sujet car cela ne m'intéresse pas du tout, je ne l'utilise pas au quotidien même si je vois que cela envahit tout et je crains que plus que l'autonomie ce soit juste la capacité de penser et de réfléchir que les agents perdent au fur et à mesure.
- Outil utilisé uniquement à titre perso car je ne dispose pas assez d'info et de formation sur l'usage professionnel de l'IA au sein de la Région. L'info reste vague, formations peu nombreuses. Il manque une véritable info sur les aspects concrets d'appropriation de l'outil et de quel outil en particulier d'ailleurs ?
- Utilisation pratique ou basique sous forme de tableau synthétique et graphique pour une restitution de données.
- Perte de sens ?
- A ce jour le cadre n'est pas clair et je pense que c'est un potentiel danger pour la collectivité, notamment sur la question de la souveraineté et de la diffusion de données confidentielles. Pour autant, avec l'instauration d'un cadre clair, je pense que malgré les risques à long terme de suppression de postes, l'IA est un réel outil avantageux pour les collectivités et qu'elles ont tout intérêt à s'en emparer rapidement, justement pour mieux contrôler ses effets à long terme tout en profitant de ses bénéfices sur l'efficacité qu'elle nous permet de gagner dans nos métiers.



- Il faut absolument arrêter cette folie.
- L'IA n'est pas sans risque, et l'information peut facilement être erronée. Un contrôle humain est nécessaire.
- Non je ne l'ai jamais utilisé au travail.
- L'IA permet de traiter des taches bien plus prioritaires, et en allège fortement d'autres en améliorant fortement la qualité des documents administratifs. Cela permet de gagner beaucoup de temps qu'on peut consacrer au terrain et à l'écoute des problématiques rencontrés par les agents des lycées.
- Dépenses énergétiques et financières des abonnements.
- Je teste l'IA avec des questions pour lesquelles je connais les réponses. Force est de constater qu'il y a des erreurs graves... Mon utilisation permet de défricher déjà des pistes de réponses et de vérifier ensuite. Je ne sais pas si je gagne du temps.
- J'utilise l'IA pour des retranscriptions de réunion. Cela va plus vite avec l'IA, même si l'on est obligé de relire et d'apporter des corrections (un mot à la place d'un autre par exemple).
- L'utilisation de l'IA par des partenaires doit être encadrée pour s'adapter au choix de la collectivité.
- La confidentialité des documents que l'on fourni à IA ?
- Pratique en cas de conflit pour rédiger des mails juridiquement ok et apaiser les tensions.
- IA commet des erreurs et parfois d'addition niveau primaire toujours être critique.
- Utilisation pratique ou basique sous forme de tableau synthétique et graphique pour une restitution de données.
- Les chantiers de dématérialisation et de GED ne sont pas achevés et performants qu'il faut déjà passer à l'IA. Il faut planifier dans le temps ou mettre des moyens.
- Les postes d'accueil, secrétariat tertiaire et comptabilité, vont bientôt disparaître. il n'y a plus besoin d'humains pour ces activités.
- C'est une erreur monumentale.
- Erreurs constantes lors des recherches que j'ai pu effectuer.
- les outils gratuits grand public sont trop limités si on ne dispose pas d'un abonnement payant, il faut une solution commune mise à disposition par l'administration.



- Je souhaiterais savoir si prochainement auront lieu des formations sur l'utilisation de l'IA de la Région.

- Pour ma part, lorsque j'ai essayé d'utiliser Delibia, l'accès était limité et je ne pouvais pas me connecter. J'ai dû demander de l'aide à une collègue.

- Axer l'usage de l'IA sur les tâches chronophages et sans valeur ajoutée.

- Depuis 25 ans on nous dit que les métiers administratifs type secrétariat seront à terme supprimés ou réduits car une personne pourra faire le travail de plusieurs grâce à l'IA. Et certaines tâches seront réalisées par des managers avec l'IA. Je reconnais que la qualité rédactionnelle de certain.es de mes collègues s'est considérablement améliorée depuis qu'il.elle.s utilisent l'IA.

- J'utilise l'IA comme un assistant de premier niveau. Elle s'avère très efficace pour structurer des trames de rapports, synthétiser des notes administratives volumineuses ou reformuler des courriels. Cela permet un gain de temps précieux sur la mise en forme pour se concentrer sur le fond technique des dossiers.

Votre syndicat vous remercie pour votre participation

syndicat-cgt@laregion.fr

Montpellier : 201, avenue de la Pompignane - 34000 MONTPELLIER
Espace Capdeville bureau 0-A-220 - 04 67 22 86 20 (permanence le jeudi) S.G 06 15 82 84 42

Toulouse : Hôtel de Région - 22, boulevard maréchal Juin - 31406 TOULOUSE cedex 9
Bâtiment Sud - Bureau A123 - 05 61 33 57 68 (permanence le mardi) C.P. 07 85 11 55 56