

L'IA à La Poste : la technologie doit profiter aux postiers!



**L'IA envahie l'espace, qu'il soit médiatique, personnel ou professionnel. Mais de quoi parle-t-on vraiment ?
Quels sont les enjeux pour les postiers que nous sommes ?**

Du point de vue de la CGT, des éclaircissements sont nécessaires

Il n'est pas question de rentrer dans la technique et d'expliquer ce qu'est l'Intelligence Artificielle dans le sens informatique et scientifique des choses. Quelques notions sont nécessaires mais de nombreux auteurs et spécialistes partagent l'idée qu'il n'y a pas besoin d'en être un, spécialiste, pour comprendre les bénéfices et les risques de l'IA dans notre quotidien. La question de la présence de l'IA dans notre vie professionnelle, n'est plus à poser, elle est dans tous les métiers du groupe La Poste, informaticien·ne, gestionnaire RH, fonctions support, commerciaux téléconseiller·e, guichetier·e, facteur·rice, encadrant·e...

L'IA dans nos métiers

Elle prend plusieurs formes et parfois les plus anodines. On parle souvent d'IA mais il s'agit en fait aussi souvent de logiciels, d'algorithmes et autres applications informatisées, d'outils informatiques qui n'utilisent pas forcément l'intelligence artificielle. Par transgression on utilise facilement le terme « IA » comme terme générique aux outils numériques déployés.

Dans les faits, quels qu'ils soient, ce sont des outils patronaux sur lesquels nous n'avons pas d'emprise et qui influent sur nos conditions de travail : La localisation, les applis métier, les sites RH, les outils numériques d'aide à la décision, de reporting, de soumission, de suivi... Il y a ceux qu'on sollicite, Copilot, ChatGpt, ceux qui nous assiste au travail et ceux dont nous dépendons sans notre accord explicite. Ils sont tous amener à nous assister, nous orienter, parfois nous remplacer voire nous surveiller et utiliser nos données professionnelles.

Ils portent les doux noms de Pop Assistant, M@carrière, Quality Monitoring, Databricks Génie, Anteo... Le problème de fond, c'est que l'on n'en connaît pas la liste, les rouages et le fonctionnement.

Quels sont les risques de l'IA

Les modèles d'IA sont principalement conçus par des entreprises américaines et chinoises car ils nécessitent d'énormes ressources, notamment informatiques et financières (En Europe, Mistral AI, société française, tient la corde et est en devenir).

Parce que les employeurs, La Poste en tête, utilisent ces modèles et conçoivent des systèmes sans donner aux salariés, ni aux postiers de véritables prises sur leurs finalités, leurs conceptions ou leurs usages, l'IA présente plusieurs risques majeurs :

- > Ses résultats sont imprévisibles et difficiles à vérifier ;
- > Son fonctionnement est opaque, difficile à expliquer et à certifier ;
- > Ses données d'apprentissage sont biaisées et peu représentatives, car elles reflètent surtout la culture dominante, plutôt homme, blanc, anglo-saxon et protestant des États-Unis ;
- > L'anglais et quelques autres langues sont surreprésentés, ce qui accentue les biais culturels ;
- > Les droits de propriété intellectuelle sont pillés, parfois jusqu'à la destruction de livres rares ;
- > Les principaux réglages ne sont pas rendus publics ;
- > Ses calculs privilégient statistiquement la réponse la plus vraisemblable, pas nécessairement la vérité ;
- > Les systèmes peuvent inventer des faits ou de fausses sources sans publier leur taux d'erreur ;
- > Ils ne sont pas directement ancrés dans le monde réel ;
- > Ils génèrent une « bouillie IA » : des réponses moyennes, peu pertinentes et qui renforcent les visions dominantes ;
- > Les données synthétiques produites par des machines contaminent les bases d'entraînement ; depuis 2024, elles représenteraient la moitié des contenus en ligne ;
- > Les systèmes peuvent produire du code approximatif et non validé ;
- > L'opacité concerne les données d'apprentissage, leur étiquetage et le réglage fin des algorithmes, au nom de la protection du savoir-faire ;
- > Les IA dites « agentiques » reposent sur des sous-programmes relativement autonomes, capables de se coordonner et de se déléguer des tâches, avec un risque de sortir du cadre fixé.



Une technologie qu'il faut maîtriser

Pour toutes ces raisons, il est nécessaire que l'humain soit au cœur de tout le processus de mise en place des systèmes d'IA. Il n'y a d'intelligence dans l'IA que celle que les concepteurs et les utilisateurs y apportent. Malgré les progrès de l'informatique, des concepteurs et par son fonctionnement, l'IA est froide, n'a pas de sentiment, ne fait pas de choix éthique, elle ne fait que répondre à une logique et à une commande. Mise dans de mauvaises mains ou mal utilisée, ses résultats, propositions ou injonctions seront toujours dangereuses pour les utilisateurs, bénéficiaires et notamment les salariés.

C'est ce qui se joue dans les entreprises capitalistes qui, comme à chaque révolution technologique, s'en empare et recherche le profit immédiat. Cela passe par l'augmentation de la productivité, les suppressions d'emplois, le morcellement du travail, la déqualification avec la perte de sens induite, la baisse des salaires et la précarisation des salariés.

L'intervention sociale des postiers est incontournable

Pour faire de cette révolution technologique une avancée sociale, les Postiers doivent avoir une part prépondérante dans la conception de ces outils et leurs utilisations. **C'est ce dont il est question depuis juin 2026 dans les négociations en cours à La Poste en vue d'un accord sur l'Intelligence Artificielle dans l'entreprise.** L'accord parle beaucoup des systèmes, des usages et de la stratégie de l'entreprise, mais trop peu de l'intervention des salariés dans l'intégration, l'évaluation et la correction des outils d'IA. Or l'IA ne peut pas être seulement un objet technique ou managérial : elle modifie les gestes professionnels, les rythmes, les responsabilités, les relations avec les usagers et la qualité du service rendu. Les postiers doivent donc être reconnus comme acteurs de l'intégration des systèmes d'IA, et non regardés uniquement à travers le prisme de l'« employabilité ».

La réglementation française, mais surtout européenne, avec l'« IA Act », oblige les entreprises à mettre en place un certain nombre de garde fous, dont la négociation collective avec les représentants du personnel.

Ce « dialogue social » n'aboutira sur un accord protecteur que si les postiers s'en emparent, car la direction de La Poste, au-delà de quelques bonnes intentions de forme, n'envisage pas aller au-delà de ces obligations minimales. Mais elles restent insuffisantes tant qu'elles ne se traduisent pas par des droits nouveaux, des engagements vérifiables, des gardes fous et des moyens concrets pour les postiers tant en termes de travail que de responsabilité.



Les propositions de la CGT

Ce sujet engage l'avenir de l'entreprise, de ses missions de service public, de ses métiers et du travail réel des postières et des postiers. Dans une période où les inquiétudes sont fortes sur l'emploi, le sens du travail, les qualifications et l'évolution des organisations, il est indispensable de donner des repères, des garanties et une perspective de progrès partagé.

La CGT demande :

- La reconnaissance de la place de l'humain dans chaque processus IA
- Un droit d'alerte relatif aux usages de l'IA et un processus clair de remontée d'information : qui peut signaler une anomalie, auprès de qui, dans quels délais, avec quelles garanties de traitement et de traçabilité ? La mention de la possibilité de signaler les anomalies ne suffit pas si elle n'est pas accompagnée d'une méthode opérationnelle.
- Un élargissement des prérogatives des CSE et du CSE-C, et de garantir une intervention réelle des IRP avant, pendant et après le déploiement des systèmes d'IA.
- Une Instance Représentative du Personnel qui ne soit pas qu'une simple salle d'information dont l'entreprise garderait seule la maîtrise. Elle doit devenir un outil utile de préconisation, de suivi, d'évaluation et d'anticipation sur le temps long, au service des postiers.
- Une liste exhaustive et régulièrement actualisée des systèmes d'IA utilisés à La Poste doit également être communiquée aux représentants du personnel, avec leurs finalités, leurs périmètres, leurs impacts possibles sur le travail et les indicateurs de suivi associés, sociaux et organisationnels.
- Des garanties sur l'emploi, la qualification, la formation, la charge de travail et l'usage du temps libéré.
- Que les gains de temps rendus possibles par l'IA bénéficient d'abord aux postiers : allègement des fiches de poste, baisse de la charge de travail, amélioration des rythmes, meilleure formation, reconnaissance des qualifications, valorisation des savoirs professionnels, amélioration de la QVCT et ouverture d'une réflexion sur la réduction du temps de travail.

