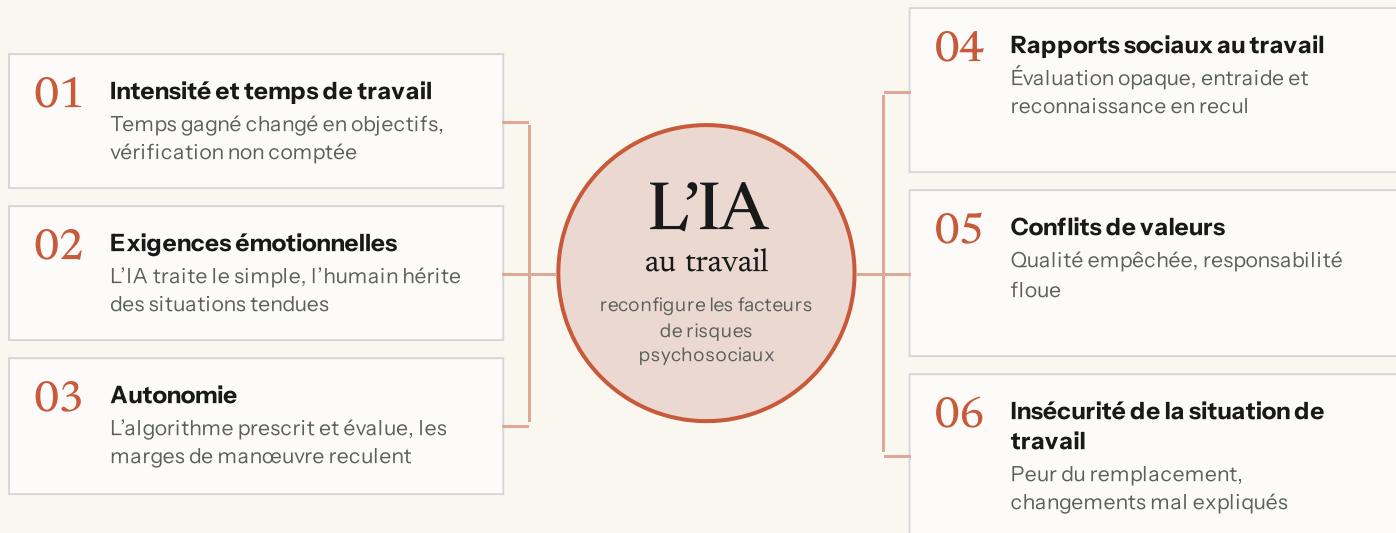


POUR LES PRÉVENTEURS, LE CSE ET LES SERVICES DE SANTÉ AU TRAVAIL

L'intelligence artificielle au travail, lue à travers les six axes de Gollac

Un outil d'IA crée rarement un risque entièrement nouveau : il reconfigure les facteurs de risques psychosociaux déjà connus. Chaque fiche décrit ce que l'IA modifie, les signaux à surveiller et les mesures de prévention à trois niveaux.



UTILISER CES FICHES

AVANT	Analyser le travail réel concerné, associer les salariés et le CSE.
PENDANT	Suivre les signaux d'alerte de chaque axe et en parler collectivement.
APRÈS	Inscrire les risques au DUERP, réévaluer à chaque évolution de l'outil.

TROIS NIVEAUX DE PRÉVENTION

PRIMAIRE	Agir à la source, sur l'organisation et l'outil.
SECONDAIRE	Repérer tôt, renforcer les ressources.
TERTIAIRE	Accompagner les personnes atteintes.

REPÈRES JURIDIQUES PAR AXE

1 Intensité

C. trav. L. 4121-2 · L. 2242-17 (déconnexion) · RIA art. 4

2 Émotions

RIA art. 5 (reconnaissance des émotions au travail interdite) · C. trav. L. 4121-1

3 Autonomie

RIA art. 14 (contrôle humain) et 26 (déployeurs) · RGPD art. 22

4 Rapports sociaux

RGPD art. 22 · C. trav. L. 1132-1 (non-discrimination) · L. 2312-8

5 Valeurs

RGPD art. 35 (analyse d'impact) · RIA art. 26

6 Insécurité

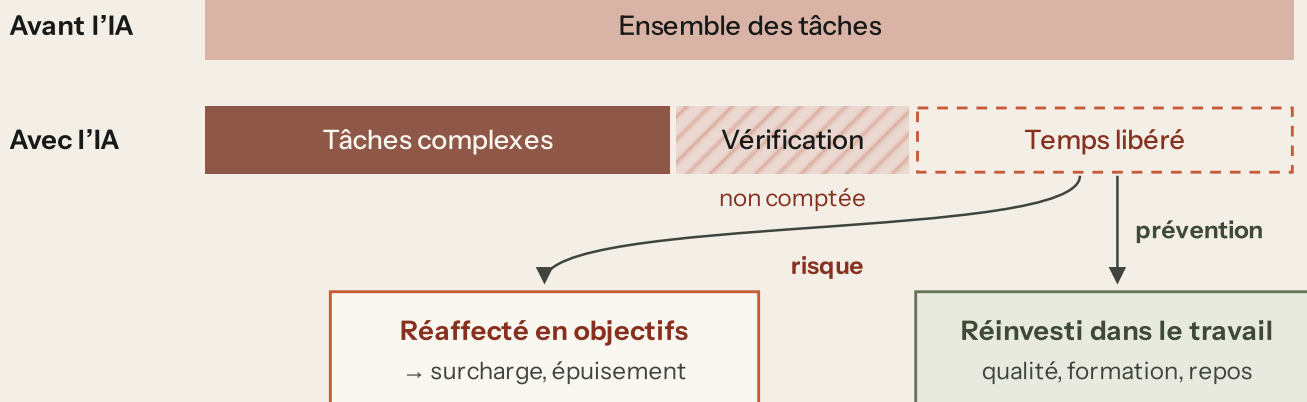
C. trav. L. 2312-8 (CSE) · L. 2242-20 (GEPP) · L. 6315-1

Pour tous les axes : C. trav. L. 4121-1 et L. 4121-2 (obligation de sécurité, principes de prévention) · R. 4121-1 et s. (DUERP). RIA = règlement (UE) 2024/1689 sur l'IA.

01 Intensité et temps de travail

Quantité et complexité du travail, pression temporelle, conciliation avec la vie personnelle.

SCHÉMA · OÙ PART LE TEMPS GAGNÉ ?



Absorbé par de nouveaux objectifs, le gain de productivité devient surcharge. Schéma illustratif.

CE QUE L'IA CHANGE

Effet rebond

Le temps gagné est converti en objectifs ou en effectifs réduits.

Vérification invisible

Relire et corriger les sorties de l'IA prend un temps rarement compté.

Densification

Restent les tâches complexes, à un rythme calé sur la machine.

SIGNAUX D'ALERTE

- Objectifs relevés après le déploiement
- Heures supplémentaires, travail le soir
- Erreurs, fatigue cognitive
- Formation faite hors temps de travail

À POSER POUR LE DUERP

« Le temps gagné grâce à l'IA a-t-il été réaffecté ? À quoi, et qui l'a décidé ? »

PRÉVENIR

PRIMAIRE

Agir à la source

Mesurer la charge réelle, vérification comprise

Décider collectivement de l'usage du temps libéré

Former sur le temps de travail ; étendre la déconnexion à l'IA

SECONDAIRE

Repérer, renforcer

Indicateurs : heures, arrêts, erreurs

Espaces de discussion sur le travail réel

Managers formés à repérer la surcharge

TERTIAIRE

Accompagner

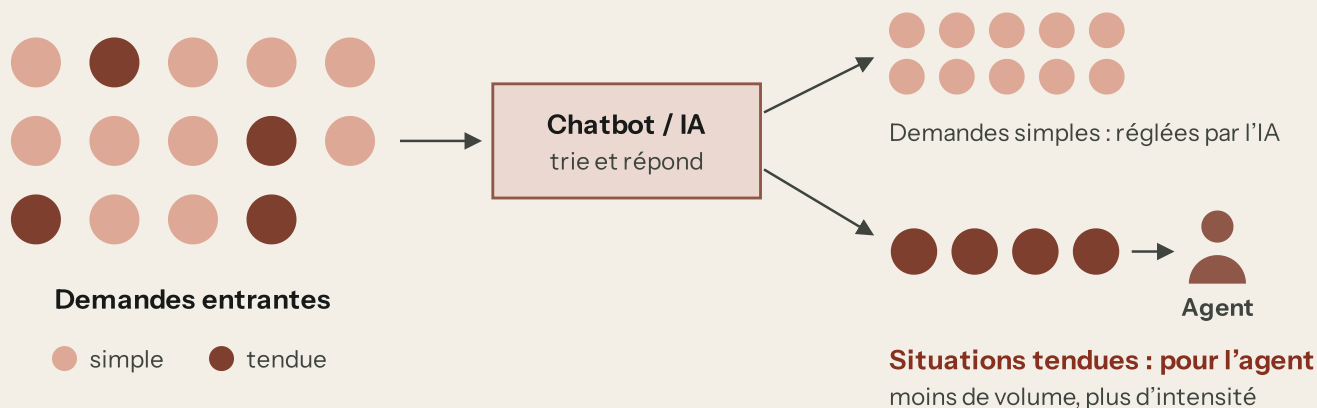
Visite à la demande auprès du médecin du travail

Accompagnement du retour après épuisement

02 Exigences émotionnelles

Relation au public, contact avec la souffrance, obligation de maîtriser ses émotions, peur au travail.

SCHEMA • QUI REÇOIT QUELLES DEMANDES ?



Le volume baisse, mais la part d'échanges difficiles traités par l'humain augmente. Schéma illustratif.

CE QUE L'IA CHANGE

Concentration des cas difficiles

L'IA traite le simple ; l'humain reçoit le conflictuel.

Justifier l'injustifiable

Défendre face au public une décision algorithmique inexplicable.

Émotions sous surveillance

Analyse du ton, notation automatisée des échanges.

SIGNAUX D'ALERTE

- Incivilités, réclamations en hausse
- Épuisement émotionnel, cynisme
- Demandes de changement de poste
- Échanges tendus plus fréquents

À POSER POUR LE DUERP

« Quelle part des échanges restés humains est désormais tendue ou éprouvante ? »

PRÉVENIR

PRIMAIRE

Agir à la source

Répartir humain et IA selon la charge émotionnelle restante

Accès simple et rapide à un interlocuteur humain

Aucune reconnaissance des émotions

SECONDAIRE

Repérer, renforcer

Alternier tâches exposées et moins exposées

Formation aux situations tendues

Groupes d'analyse de pratiques

TERTIAIRE

Accompagner

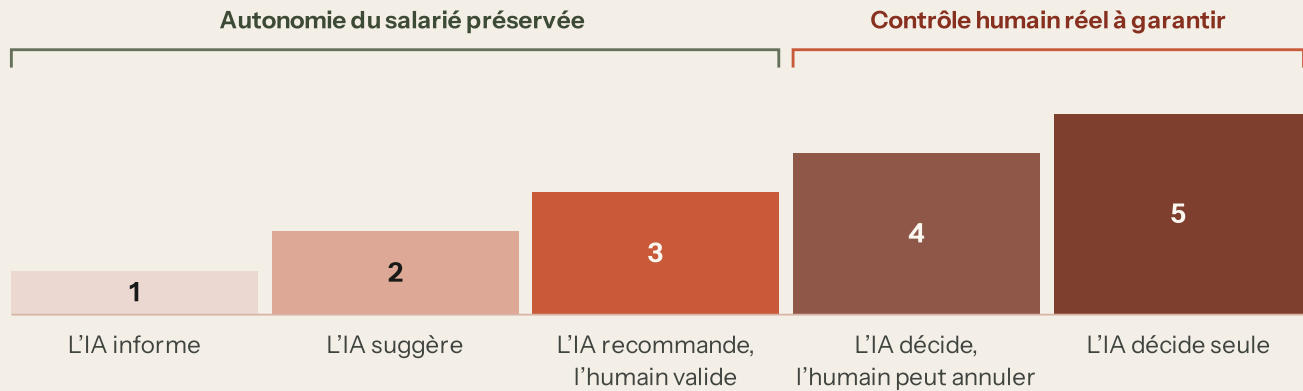
Débriefing et soutien après un incident

Suivi par le SPST, orientation si besoin

03 Autonomie

Marges de manœuvre, participation aux décisions, utilisation et développement des compétences.

SCHÉMA • QUI DÉCIDE ? L'ÉCHELLE D'AUTOMATISATION



Plus l'IA monte dans l'échelle de décision, plus le contrôle humain doit être outillé et réel. Schéma illustratif.

CE QUE L'IA CHANGE

Gestion algorithmique

Tâches attribuées, ordonnées et évaluées par un système.

Biais d'automatisation

Difficile de contredire une machine perçue comme fiable.

Perte de compétences

Les savoir-faire non pratiqués s'érodent, la dépendance s'installe.

SIGNAUX D'ALERTE

- Sentiment d'exécuter sans décider
- Recommandations suivies sans examen
- Blocage en cas de panne de l'outil
- Perte d'intérêt pour le métier

À POSER POUR LE DUERP

« Qui peut refuser la recommandation de l'outil, et que se passe-t-il quand il le fait ? »

PRÉVENIR

PRIMAIRE

Agir à la source

Associer les salariés au choix et au paramétrage

Droit de ne pas suivre la recommandation, sans sanction

Contrôle humain réel : temps, compétence, autorité

SECONDAIRE

Repérer, renforcer

Former aux limites et erreurs types de l'IA

Valoriser les écarts utiles à la recommandation

Retours d'expérience réguliers

TERTIAIRE

Accompagner

Accompagner la perte de compétences ou de sens

Bilan de compétences, formation qualifiante

04 Rapports sociaux au travail

Relations avec les collègues et la hiérarchie, soutien, reconnaissance, équité, management.

SCHÉMA • LE RÉSEAU DE L'ÉQUIPE, AVANT ET APRÈS



Quand l'entraide passe par l'outil, les liens directs et la transmission des savoir-faire s'affaiblissent. Schéma illustratif.

CE QUE L'IA CHANGE

Évaluation algorithmique

Indicateurs opaques, perçus comme injustes ou biaisés.

Isolement

On interroge l'IA plutôt qu'un collègue ; la transmission s'étiole.

Reconnaissance captée

Le résultat est attribué à l'outil ; le travail humain devient invisible.

SIGNAUX D'ALERTE

- Contestations de l'évaluation
- Moins d'échanges informels
- Usages d'IA non déclarés
- Plaintes pour iniquité

À POSER POUR LE DUERP

« Une décision concernant un salarié peut-elle reposer sur le seul indicateur de l'IA ? »

PRÉVENIR

PRIMAIRE

Agir à la source

Pas d'évaluation individuelle
100 % algorithmique

Critères explicables et
contestables

Charte d'usage qui encadre
plutôt qu'elle n'interdit

SECONDAIRE

Repérer, renforcer

Espaces de discussion sur le
travail

Managers formés à reconnaître
le travail réel

Référents IA de proximité,
tutorat

TERTIAIRE

Accompagner

Médiation en cas de conflit

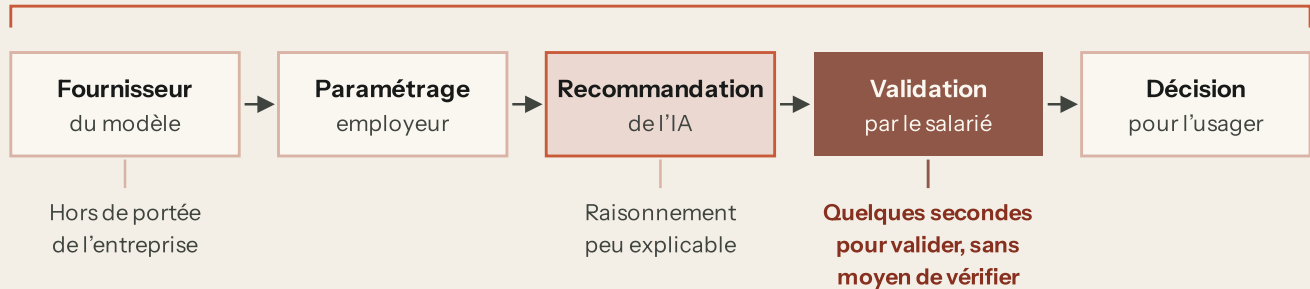
Prise en charge de la souffrance
au travail

05 Conflits de valeurs

Conflits éthiques, qualité empêchée, sentiment de faire un travail inutile.

SCHÉMA • LA CHAÎNE DE RESPONSABILITÉ

Qui répond d'une erreur ?



Le salarié qui valide porte la décision sans maîtriser les étapes qui la précèdent. Schéma illustratif.

CE QUE L'IA CHANGE

Qualité empêchée

Produire vite, sans pouvoir faire ce que l'on estime être du bon travail.

Responsabilité floue

Qui répond d'une erreur de l'IA que l'on a validée ?

Perte de sens

Un travail réduit à contrôler la machine, voire à préparer son remplacement.

SIGNAUX D'ALERTE

- Discours sur le « travail bâclé »
- Contournements de l'outil
- Désaccords éthiques tus
- Désengagement, départs

À POSER POUR LE DUERP

« Un salarié peut-il signaler un résultat de l'IA qu'il juge contraire à l'éthique, et ce signalement est-il suivi ? »

PRÉVENIR

PRIMAIRE

Agir à la source

Définir collectivement la qualité du travail avec l'IA

Écrire la répartition des responsabilités

Pouvoir signaler et écarter une recommandation

SECONDAIRE

Repérer, renforcer

Débats sur la qualité du travail

Référent éthique associant les métiers

Formation aux biais des modèles

TERTIAIRE

Accompagner

Accompagnement de la souffrance éthique

Suivi médical, orientation si besoin

06 Insécurité de la situation de travail

Insécurité socio-économique et changements du travail mal préparés ou mal maîtrisés.

SCHÉMA • LA COURBE DU CHANGEMENT



Une transformation préparée creuse moins la confiance et la restaure plus vite. Courbe illustrative, non mesurée.

CE QUE L'IA CHANGE

Peur du remplacement

Nourrie par les discours publics et le flou des projets internes.

Changements rapides et flous

Outils déployés ou remplacés sans calendrier ni effets précis sur les postes.

Obsolescence perçue

Le sentiment que ses compétences perdent de la valeur.

SIGNAUX D'ALERTE

- Rumeurs, inquiétude sur le métier
- Questions répétées au CSE
- Anxiété, troubles du sommeil
- Départs anticipés

À POSER POUR LE DUERP

« Les salariés savent-ils ce que le projet change pour leur poste et leur emploi dans les deux ans ? »

PRÉVENIR

PRIMAIRE

Agir à la source

Informez tôt et précisément, consultez le CSE

Intégrer l'IA à la GEPP : parcours, reconversions

Déployer par étapes, de façon réversible

SECONDAIRE

Repérer, renforcer

Formation ouverte à tous, moins qualifiés compris

Entretiens professionnels sur l'évolution du poste

Suivi des indicateurs sociaux

TERTIAIRE

Accompagner

Accompagnement des postes transformés

Prévention de la désinsertion avec le SPST