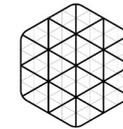


Etude sur l'IA Générative et les transformations du travail

SYNTHÈSE
JANVIER 2025



PLEIN SENS



MATRICE



ADESATT

ASSOCIATION D'ÉTUDE, DE SUIVI DES ACTIVITÉS
ET DES TRANSFORMATIONS DU TRAVAIL



RAPPEL DE LA MÉTHODOLOGIE

Les axes de questionnement de l'étude

<p>Organisation du travail, conditions de travail et aménagement du temps de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réorganisations des équipes de travail et des rôles professionnels • Re compositions des rythmes et des temps de travail • Impacts sur les conditions de travail
<p>Gouvernance, organisation managériale et relation au travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modèles de gouvernance des processus d'intégration des IAG dans les environnements de travail • Changements dans les rôles et responsabilités managériaux • Changements de la perception du travail par les salariés
<p>Encadrement des IAG et perception/gestion des risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doctrines de régulation de l'utilisation des IAG • Modalités pratiques de la gestion des risques associés au déploiement de l'IAG

Le dispositif d'enquête

L'étude a été conduite entre mars et novembre 2024, en combinant :

- Une première phase exploratoire reposant sur une analyse de la littérature produite sur le sujet de l'IAG et de ses effets sur le travail, en France et à l'international, et quelques entretiens avec des experts du sujet au sein d'organisations syndicales et professionnelles.
- Une enquête par questionnaires auprès d'un échantillon de 628 salariés d'une part, et de 477 dirigeants d'entreprises d'autre part, dont une partie comportait des questions en miroir pour ces deux populations.
- Des investigations de terrain auprès d'un panel de 9 entreprises couvrant tous les secteurs de la branche et allant de la micro-entreprise à une de plus de 1 500 salariés.

WWW.ADESATT.COM



ADESATT

ASSOCIATION D'ÉTUDE, DE SUIVI DES ACTIVITÉS
ET DES TRANSFORMATIONS DU TRAVAIL

DONNEES DE CADRAGE SUR LES USAGES ET LES PERCEPTIONS DES IAG PAR LES SALARIES ET DIRIGEANTS

re et les transformations du travail

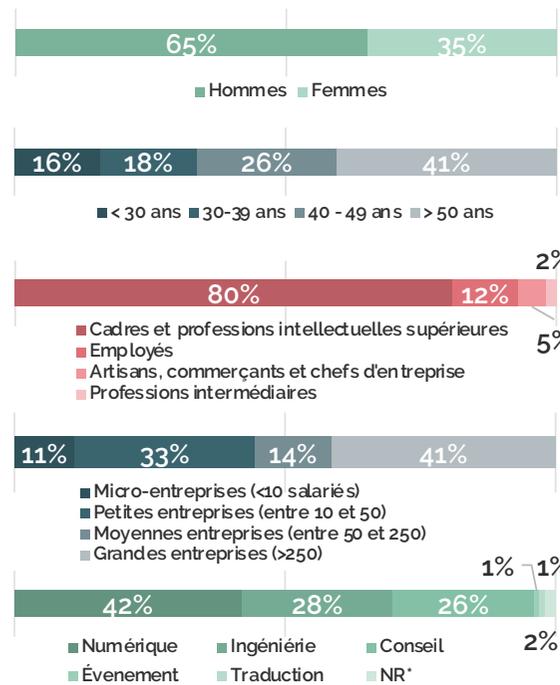
1. RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE SALARIÉS

Comparaison des caractéristiques des répondants avec ceux de la branche

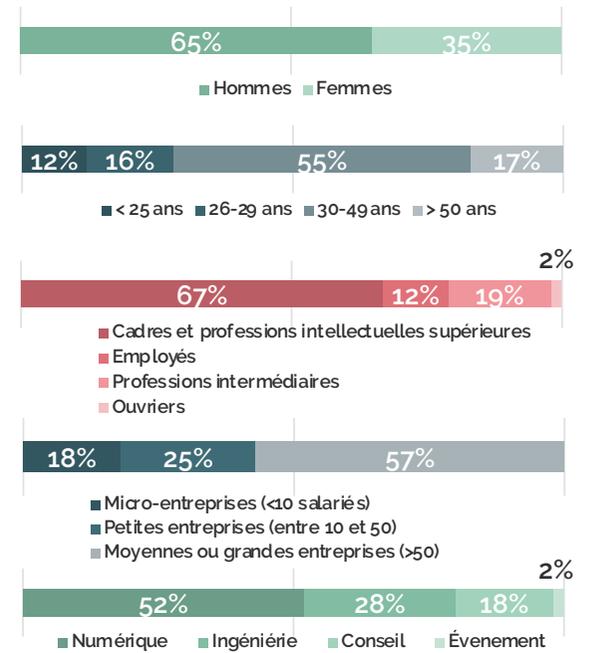


- 1 Genre
- 2 Âge
- 3 Statut
- 4 Taille de l'entreprise
- 5 Secteur de l'entreprise

Échantillon des répondants*



Population de la branche



*NR : non renseigné

* Par le jeu des arrondis les totaux peuvent ne pas être strictement égaux à 100.

1. RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE SALARIÉS

628 réponses
exploitables de salariés

Une démocratisation des usages en marche

67%

Des répondants disent utiliser l'IAG pour des usages professionnels et personnels. Les 3 motivations évoquées sont le gain de temps, le fait de bénéficier d'un moteur de recherche qui évite de trier l'information et d'un super assistant qui aide au quotidien.

3

Les trois principales tâches déléguées aux IAG sont : l'assistance rédactionnelle, l'extraction et la synthèse d'informations ainsi que la création de contenus visuels. Les IAG principalement utilisées sont des IAG de texte – ChatGPT, Copilot, etc.

64%

Des utilisateurs d'IAG disent l'utiliser au moins plusieurs fois par semaine. Par ailleurs, ils sont 60% à dire que leurs usages évoluent à la hausse.

47%

Des utilisateurs d'IAG disent que leurs collègues ont connaissance de leur utilisation de l'IAG. Les collègues seraient davantage informés que la hiérarchie (informée à 39%).

90%

Des utilisateurs d'IAG se disent plutôt satisfaits de son utilisation. D'après eux, l'IAG a un effet positif sur leur performance au travail et dans une moindre mesure, de leur satisfaction au travail.

1. RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE SALARIÉS

628 réponses
exploitables de salariés

Des usages et des apprentissages avant tout individuels

86%

Des utilisateurs d'IAG disent avoir acquis les compétences nécessaires à l'utilisation de l'IAG de façon autodidacte.

51%

Des utilisateurs d'IAG disent que leur responsable hiérarchique ne peut pas constituer une aide dans l'utilisation des outils.

40%

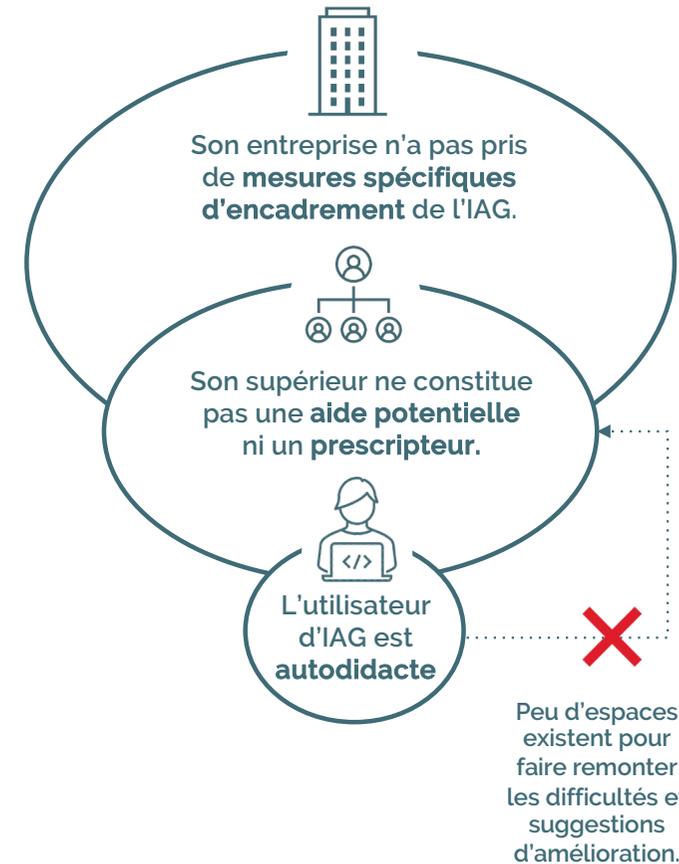
Des utilisateurs d'IAG disent ne pas avoir d'espace pour faire remonter leurs difficultés et suggestions d'amélioration au sujet de l'IAG et de son utilisation.

57%

Des répondants disent que leur entreprise n'a pas construit de cadre autour de l'utilisation de ces outils.

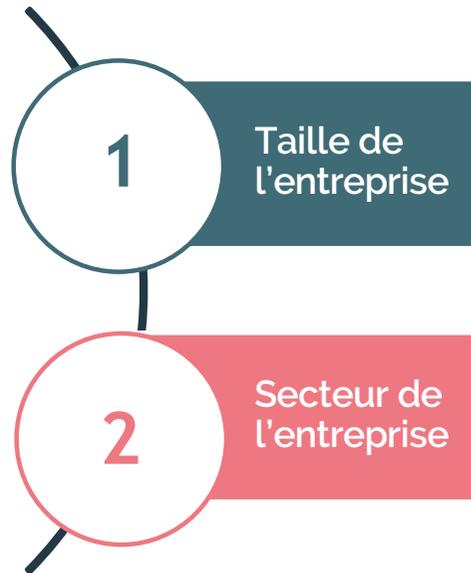
27%

Des répondants disent que leur entreprise a ou est en train de prendre des mesures pour encadrer/réglementer l'utilisation de l'IAG.

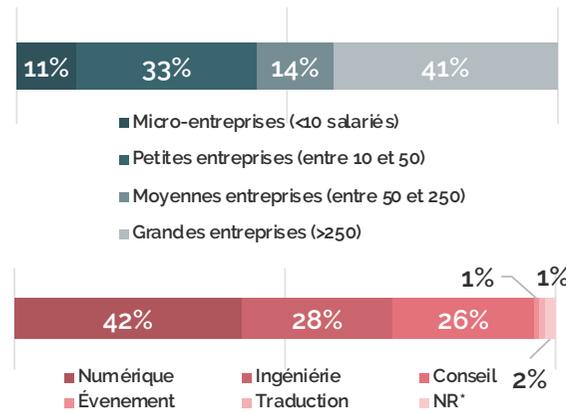


2. RÉSULTATS ET ANALYSES CROISÉES DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE

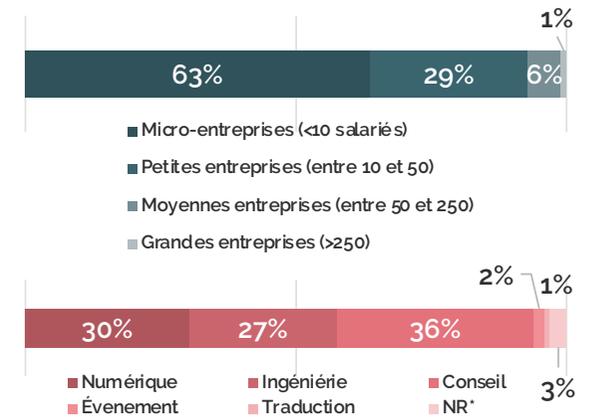
Comparaison des caractéristiques des répondants salariés et dirigeants



Échantillon des répondants salariés



Échantillon des répondants dirigeants



Les différences de caractéristiques de nos deux échantillons (notamment la sur-représentation des salariés de moyennes et grandes entreprises) peuvent rendre inopérante une analyse qui mettrait côte à côte les réponses des dirigeants et des salariés.

*NR : non renseigné

2. RÉSULTATS ET ANALYSES CROISÉES DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE

Effets de l'intelligence artificielle générative sur le travail

La fin des tâches répétitives ?

Il semblerait que les tâches confiées aux outils d'IAG soient principalement des **tâches répétitives**. En effet, 50% des utilisateurs indiquent que l'utilisation de l'IAG a permis une amélioration de la répétitivité des tâches réalisées.

Par ailleurs, la plupart des utilisateurs (77%) indiquent que ces outils auraient un **effet plutôt positif sur leur performance** au travail. L'utilisation de l'IAG est en effet motivée pour 58% des répondants, utilisateurs ou non, par le **gain de temps** qu'elle permet et sa capacité à **trier des informations** à la place du salarié (37%).

Une incertitude sur la concrétisation en termes de productivité

Parmi les effets positifs de l'IAG, les dirigeants comme les salariés ont indiqué que celle-ci permettrait d'éviter la répétitivité des tâches réalisées. Néanmoins certains effets pressentis par les dirigeants ne sont **pas encore confirmés** par les salariés : focalisation sur des tâches à haute valeur-ajoutée, plus grande variété des tâches réalisées, etc.

En bref, si l'utilisation de l'IAG permet aux travailleurs de se délester d'une partie de leurs tâches répétitives, ceci ne semble pas s'accompagner nécessairement d'un report de la main d'œuvre ainsi libérée vers des tâches à plus haute valeur-ajoutée.



Utilisation de l'IAG : le bilan

- Pas d'effet négatif particulier déploré.
- Effet positif sur la **performance**.
- Les griefs à l'encontre de l'IAG concernent la **fiabilité de ses résultats**.

Le chiffre clé

90% des utilisateurs se disent plutôt satisfaits de l'utilisation de l'IAG

2. RÉSULTATS ET ANALYSES CROISÉES DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE

Les risques et freins au déploiement



63%

Des dirigeants interrogés considèrent que le **manque de précision et de fiabilité des résultats** constitue un frein au déploiement.



45%

Le **manque de connaissance du fonctionnement des outils**, et **l'investissement nécessaire pour se former** (savoir prompter, etc.) est cité comme un frein à l'utilisation par près d'un répondant sur deux (salariés et dirigeants).



38%

Les préoccupations liées au **risque de fuite de données de l'entreprise et à la vie privée** sont citées par les dirigeants et les salariés comme l'un des principaux risques liés à l'utilisation des IAG.

WWW.ADESATT.COM



ADESATT

ASSOCIATION D'ÉTUDE, DE SUIVI DES ACTIVITÉS
ET DES TRANSFORMATIONS DU TRAVAIL

ELEMENTS DE COMPREHENSION ISSUS DES ENQUETES DE TERRAIN

et les transformations du travail

1. AMBITIONS ET STRATÉGIES DES ENTREPRISES

Une intégration encore balbutiante, des positionnements variés

L'adoption de l'IAG varie selon la taille et le secteur des entreprises.

Sans surprise, plus la taille de l'entreprise est importante, et plus des premières mesures ont été prises, et parmi les différents secteurs d'activité de la branche, les entreprises du Numérique ont davantage intégré l'IAG que les autres.

Facteurs explicatifs :

Manque d'expertise des dirigeants, représentations négatives, incertitudes sur la balance des coûts et des gains au regard des investissements à consentir... Parfois contrebalancés par la « peur de ne pas en être » et l'aiguillon de la concurrence

Profils d'entreprises :

- **Pionnières** : Investissement méthodique, cadres collectifs d'expérimentation plus fréquents mais déploiement conditionné à la clarification du ROI
- **Attentistes** : Tests à petite échelle, attente de résultats probants.
- **Réfractaires** : Manque d'intérêt ou scepticisme, terreau fertile pour le « Shadow AI » entre innovation « bricolée » et transgression.

2. USAGES ET APPORTS DES IAG EN ENTREPRISE

Des usages individuels qui tendent à s'ancrer de manière autodidacte

Une utilisation des outils d'IAG nettement plus importante dans la branche que dans d'autres secteurs :

55% des salariés de la branche déclarent utiliser un outil d'IAG à titre professionnel et personnel (contre 28% des salariés français interrogés par Odoxa en janvier 2024).

Un spectre d'usages reste relativement étroit :

- Génération et correction de texte.
- Assistance à la créativité.
- Assistance à la créativité et au codage informatique.

Une valeur ajoutée souvent limitée par une maîtrise insuffisante des outils :

- Encore peu de compétences en prompting avancé.
- Apprentissage autodidacte faute de cadre collectif.

Des degrés de satisfaction variables selon les profils des salariés :

- Les utilisateurs (en moyenne plus « juniors ») sont globalement satisfaits des gains de temps permis par les outils
- Mais l'intégration directe et sans posture critique à l'égard des résultats produits par les IAG est fréquemment perçue par les professionnels expérimentés comme dégradant la qualité de la production

3. ORGANISATIONS ET TRANSFORMATIONS DU TRAVAIL

Des impacts encore limités sur les organisations du travail et la performance collective

Des impacts sur l'organisation limités par la part de « l'IA masquée » :

Les modes dominants d'intégration des IAG dans les entreprises du secteur — des pratiques individuelles avec une part masquée encore importante surtout vis-à-vis de la hiérarchie — freinent les adaptations organisationnelles bouleversements organisation

Des gains de temps individuels qui ne se traduisent pas (encore ?) par un surcroît de performance collective :

Les outils généralistes font gagner du temps mais pour un nombre restreint de type de tâches, ce qui limite les effets en termes de performance collective ainsi que les impacts sur le contenu du travail A date dans les secteurs de l'étude le constat global — en écho au discours sur la « bulle de l'IAG » — est que les investissements à consentir ne laissent pas (encore ?) envisager des gains de performance à la hauteur.

Des impacts sur les collectif de travail néanmoins identifiés

Le risque à plus long terme le plus identifié concerne l'affaiblissement des interactions au sein des équipes, les plus jeunes (et statistiquement les plus utilisateurs), pouvant avoir tendance à se reposer sur les IAG pour des tâches « simples » et à moins solliciter les avis de leurs collègues experts.

4. RISQUES ET REGULATION DES USAGES

Des risques identifiés mais encore peu encadrés

Les **principaux risques repérés par les entreprises utilisatrices** concernent :

- **le peu de fiabilité** (fréquence des « hallucinations ») et la faible qualité des résultats obtenus dès lors que l'utilisateur ne combine pas expertise métier et expertise en prompting.
- **Les risques sur la confidentialité des données** — qu'il semble impossible de garantir à 100% sur les outils généralistes — et l'impossibilité d'explicitier les mécanismes de production des résultats compte-tenu de l'opacité des algorithmes (non-explicabilité)

Face à la « boîte noire » des systèmes d'IAG et au développement d'usages individuels, les entreprises de la branche sont encore peu nombreuses à avoir construit un cadre collectif de régulation (57% des salariés interrogés estiment qu'aucun cadre n'existe).

Cette régulation embryonnaire est illustrée par de nombreuses situations décrites dans l'échantillon d'entreprises observées : l'absence de prescription et de mise en débat collective est la norme, ce qui ne fait qu'augmenter les risques. Seules quelques entreprises interrogées commencent à poser les bases de chartes d'utilisation.



5. PERSPECTIVES ET POINTS DE VIGILANCE

La diffusion rapide des outils d'IAG au sein des entreprises de la branche — le plus souvent en l'absence de cadre collectif et sans beaucoup de certitudes sur les retombées à en attendre — amène à souligner une série de points de vigilance au regard des impacts potentiels sur le travail :

- **L'utilité de poser un cadre collectif de *test and learn*** pour expérimenter un panel de solutions disponibles, afin de valider la réelle plus-value de ces outils sur des cas d'usage précis, et de mieux identifier les conditions d'un usage efficace (notamment en termes de développement de compétences).
- **L'utilité de développer l'acculturation de l'ensemble des collaborateurs** aux principes de fonctionnement des outils d'IAG, démystifier leur fonctionnement et comprendre leurs limites, avant même de permettre aux salariés de monter en compétences sur les techniques de prompting.
- **L'utilité de mobiliser l'intelligence collective pour identifier les conséquences probables** d'une diffusion des IAG généralistes et spécialisées à l'échelle des différents métiers, et anticiper les réponses à apporter face à des risques localisés (intensification du travail, automatisation des tâches, appauvrissement de fonctions...)

WWW.ADESATT.COM



ADESATT

ASSOCIATION D'ÉTUDE, DE SUIVI DES ACTIVITÉS
ET DES TRANSFORMATIONS DU TRAVAIL

ANNEXES

FOCUS SECTORIELS

et les transformations du travail

SECTEUR NUMÉRIQUE - 1 / 3

Le secteur, en chiffres

Malgré un ralentissement en 2023, le secteur numérique français affiche une croissance solide (5,9%) portée par le cloud, le big data, l'IoT, et la transformation digitale, avec un chiffre d'affaires de 81 milliards d'euros. Les services cloud et les logiciels dominent (35,5%), tandis que les ESN et le conseil en ingénierie restent cruciaux, tout comme la cybersécurité en plein essor. Enfin, le numérique responsable émerge comme un levier conciliant progrès technologique et enjeux environnementaux.



En chiffres

35%

Des entreprises de la branche

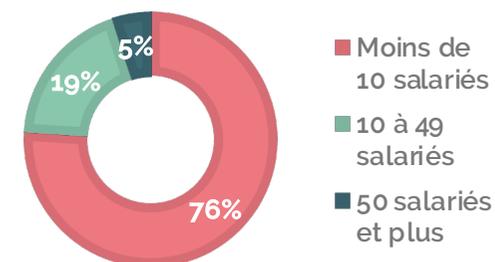
52%

Des salariés de la branche

81

Milliards d'€ de chiffres d'affaires

ENTREPRISES DU SECTEUR





SECTEUR NUMÉRIQUE - 2 / 3

Usages et regard sur l'IAG au sein du secteur



Davantage d'utilisateurs que dans le reste de la branche :

Avec 69% des répondants déclarant utiliser l'IAG pour des usages professionnels, les salariés du numérique sont en moyenne plus nombreux à l'utiliser que dans le reste du secteur.



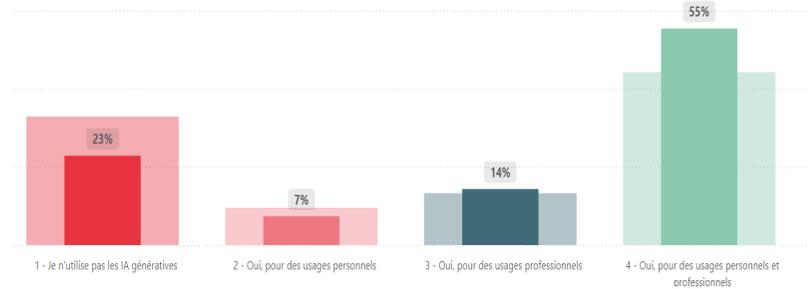
Un recours aux outils d'IAG plus varié :

Outre les IAG de texte utilisées par presque 100% des répondants déclarant en utiliser, les IAG d'images et de code informatique sont également très utilisées par les répondants.

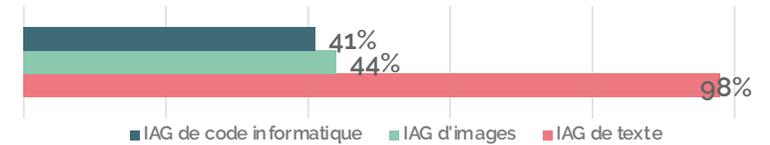


A l'image du reste de la branche, une satisfaction modérée :

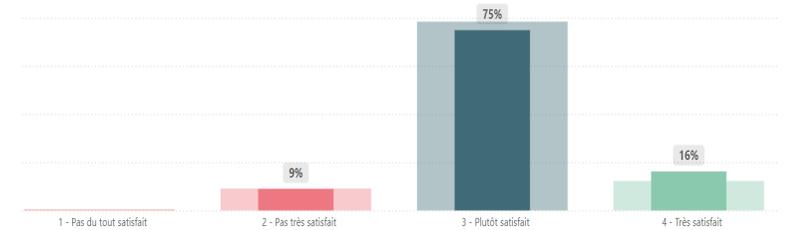
Les utilisateurs d'IAG au sein du secteur numérique se déclarent en grande majorité (75%) « plutôt satisfait » des résultats obtenus, et ils sont légèrement plus nombreux que la moyenne de la branche à s'en dire « très satisfaits » (16%).



Question 03 : Utilisez-vous les IAG ?



Question 06 : Quels types d'IAG avez-vous déjà utilisés au moins une fois dans votre travail ?



Question 11 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des résultats obtenus grâce aux outils d'IAG ?

SECTEUR NUMÉRIQUE - 3/3

Perspectives au sein du secteur



Un secteur davantage pionnier sur l'encadrement des IAG :

L'expression des répondants du secteur semble indiquer que les entreprises du secteur numérique se sont davantage investies dans l'encadrement du déploiement des outils d'IAG.

L'expression d'un manque de confiance (sécurité des données et fiabilité des résultats) comme principal frein au déploiement :

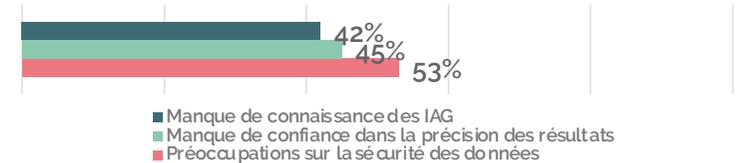
La préoccupation numéro 1 des salariés du secteur porte sur la sécurité des données intégrées aux outils d'IAG, ce à quoi des premières entreprises apportent une réponse via le développement de leur propre solution interne basée sur les outils d'IAG grand public.

Des attentes en matière de formation, encadrement et liberté d'usage :

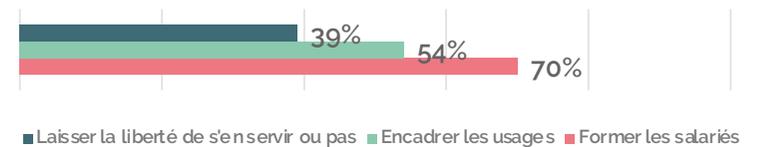
A l'image du reste des répondants de la branche, les salariés du numérique attendent de la formation, de l'encadrement et de la liberté d'usage des outils d'IAG. Ces deux derniers items peuvent paraître paradoxaux, mais peuvent aussi correspondre au sentiment d'une autonomie plus grande des salariés dans la réalisation de leur tâche grâce à l'IAG, qui leur tient à cœur.



Question 20 : Je considère que mon entreprise a construit un cadre autour de l'utilisation de ces nouveaux outils ?



Question 14 : Quels sont, selon vous, les freins à la mise en place des IAG dans votre entreprise ?



Question 27 : Avez-vous des attentes particulières à l'égard de votre entreprise pour ce qui concerne l'usage des IAG au travail ?

SECTEUR CONSEIL - 1 / 3

Le secteur, en chiffres

En 2023, le marché du conseil connaît une croissance soutenue de 10 %, portée par des domaines clés comme le digital et la RSE, avec des perspectives encore plus prometteuses pour 2024 et 2025. Cette dynamique est renforcée par une demande croissante des entreprises pour accompagner leurs transformations numériques et adopter des pratiques plus responsables face aux enjeux climatiques.



En chiffres

35%

Des entreprises de la branche

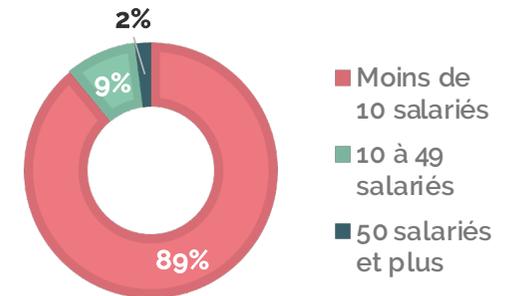
18%

Des salariés de la branche

27

Milliards d'€ de chiffres d'affaires

ENTREPRISES DU SECTEUR



SECTEUR CONSEIL - 2/3

Usages et regard sur l'IAG au sein du secteur



Moins d'utilisateurs que dans le reste de la branche

Avec 37% des répondants déclarant ne pas utiliser l'IAG pour des usages professionnels, les salariés du conseil sont en moyenne plus nombreux à ne pas l'utiliser que dans le reste de la branche. Par ailleurs, la fréquence d'utilisation de l'IAG est plus modérée que celle observable en moyenne dans le reste de la branche puisqu'elle serait de l'ordre de quelques fois par mois.



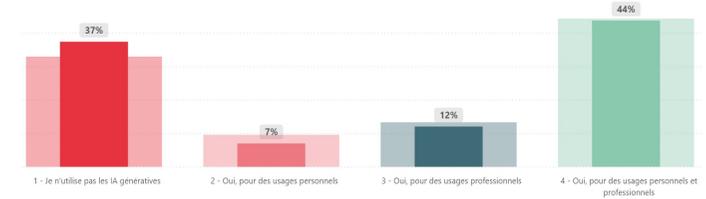
Un recours aux outils d'IAG varié

À l'instar des autres secteurs, les IAG de texte sont les outils d'IAG les plus utilisés par les répondants utilisateurs du secteur du conseil. Les IAG d'images et de code informatique sont également mobilisées par environ un tiers d'entre eux.

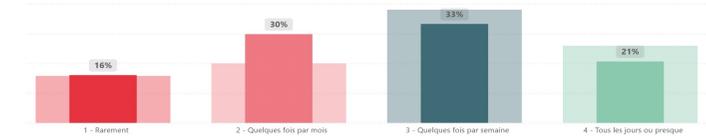


Une satisfaction légèrement plus modérée que celle du reste de la branche

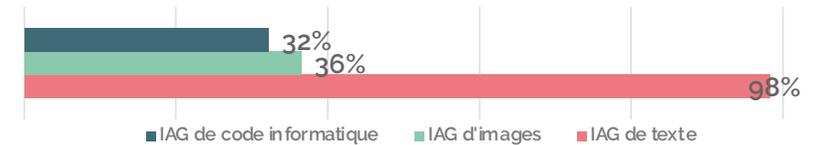
Les utilisateurs d'IAG au sein du secteur conseil se déclarent en grande majorité (85%), et ce de façon un peu plus prononcée que les autres secteurs, « plutôt satisfaits » des résultats obtenus. Ils sont de fait légèrement moins nombreux que le reste de la branche à s'en dire « très satisfaits » (6%).



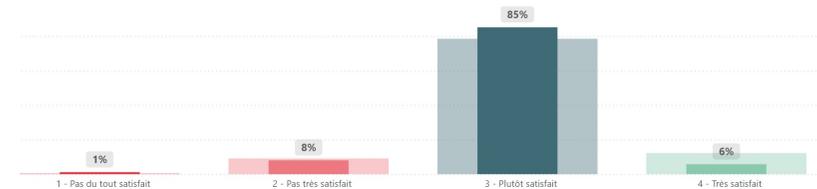
Question 03 : Utilisez-vous les IAG ?



Question 08 : À quelle fréquence utilisez-vous l'IAG ?



Question 06 : Quels types d'IAG avez-vous déjà utilisés au moins une fois dans votre travail ?



Question 11 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des résultats obtenus grâce aux outils d'IAG ?

SECTEUR CONSEIL - 3/3

Perspectives au sein du secteur



Un secteur encore timide sur l'encadrement des IAG

L'expression des répondants semble indiquer que les entreprises du secteur du conseil ont tendance à moins s'investir que celles du reste de la branche dans l'encadrement du déploiement des outils d'IAG.



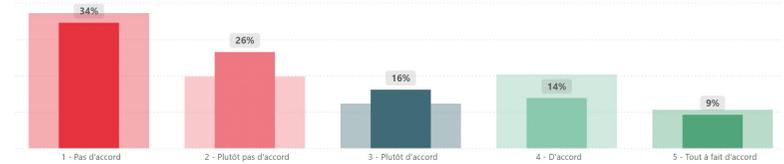
L'expression d'un manque de connaissance des IAG comme principal frein au déploiement

Contrairement au reste de la branche, le principal frein au déploiement de l'IAG au sein du secteur conseil s'expliquerait par un manque de connaissance de ces outils. Le manque de confiance à l'égard des résultats et les préoccupations concernant la sécurité des données sont cités dans un 2nd temps comme représentant des freins à l'emploi.

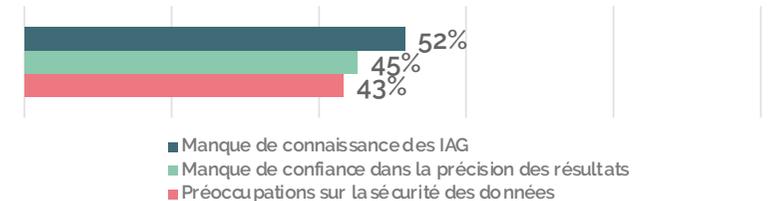


Des attentes en matière de formation, encadrement et liberté d'usage

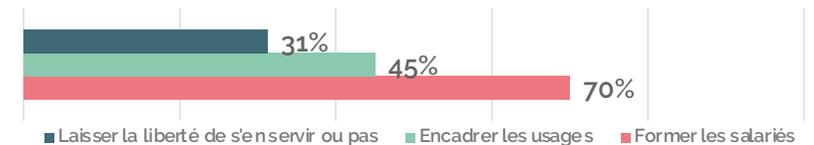
A l'image du reste des répondants de la branche, les salariés du conseil attendent de la formation, de l'encadrement et de la liberté d'usage des outils d'IAG.



Question 20 : Je considère que mon entreprise a construit un cadre autour de l'utilisation de ces nouveaux outils ?



Question 14 : Quels sont, selon vous, les freins à la mise en place des IAG dans votre entreprise ?



Question 27 : Avez-vous des attentes particulières à l'égard de votre entreprise pour ce qui concerne l'usage des IAG au travail ?

SECTEUR INGÉNIERIE - 1/3

Le secteur, en chiffres

Après un impact marqué par la crise sanitaire, le secteur de l'ingénierie connaît une reprise notable et s'oriente vers des projets de plus longue durée. En 2023, les transformations numériques et technologiques continuent de redéfinir le secteur avec des avancées comme l'automatisation, la personnalisation des technologies de production et l'élimination des produits biocides.



En chiffres

28%

Des entreprises de la branche

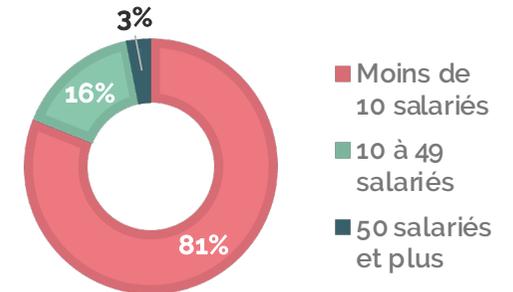
28%

Des salariés de la branche

44

Milliards d'€ de chiffres d'affaires

ENTREPRISES DU SECTEUR



SECTEUR INGÉNIERIE - 2/3

Usages et regard sur l'IAG au sein du secteur



Moins d'utilisateurs que dans le reste de la branche

Avec 46% des répondants déclarant ne pas utiliser l'IAG pour des usages professionnels, les salariés de secteur ingénierie sont en moyenne moins nombreux à utiliser l'IAG que ceux des autres secteurs. Par ailleurs, les utilisateurs de l'IAG ont tendance à recourir à l'outil de façon plus ponctuelle que le reste des utilisateurs de la branche.



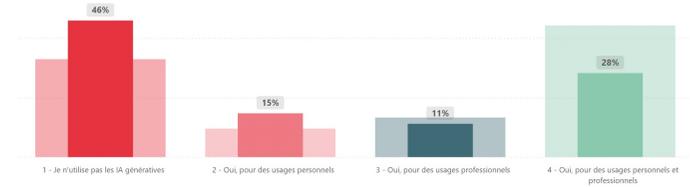
Un recours aux outils d'IAG varié

Outre les IAG de texte qui sont utilisées par presque l'ensemble des répondants du secteur conseil déclarant en utiliser, les IAG d'images et de code informatique sont également mobilisées par un tiers d'entre eux.

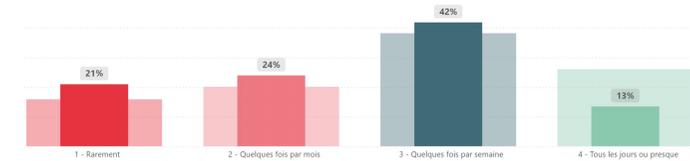


A l'image du reste de la branche, une satisfaction modérée

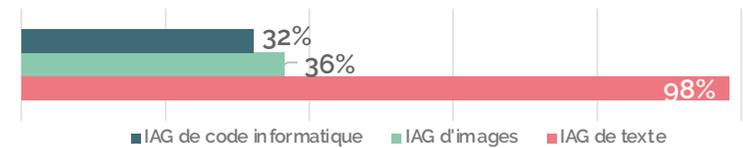
Les utilisateurs d'IAG au sein du secteur ingénierie se déclarent en grande majorité (77%) « plutôt satisfaits » des résultats obtenus. Par ce pourcentage, leur satisfaction figure dans la moyenne de celle de la branche.



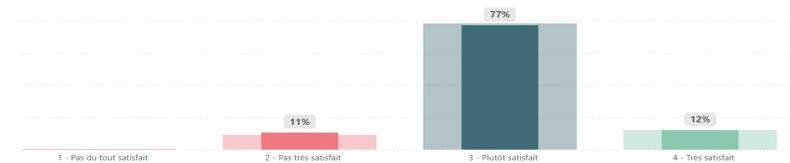
Question 03 : Utilisez-vous les IAG ?



Question 08 : À quelle fréquence utilisez-vous l'IAG ?



Question 06 : Quels types d'IAG avez-vous déjà utilisés au moins une fois dans votre travail ?



Question 11 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des résultats obtenus grâce aux outils d'IAG ?

SECTEUR INGÉNIERIE - 3/3

Perspectives au sein du secteur



Un secteur assez timide sur l'encadrement des IAG

L'expression des répondants semble indiquer que les entreprises du secteur ingénierie se sont moins investies que les autres entreprises de la branche dans l'encadrement du déploiement des outils d'IAG.



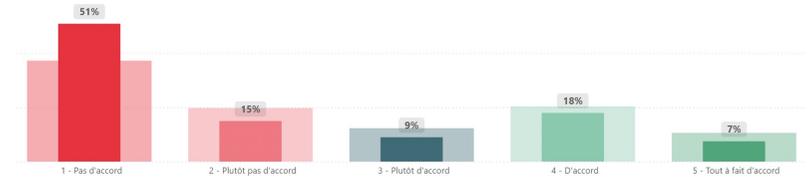
L'expression d'un manque de confiance (sécurité des données et fiabilité des résultats) comme principal frein au déploiement

À l'instar du reste de la branche, la 1^{ère} préoccupation des salariés du secteur ingénierie porte sur la sécurité des données intégrées aux outils d'IAG. Les salariés expriment ensuite un manque de confiance à l'égard de la précision des résultats et un manque de connaissance des IAG.

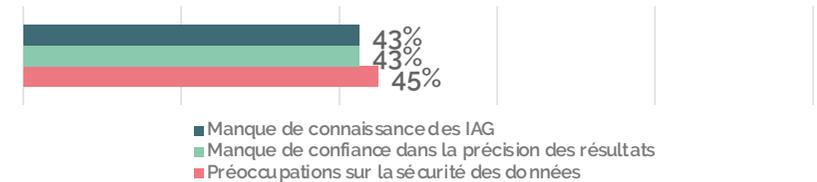


Des attentes en matière de formation, d'encadrement et liberté d'usage

À l'image du reste des répondants de la branche, les salariés de l'ingénierie attendent de la formation, de l'encadrement et de la liberté d'usage des outils d'IAG.



Question 20 : Je considère que mon entreprise a construit un cadre autour de l'utilisation de ces nouveaux outils ?



Question 14 : Quels sont, selon vous, les freins à la mise en place des IAG dans votre entreprise ?



Question 27 : Avez-vous des attentes particulières à l'égard de votre entreprise pour ce qui concerne l'usage des IAG au travail ?