



Intelligence artificielle révolution ou menace ? Regards croisés entre la CFDT et l'U2P

L'intelligence artificielle (IA) s'invite dans les ateliers et les boutiques d'Occitanie. Entre Toulouse, Montpellier et les villages du Gers, les artisans testent, adoptent ou rejettent ces nouveaux outils. Entre promesses d'efficacité et craintes de déshumanisation, les avis divergent.

Pour en débattre, nous avons réuni **Christophe Destaing Sniatecki** en charge des TPE à la CFDT Occitanie, et **Pierre Azemar**, Président de l'Union des entreprises de proximité (U2P). Leurs échanges révèlent les espoirs et les interrogations d'un secteur en pleine adaptation.

— L'IA, un atout pour la compétitivité des artisans ?

Christophe D. (CFDT)

« J'ai pu interroger plusieurs artisans sur ce sujet, leurs avis sont relativement unanimes. L'IA peut être un atout en termes de compétitivité, bien qu'elle n'impacte pas le cœur de métier et le savoir-faire même de l'artisanat. Le cœur du métier ne sera bien souvent pas impacté, ce sont essentiellement les fonctions supports (communication, comptabilité...) qui seront touchées. Cela permet souvent de libérer du temps. Et dans une très petite entreprise c'est crucial. »

Pierre A. (U2P)

« Je partage complètement ce point de vue. Les artisans qui vont s'en emparer, vont pouvoir gagner du temps pour le consacrer à leur cœur de métier, mais aussi limiter le recours à certaines prestations extérieures chères. L'impact se fera surtout sur la gestion de l'entreprise, la communication, le RH. Cela viendra immanquablement améliorer la rentabilité de leur entreprise. Cela aidera nos entreprises à se différencier, à développer de nouvelles compétences ou procès et ainsi mieux se positionner face aux grandes enseignes.

L'IA n'est donc pas la révolution des métiers artisanaux attendue mais bien un nouvel outil qui peut permettre aux petites entreprises de gagner en compétitivité. Tout l'enjeu sera de ne pas créer de nouvelles inégalités et une économie à 2 vitesses.

— Emploi et compétences : l'IA va-t-elle tuer le savoir-faire artisanal ?

Christophe D. (CFDT)

« La réponse semble évidente, c'est non ! Mais l'on doit rester malgré tout vigilant. On pourrait assister à des uniformisations de process de fabrication qui par définition est à l'opposé de ce qu'est l'artisanat et sa typicité. Il ne faut pas oublier que cela va venir quand même impacter les fonctions supports. L'IA est dans toutes les entreprises aujourd'hui. Il faut donc l'intégrer, former les salariés à ces nouveaux outils, et garantir que la technologie reste au service de l'humain. »

Pierre A. (U2P)

« Je pense que l'IA va redonner au contraire de la valeur aux gestes, aux savoirs-faires artisanaux, au travail manuel. Cela redonne de la valeur au « faire ». L'IA est également un outil formidable facilitant la formation interne de nos équipes. Elle rend accessible des contenus, des procédures structurantes pour les petites entreprises, des ressources auparavant réservés au grand groupe. C'est ce qui nous aidera aussi en termes d'attractivité à passer l'artisanat gen Z !! »

Sans opposer les métiers, l'IA redonne du sens et de la valeur au travail artisanal. La principale préoccupation reste l'accompagnement de ce secteur à cette transition et à l'image parfois à contre-courant que cela peut amener auprès des plus jeunes.

— Régulation de l'IA dans l'artisanat, est-ce vraiment nécessaire ?

Pierre A. (U2P)

« La question prend tout son sens sur un sujet en particulier : le RH. L'IA peut un outil très efficace sur ce sujet pour un artisan, sur lequel il est seul. L'IA permet l'accès à un 1^{er} degré d'information, à une structuration des procédures. Mais cela en montre également toute la limite avec les questions de gestions des données, de confidentialités, de fiabilités des réponses. Moi je rêve d'un chatbot sûr, fourni par l'Etat qui permettrait d'avoir toutes les réponses fiables que je peux me poser au quotidien sur l'application de ma convention collective !!! »

Christophe C. (CFDT)

« Nous devons collectivement rester vigilant sur la vulgarisation des usages de l'IA. Le sujet du droit du travail est très vite un sujet sensible, surtout sur l'aspect de la fiabilité des données. C'est une petite brèche qui risque de grandir ... Cela vient poser la question de l'expertise : comment savoir qui a l'expertise ? L'autorégulation ne suffira pas et il sera nécessaire que le monde du travail comprenne vraiment le fonctionnement de l'IA pour en mesurer les limites. »

Comme tous les secteurs, l'IA nécessite des formes de régulations qui passent également par la connaissance même du fonctionnement de l'outil et donc de ces limites.

— Quelles priorités pour l'avenir ?

Christophe C. (CFDT)

« La priorité doit être l'accompagnement des TPE mais également la formation. C'est également notre rôle en tant que partenaires sociaux de sensibiliser et alerter tous les acteurs de l'artisanat sur les abus potentiels, les limites de ces outils. Sans cela, l'IA aggravera les fractures sociales et territoriales. C'est un outil qui évolue très vite, qui est resté invisible, dont on mesure moins facilement les contours. Il est important que l'IA ne devienne pas hors de contrôle pour rester dans le progrès social. »

Pierre A. (U2P)

« Il est important pour moi de le considérer comme un outil avant tout collaboratif. On ne doit pas rester seul face à cet outil. Il peut être un tiers qui peut permettre de faire avancer le dialogue au sein de l'entreprise. L'enjeu est donc de réussir à s'en emparer collectivement dans les entreprises pour voir comment cela peut donner des pistes de travail avec les équipes. Mais nous ne partons pas tous avec le même niveau et cela rebat parfois les cartes au sein de nos salariés. La priorité reste donc la formation pour garantir l'équité au sein de l'entreprise. »

Conclusion

Si la CFDT et l'U2P s'accordent sur le potentiel de l'IA pour l'artisanat, leurs priorités diffèrent : protection sociale et régulation pour l'un, innovation et flexibilité pour l'autre.

Un point commun émerge toutefois : l'urgence de former et d'accompagner les artisans et leurs salariés, pour que la révolution numérique ne laisse personne sur le bord du chemin.