

Management Summary

Situation initiale et objectifs de l'étude

L'intelligence artificielle, ou l'IA, modifie de plus en plus aussi des activités qui jusqu'à présent étaient considérées comme difficilement automatisables. Les applications d'IA modernes peuvent créer des textes et du code de programmation, exploiter des informations et analyser des données, ou encore générer des propositions pour des tâches complexes. Ce qui est décisif toutefois, ce n'est pas uniquement ce qui est techniquement possible. L'important, c'est de savoir où l'IA est réellement utilisée et exploitée dans le quotidien professionnel, comment les collaborateur-trices l'utilisent et quels changements ils et elles perçoivent.

Cette évolution est particulièrement pertinente pour les branches TIC. Les entreprises dans la télécommunication et l'informatique (y compris la Big tech), dans les centres de contact et d'appel, l'infrastructure de réseau et la sécurité aérienne développent, intègrent ou exploitent des technologies numériques et des applications d'IA. Dans le même temps, ces entreprises utilisent l'IA dans leurs propres processus de travail. Elles contribuent ainsi à façonner la transformation et sont elles-mêmes concernées par les tâches, processus et exigences modifiées.

De nombreuses activités peuvent être assistées, accélérées ou en partie effectuées par l'IA sur le plan technique. Cela ne signifie toutefois pas forcément que des métiers ou des emplois entiers disparaissent. Car les métiers se composent de différentes activités. Certaines tâches peuvent être assistées, accélérées ou en partie effectuées par l'IA, tandis que d'autres nécessitent toujours le même jugement humain, la même expertise ou la même interaction personnelle. L'étude n'analyse donc pas en premier lieu les professions ou les prévisions en matière d'emploi, mais les activités et expériences concrètes dans le quotidien professionnel.

Dans ce contexte, le syndicat syndicom a mandaté le bureau de recherche et de conseil Ecoplan pour réaliser une étude empirique sur les conséquences de l'IA dans les branches TIC, du point de vue des travailleur-euses. L'étude se concentre sur quatre domaines thématiques :

- la diffusion et l'utilisation concrète de l'IA dans le quotidien professionnel ;
- les changements perçus au niveau des activités, de l'investissement en temps, des exigences et des conditions de travail ;
- l'importance de l'expertise, des compétences, de l'apprentissage et du développement professionnel ;
- les conditions-cadres opérationnelles, le soutien par les entreprises ainsi que le rôle de direction et de planification stratégique.

L'étude ne poursuit pas l'objectif de prédire combien d'emplois émergeront ou disparaîtront à l'avenir en raison de l'IA. Elle montre où l'IA fait déjà partie du quotidien de travail, comment les collaborateur-trices vivent les changements actuels et quels champs de tension

apparaissent. Les résultats constituent un instantané étayé par des données empiriques dans un contexte qui évolue rapidement sur les plans technologique et opérationnel.

Démarche et pertinence

Pour cette étude, des publications scientifiques et axées sur la pratique, publiées jusqu'en juillet 2026, ont été analysées. En complément, Ecoplan a réalisé dans la même période sept entretiens exploratoires ciblés avec des personnes issues de la science, de la formation continue, de la recherche sur le marché du travail et du monde de l'entreprise. La littérature et les entretiens ont servi à déterminer les champs thématiques centraux, à développer le questionnaire et à interpréter les résultats du sondage.

Un sondage en ligne anonyme, mené auprès des travailleur-euses d'entreprises TIC et basé sur leurs activités, a servi de cadre empirique. Cette approche tient compte de la diversité des réalités du travail dans les entreprises examinées. Les personnes interrogées ont pu choisir des activités de leur quotidien professionnel. Pour ces activités, on a voulu savoir à quelle fréquence est utilisée l'IA et comment ont évolué l'investissement en temps ressenti et les exigences.

L'enquête a été réalisée au printemps 2026 en allemand, en français, en italien et en anglais. 492 personnes ont répondu complètement au questionnaire. Les participant-es ont pour la plupart une longue expérience professionnelle et sont comparativement très qualifiés. L'échantillon est formé notamment par des collaborateur-trices en télécommunication et en informatique, ainsi que par des collaborateur-trices de grandes entreprises. Comme la participation était facultative, certains groupes pourraient être davantage représentés que d'autres, par exemple les personnes portant un intérêt particulier à l'IA ou dont les expériences avec l'IA sont très positives ou critiques. Les résultats doivent donc être compris comme des instantanés de la situation des collaborateur-trices interrogé-es et ne peuvent pas être extrapolés pour l'ensemble des employé-es des branches analysées.

Principaux résultats

Les branches TIC jouent un double rôle dans la transformation.

Dans les branches TIC étudiées, l'IA est non seulement utilisée dans le travail proprement dit, mais aussi développée, intégrée ou exploitée. Les branches TIC contribuent ainsi à la diffusion des applications d'IA dans d'autres domaines de l'économie et de la société, tout en étant elles-mêmes concernées par les changements du travail y étant liés. L'enquête montre les deux aspects : une grande partie des personnes interrogées utilise activement l'IA pour son travail. De petits groupes participent à la fourniture et à l'exploitation, au développement et à l'entraînement de l'IA, ou encore aux décisions stratégiques relatives à l'utilisation de l'IA.

L'IA fait largement partie du quotidien professionnel du groupe étudié.

La grande majorité des personnes interrogées travaillent régulièrement avec l'IA. Au total, 86 % utilisent l'IA au moins une fois par semaine. Mis à part leur utilisation consciente et active de l'IA, bon nombre des personnes interrogées indiquent travailler avec des applications dans lesquelles l'IA fonctionne en arrière-plan, sans qu'elles la contrôlent directement. Il n'a pas été analysé si les personnes interrogées ont connaissance de toutes les fonctions d'IA intégrées. D'autres points de convergence existent en raison de la vérification et de l'assurance de qualité des résultats qui ont été établis en tout ou en partie avec l'IA.

Au niveau de l'utilisation active de l'IA, les formes d'assistance sont particulièrement répandues. On compte au nombre de celles-ci la vérification de son propre travail, la clarification de questions spécifiques et l'élaboration commune de contenus. Les collaborateur-trices utilisent l'IA non seulement pour obtenir des résultats aboutis, mais aussi comme support de travail et de réflexion. De même, l'IA est utilisée pour exécuter la quasi-totalité de tâches distinctes, par exemple pour reformuler, résumer ou traduire des textes, ainsi que pour des tâches standardisées. Il en est toutefois rarement fait mention. L'automatisation de processus de travail entiers ou la substitution de collaborateur-trices n'ont pas été étudiés avec cette question.

Les changements induits par l'IA se manifestent surtout au niveau d'activités distinctes.

L'IA est particulièrement souvent utilisée pour les tâches liées au développement, aux connaissances, aux textes et aux données. Concernant les activités opérationnelles, de direction et liées aux infrastructures, l'utilisation régulière de l'IA est encore peu répandue. De même, les changements au niveau du temps employé et des exigences varient selon l'activité. L'enquête montre ainsi des différences et des changements au niveau d'activités distinctes, mais ne permet pas de dire si des métiers entiers disparaissent.

Un moindre investissement en temps ne signifie pas forcément un allègement.

Toutes évaluations d'activités confondues, la réponse la plus fréquente est celle d'un investissement en temps inchangé avec 47 %, mais elle ne constitue pas une majorité. Partout où des changements sont perçus, les personnes interrogées indiquent le plus souvent un investissement en temps moindre plutôt que plus élevé. Cela se remarque notamment dans les activités liées aux connaissances, aux textes et au développement.

Au niveau des exigences, on a un tableau différent. Ici, une majorité (61 %) indique que les exigences sont restées plus ou moins identiques. Les exigences sont toutefois ressenties le plus souvent comme étant plus élevées plutôt que moindres. Un moindre investissement en temps ne signifie donc pas forcément qu'une tâche devient plus facile. Les changements liés à l'investissement en temps et aux exigences ne vont pas nécessairement dans le même sens.

De manière générale, pour le quotidien professionnel aussi, des effets tant positifs que préoccupants se dessinent. 52 % des personnes interrogées indiquent être devenues plus productives grâce à l'IA. Près de la moitié se sent plus sûre avec le soutien de l'IA. Dans le

même temps, des groupes tout aussi importants indiquent accomplir plus souvent plusieurs tâches en parallèle. 46 % ressentent une intensité accrue du travail, et 44 % doutent plus souvent si leurs résultats ou ceux générés par l'IA sont incorrects.

En outre, les préoccupations au sujet de l'avenir professionnel reviennent souvent. 68 % indiquent y songer plus souvent en raison de l'IA. Il n'est pas possible de déduire si, derrière cela, se cachent avant tout des inquiétudes, un intérêt, la prise de conscience de nouvelles possibilités ou un besoin général d'orientation. Au niveau des résultats globaux, les effets positifs et préoccupants se côtoient donc. L'analyse actuelle ne permet toutefois pas de déterminer si les mêmes personnes ressentent ces deux effets simultanément, ni dans quelle mesure le ressenti dépend de leurs conditions de travail respectives.

L'expertise, la faculté de jugement et la capacité d'apprentissage restent centrales.

Concernant l'utilisation de l'IA, les personnes interrogées considèrent que les connaissances sur les applications sont tout aussi importantes que celles en matière de sécurité et de qualité. Cela inclut notamment la protection des données et une utilisation sécurisée de l'IA, par exemple pour évaluer quelles données peuvent être saisies dans les systèmes d'IA, ainsi que la formulation claire de tâches et une compréhension fondamentale du fonctionnement de l'IA. Le traitement des données et leur qualité sont également importants, tout comme la vérification et l'interprétation des résultats.

Dans le même temps, la pensée analytique et critique, la volonté d'apprendre et la capacité à s'adapter aux nouvelles technologies gagnent en importance selon les personnes interrogées. Dans les questions ouvertes, elles évoquent en outre la vérification des résultats de l'IA, l'évaluation des sources ainsi que la détection d'affirmations erronées ou inventées. L'expertise reste nécessaire pour interpréter les résultats, détecter les erreurs et les risques et intégrer judicieusement l'IA dans les contextes opérationnels.

En ce qui concerne les profils professionnels, il n'y a pas une évolution claire exclusivement dans le sens d'un élargissement ou d'une spécialisation. 43 % indiquent avoir besoin aussi bien d'une compréhension plus large des tâches et enjeux que d'une expertise plus approfondie. 37 % ne voient toutefois pas encore de modification claire du profil professionnel.

Les compétences se développent aujourd'hui surtout dans le quotidien du travail.

Le développement des connaissances en matière d'IA s'opère avant tout de façon informelle et en lien étroit avec le travail concret. 87 % des personnes interrogées acquièrent des connaissances et des compétences d'IA en l'expérimentant au travail. L'échange avec les collègues ainsi que les offres de formation choisies individuellement sont également courantes. Les supports d'entreprise, les formations internes et les formations continues externes viennent compléter ces parcours d'apprentissage, mais touchent des groupes plus restreints.

Dans le même temps, un grand nombre des personnes interrogées souhaitent bénéficier de possibilités d'apprentissage supplémentaires de la part de leur entreprise. Il est souvent fait mention d'ateliers et de cours axés sur la pratique, de temps pour l'auto-apprentissage et

l'expérimentation d'outils d'IA pendant les heures de travail, ainsi que de tâches concrètes permettant de tester dans la pratique de nouvelles méthodes de travail.

Il faut distinguer de cela la préparation ciblée à des profils professionnels nouveaux ou modifiés en lien avec l'IA. L'intérêt porté à ces profils est plus marqué que la préparation concrète à s'y former via une formation continue. Une partie des personnes interrogées se forment déjà de manière ciblée ou prévoient des mesures en ce sens. Un groupe plus large s'intéresse de manière générale à un tel développement professionnel, mais n'a pas encore entrepris des démarches concrètes de formation à ce jour. L'enquête montre ainsi aussi bien les actuelles voies d'apprentissage que l'intérêt pour une formation continue professionnelle. Elle ne permet toutefois pas d'évaluer systématiquement la qualité ou la pertinence des offres existantes en matière d'apprentissage et de formation continue.

Des règles et des outils sont disponibles en de nombreux endroits, en même temps les collaborateur-trices recourent aussi à des offres externes de leur choix.

Beaucoup de collaborateur-trices évoquent l'existence de règles et de lignes directrices sur l'utilisation de l'IA. Le recours actif à l'IA se fait majoritairement via les outils internes ou officiellement mis à disposition par l'entreprise. En parallèle, les collaborateur-trices utilisent des offres externes de leur choix. Cela ne permet pas d'en déduire que des règles ou consignes concrètes soient violées. L'enquête n'a pas cherché à savoir si cette utilisation est autorisée, si elle enfreint les règles internes ou pour quelles raisons les collaborateur-trices utilisent des outils supplémentaires. Le résultat montre que l'utilisation effective d'outils ne se limite pas à l'offre officiellement mise à disposition.

Les collaborateur-trices n'ont pas des attentes qu'en matière d'outils adaptés et de règles d'utilisation concrètes. Il leur importe en particulier d'avoir aussi des informations transparentes sur les opportunités et les risques, les garde-fous juridiques et éthiques, ainsi que les ressources temporelles et financières pour la formation continue et l'apprentissage. En cas de besoin supplémentaire de soutien, des aides concrètes et axées sur le travail sont souhaitées. De plus, l'accès à des outils adaptés ainsi que la disponibilité des interlocuteur-trices sont mentionnés.

Une majorité claire considère que des possibilités de participation sont elles aussi importantes : 71 % estiment qu'il est très important ou plutôt important d'impliquer les partenaires sociaux si des applications d'IA concernent directement les collaborateur-trices. 74 % considèrent comme très importantes ou plutôt importantes les possibilités de participation au sein de l'entreprise, par exemple les séances de retour d'expérience et la participation à la conception des processus d'IA. L'enquête montre ainsi l'importance accordée par les collaborateur-trices à ces formes de participation. Elle ne permet toutefois pas d'établir comment la participation fonctionne concrètement dans les entreprises ou quelles tâches les partenaires sociaux assument.

Les stratégies d'IA à l'échelle de l'entreprise sont plus visibles que les projets concrets visant à adapter les processus de travail et à développer les compétences nécessaires.

Les résultats en matière de direction et d'ancrage stratégique reposent sur un petit sous-groupe de 87 cadres et doivent donc être interprétés avec prudence. 74 % des cadres interrogés ont connaissance d'une stratégie globale ou partielle en matière d'IA, adoptée par leur entreprise. Une planification complète ou partielle des compétences et des profils professionnels nécessaires à l'avenir est mentionnée par 45 % des personnes interrogées. Un tiers environ constate que les changements de structures organisationnelles et de processus de travail sont pilotés de manière totalement ou partiellement transparente.

La forte proportion de réponses « je ne sais pas » surprend. Bon nombre des cadres interrogés ignorent s'il existe une planification des compétences et des profils ou si les changements de structures organisationnelles et de processus de travail sont pilotés de manière transparente. Cela ne signifie pas nécessairement qu'il manque de plans en ce sens. Ceux-ci peuvent aussi n'être connus que de certains services, se limiter à certains domaines ou ne pas être particulièrement visibles au sein de l'entreprise. Pour les cadres interrogés, la planification à l'échelle de l'entreprise de l'utilisation de l'IA est donc plus souvent visible que la planification de ses conséquences sur les compétences, les profils professionnels, les structures organisationnelles et les processus de travail.

De même, pour les tâches de direction, l'IA est plutôt employée à titre de soutien et avec retenue. L'IA est le plus souvent utilisée pour des tâches de préparation ou de communication, par exemple pour des entretiens, des retours d'information ou la communication avec l'équipe. L'IA est moins souvent utilisée pour les tâches plus personnelles ou impliquant des décisions, par exemple pour le recrutement, l'évaluation des performances, la définition des objectifs ou la planification des ressources. Les cadres interrogés citent comme principaux défis la protection des données et la conformité, la protection d'informations confidentielles, la sensibilisation des collaborateur-trices ainsi que l'assurance de qualité.

Les conséquences à long terme sur l'emploi restent incertaines.

L'étude ne permet pas d'établir des pronostics sur le nombre d'emplois qui seront créés ou disparaîtront à cause de l'IA. L'enquête montre avant tout que les activités, les voies d'apprentissage et les profils professionnels changent. La littérature et les discussions de spécialistes soulignent en même temps que la demande de travail est susceptible de se déplacer vers certaines activités et profils. Une attention particulière mérite d'être portée sur l'entrée dans la vie professionnelle, car l'IA peut assister ou se charger de certaines tâches, dont des collaborateur-trices jeunes ou peu expérimenté-es tiraient jusqu'ici leur expérience pratique. Dans le même temps, la demande en spécialistes TIC reste globalement élevée. Le nombre d'emplois n'est donc pas le seul élément déterminant, mais aussi quelles compétences, expériences et possibilités de s'insérer sur le marché du travail seront recherchées à l'avenir.

Conclusion

L'étude ne montre pas de changement radical dû à l'IA, mais une transformation progressive et axée sur les activités. Pour une grande majorité des collaborateur-trices interrogé-es, l'IA fait déjà partie de leur quotidien professionnel. Elle est utilisée principalement comme support et apporte de nombreux avantages concrets, en particulier sur le plan de la productivité, comme soutien technique et en gain de temps.

Ces expériences positives ne signifient toutefois pas forcément que le travail se simplifie ou devient moins pénible. L'investissement en temps et les exigences n'évoluent pas automatiquement dans la même direction. Mis à part les gains de productivité, on constate davantage de tâches parallèles, une intensité de travail accrue, des incertitudes quant à d'éventuelles erreurs et une préoccupation généralisée concernant son propre avenir professionnel.

En ce qui concerne l'évolution future, les outils techniques ne seront donc pas les seuls à être décisifs. Il est important de disposer également de règles et de lignes directrices claires, d'applications sûres et adaptées, d'un développement des compétences axé sur la pratique, d'informations transparentes et d'une planification visible des futures compétences, profils et processus de travail. L'étude ne livre pas de pronostics sur la création ou la suppression d'emplois. Elle montre en revanche que le pilotage des activités, de l'apprentissage, des responsabilités et du développement professionnel deviennent des enjeux centraux pour l'utilisation de l'IA dans les branches TIC.

