

Concertation avec les organisations syndicales représentatives au sein d'AXA France sur le dialogue social et l'intelligence artificielle Relevé de conclusions

1. Contexte et objet

La data et l'intelligence artificielle (ci-après dénommé « l'IA »), et en particulier l'intelligence artificielle générative¹, constituent un axe majeur du plan stratégique AXA France 2024-2026 et plus largement du groupe AXA.

Les systèmes d'intelligence artificielle connaissent une évolution rapide dans un écosystème en pleine mutation.

AXA France souhaite faire de l'IA responsable en prenant en compte l'éthique et en respectant la réglementation, notamment européenne. Pour ce faire, une gouvernance a été mise en place au niveau du Comité exécutif d'AXA France pour valider les initiatives à développer en prenant en compte plusieurs dimensions, afin de maîtriser les impacts et favoriser un engagement responsable. Plusieurs initiatives sont d'ores et déjà à l'étude ou déployées (Secure GPT déployé auprès de tous les collaborateurs) avec des bénéfices attendus en termes de productivité et d'amélioration des conditions d'exercice de leur métier pour les collaborateurs à travers plus de simplicité et d'efficacité.

AXA France adopte ainsi une approche itérative avec des expérimentations nécessaires alors même que les technologies utilisées évoluent très rapidement.

Il a semblé alors nécessaire aux parties prenantes de partager des principes directeurs pour favoriser un dialogue social pragmatique et régulier sur les initiatives portées par les directions métiers, en articulation avec les prérogatives existantes des instances représentatives du personnel.

L'objectif de la concertation est de définir une démarche de dialogue social sur l'IA, structurée et partagée, dans le respect des prérogatives des représentants du personnel, de nature à favoriser un dialogue social pragmatique et de qualité, tout en offrant l'agilité nécessaire à l'accompagnement des directions métiers et plus largement au soutien de l'innovation et du développement d'AXA France.

Dans ce cadre, il s'agit de :

- Développer un **cadre de confiance** avec les partenaires sociaux et de contribuer à une meilleure compréhension et appropriation des enjeux et impacts de l'IA en particulier de l'IA Générative
- Instaurer **une démarche de dialogue social itérative et évolutive** facteur clé d'accompagnement du changement et du plan d'action stratégique.

¹ L'intelligence artificielle générative (IA générative) désigne un sous-domaine de l'IA qui se concentre sur la création de contenu nouveau à partir de données existantes. Contrairement aux modèles traditionnels d'IA qui se limitent à reconnaître ou classer des informations, les systèmes d'IA générative sont capables de produire des textes, des images, des sons, des vidéos, et même des modèles 3D en imitant les styles des données sur lesquelles ils ont été entraînés. Secure GPT est un exemple, au sein d'AXA, d'IA générative.

2. Concertation relative à la démarche de dialogue social sur l'IA au sein d'AXA France

Une concertation s'est tenue le 7 novembre 2024 avec les organisations syndicales représentatives au niveau d'AXA France sur la démarche de dialogue social sur l'IA au sein d'AXA France au cours de laquelle ont été évoqués :

- La politique IA AXA France, avec un rappel par AXA France de ses principes directeurs
- Les principes directeurs du dialogue social au sein d'AXA France sur l'IA

Les principes issus de cette concertation sont formalisés dans le cadre du présent relevé :

2.1. La politique IA AXA France, souligne plusieurs principes directeurs, notamment :

- L'IA s'inscrit dans un cadre juridique et éthique
- Dans ce cadre, une attention particulière est portée à l'explicabilité des résultats (notamment, la détection des biais)
- L'implémentation de l'IA respecte les normes en vigueur et à venir (notamment l'AI Act, réglementation européenne sur l'intelligence artificielle et son application)
- La confidentialité et la sécurité des données, notamment des clients, sont des prérequis
- L'adoption de l'IA dans les processus se fait en accompagnant les collaborateurs
- L'humain reste maître dans les décisions applicables

Cette politique peut être amenée à évoluer au fil du temps, pour tenir compte des avancées de la réglementation et de l'évolution des technologies.

2.2. Les principes directeurs du dialogue social au sein d'AXA France sur l'IA

Partager la stratégie en matière d'IA (dans le cadre de la procédure d'information-consultation sur les orientations stratégiques) et réaliser lors du point annuel d'information du CSEC sur les orientations stratégiques un partage sur l'IA.

Favoriser un dialogue social itératif :

- Création d'un comité de suivi IA au sein du CSEC
 - Composition

Un comité de suivi IA est mis en place, sous forme de pilote, au sein du CSEC.

Il est présidé par l'employeur ou son représentant qui peut être assisté. Il comprend 2 membres par organisation syndicale représentée au CSEC. Les membres sont désignés par les organisations syndicales parmi les élus titulaires ou suppléants du CSEC, pour la durée de la mandature du CSEC. Lorsqu'un membre est absent, il peut être remplacé par un représentant désigné par l'organisation syndicale parmi les élus titulaires ou suppléants du CSEC ou des CSE d'AXA France.

Le secrétaire du CSEC est invité à chacune des réunions du comité.

- Missions et réunions

Le comité vise à permettre un partage régulier d'une vision globale des initiatives en matière d'IA, en fonction de l'actualité, et leur suivi.

Il est réuni à l'initiative du Président.

Un membre du comité pourra être désigné par ses membres pour présenter aux membres du CSEC toutes observations ou recommandations du comité en réunion du CSEC.

La convocation à chaque réunion, accompagnée de l'ordre du jour établi par le Président après échange avec le secrétaire du CSEC, est transmise par mail aux membres du comité de suivi des projets d'intelligence artificielle et précise les modalités de tenue de la réunion.

Le compte -rendu est établi par le Président et adressé aux membres du comité de suivi des projets d'intelligence artificielle du CSE central, dans les meilleurs délais, afin de recueillir leurs éventuelles observations. Un compte-rendu définitif est ensuite transmis au CSEC.

- Dès lors qu'un projet est suffisamment défini, il est présenté au sein de l'instance compétente (CSE et/ou CSCCT) en fonction de la nature, de l'importance du projet et du périmètre concerné, en privilégiant un partage selon les étapes successives suivantes :
 - Information lors du lancement d'une expérimentation
 - Point de suivi et/ou consultation ponctuelle en application des dispositions légales avant déploiement élargi
 - Suivi du déploiement
- Les objectifs des expérimentations sont les suivants :
 - Identifier les cas d'usage pertinents, en vue de favoriser la qualité de service aux clients et l'amélioration des conditions d'exercice de leur métier pour les collaborateurs
 - Factualiser les bénéfices (lorsque la valeur métier est confirmée) sur la qualité des livrables, sur la productivité, sur l'expérience utilisateur
 - Mesurer les besoins d'accompagnement
- Le cas échéant et en fonction des sujets et périmètres concernés associer des représentants du personnel aux expérimentations
- L'étude des projets d'IA prendra en compte, autant que possible, l'analyse des points suivants :
 - Le positionnement dans le paysage des initiatives en matière d'IA générative
 - Le cadre d'utilisation des données
 - Les impacts en matière de RSE
 - Le modèle économique associé.

Mettre en place des formations pour les représentants du personnel au sein d'AXA France (sur le modèle de la formation Secure GPT réalisée lors du T1 2024) à l'initiative de la Direction.

Appréhender les aspects emploi et compétences au travers des dispositifs GEPP existants

Réaliser un point annuel sur les incidences en termes de métiers et de compétences dans le cadre de l'observatoire GEPP AXA France et dans le cadre de l'information- consultation du CSEC sur la politique sociale.

Le présent relevé est établi pour une durée déterminée et cessera ses effets à l'échéance de l'exercice des mandats des membres du CSEC.

Fait à Nanterre, le 19 novembre 2024



Fait à Nanterre, le 19 novembre 2024

SIGNATURES

Pour AXA France :

Directeur des Ressources Humaines	
--	--

Pour les organisations syndicales (signé par CFDT – CFE-CGC –UDPA-UNSA) :

CFDT	
-------------	--

CFE-CGC	
----------------	--

UDPA-UNSA	
------------------	--