

Adrien, 34 ans, chef de projet en intelligence artificielle (IA) au sein de la CCMSA :

" Avec l'IA, les possibilités sont presque infinies ! "

De par sa fonction de chef de projet en intelligence artificielle, Adrien est amené à accompagner le public auprès duquel il travaille dans la découverte et l'appropriation d'un outil dont on sait, désormais, qu'il va rapidement devenir incontournable dans nos vies (et pas seulement nos vies professionnelles, d'ailleurs)... Rencontre (non pas du troisième type !) avec un jeune homme à la fois bien ancré dans le présent (Adrien a également une activité syndicale intense) et passionné par les technologies du futur.

Adrien, parle-nous de ton métier, qui est relativement « nouveau » et nécessite donc sans doute une présentation.

À travers mon métier de chef de projet en intelligence artificielle au sein de la CCMSA, j'assure deux grandes missions au sein de mon institution :

- déployer des solutions d'IA au service de l'organisation. Je mets en place un cadre agile, coordonne les équipes informatiques IA et assure le suivi du budget. Je fais également de l'écoute utilisateur pour réaliser des développements au plus proche des besoins des utilisateurs.

- acculturer nos collaborateurs à l'IAG (Intelligence Artificielle Générative – exemples : ChatGPT, Mistral, Claude, Copilot, etc.). J'accompagne l'institu-

tion dans la découverte et l'utilisation d'outils d'IAG, afin que les collaborateurs puissent intégrer ces technologies à leurs missions quotidiennes de manière efficace, sécurisée et liée à des pratiques responsables.

Par ailleurs, je suis également référent innovation pour la MSA. Je réalise de la facilitation d'atelier de travail et de l'animation de séminaire.

Quel est ton parcours, pour être là où tu es aujourd'hui ? Depuis combien de temps exerces-tu ce métier ?

À l'origine, j'ai une double formation d'ingénieur mécanique et industriel. J'ai aussi suivi un master en commerce et marketing en négociation internationale. Cette combinaison m'a permis d'avoir à

la fois une bonne compréhension technique et une vision plus globale des enjeux économiques et organisationnels.

J'ai fait ensuite quelques années dans le conseil comme consultant en organisation et facilitateur, en intervenant principalement pour des banques ou industries. J'ai arrêté le conseil pour chercher un secteur qui faisait plus sens à mes yeux, celui de la protection sociale. Ça fait maintenant trois ans que je suis à la MSA : j'y suis entré en tant que consultant en organisation en interne ; puis mon intérêt pour l'innovation et les nouvelles technologies m'a offert l'opportunité d'être chef de projet en Intelligence Artificielle.

Quelles sont les compétences essentielles à l'exercice de ton métier ?



Je ne sais pas si l'on peut parler de compétences proprement dites, mais il y a, à coup sûr, certaines dispositions qui me paraissent nécessaires : une curiosité naturelle, le sens de la vulgarisation et la capacité à créer un lien de confiance avec mes interlocuteurs.

Comment l'IA peut-elle être appliquée à un organisme de Sécurité sociale ? A quoi sert-elle dans ce contexte ? Peux-tu citer un cas concret d'usage ?

Pour moi, il ne fait aucun doute qu'on peut tout à fait appliquer l'IA sur les cœurs de métier de

la protection sociale : la relation avec nos adhérents et la production de dossier (retraite, famille, santé, etc.)

Dans ce contexte de la relation adhérent, l'IA pourra aider à la personnalisation des réponses, harmoniser la qualité de réponses, générer un gain de temps pour les agents afin qu'il soit réinvesti dans les situations sensibles.

Être proactif de manière automatisée sur des prestations, date de paiement d'une prestation... Les possibilités sont presque infinies !

L'IA pourra rendre la production de dossier plus efficiente en

en accélérant et fiabilisant le processus.

Quels bénéfices l'IA peut-elle apporter à la gestion des prestations et aux usagers ?

Pour les usagers, leurs dossiers seront traités plus rapidement, avec un temps de traitement annoncé de manière plus précise.

On pourrait même penser à expliquer comment le dossier a été traité : règle de calcul, juridique, en le vulgarisant. Être proactif en informant sur les évolutions de la loi et comment cela va impacter chaque adhérent personnellement.

Est-ce qu'il y a des questions réglementaires ou éthiques à prendre en compte, des problématiques de protection des données et de cybersécurité ? Si oui, lesquelles (RGPD, transparence, etc.) ? Et quelles sont les solutions envisagées dans ce cas ?

Oui, bien sûr, il y a le RGPD qui s'applique, et doit informer sur quelles données seront collectées et comment elles seront utilisées. Il y a aussi l'IA Act européen qui dit ce que l'on peut faire ou pas avec l'IA, selon une notion de risque et lié à de fortes amendes en cas de non-respect.

Quels sont les acteurs (internes et externes) avec lesquels tu travailles sur les projets que tu conduis ?

Principalement en interne, je travaille avec les services de l'innovation, des outils collaboratifs, de la communication, sur l'acculturation à l'IAG.

Je travaille également avec les équipes de développement informatique, les experts en législation métier (santé, retraite, relation de service...) et les agents. Nous ré-

alisons dans mon département de l'écoute utilisateur. Lors d'entretiens individuels, des agents m'expliquent l'usage et le fonctionnement de leurs outils, puis je leur demande comment l'IA pourrait les aider. Ils me proposent des fonctionnalités qui seront alors prioritaires par un groupe plus large d'agents.

À titre d'exemple, quel type de projet en IA mènes-tu actuellement (si ce n'est pas confidentiel) ?

Un outil d'assistance au message d'adhérent. À la réception d'un message d'adhérent, l'IA ferait une proposition de message à l'agent, lequel pourra l'adapter avant de l'envoyer. Il restera responsable de l'envoi et de la pertinence du message.

Dirais-tu qu'il est facile d'expliquer l'IA dans le collectif de travail ? Les IRP sont-elles informées et consultées ? Le cas échéant, quelles questions posent-elles ?

Dans le collectif de travail, le niveau de compréhension commence à être homogène. À l'extérieur, ça n'est pas toujours simple, entre ce que peuvent s'imaginer les collaborateurs qui utilisent des plateformes d'IAG, qui sont globalement matures, et ce que l'on peut développer aujourd'hui en interne, où l'on démarre seulement. Il y a donc un grand décalage.

Comment vois-tu l'avenir de l'IA dans la MSA ?

Je pense qu'on ira vers un investissement exponentiel dans le développement de l'IA sur beaucoup de législation. Parallèlement, la MSA étant une entreprise basée sur le social et la

démocratie, cela n'ira pas sans un usage responsable et éthique.

Adrien, je crois que tu as une activité syndicale assez intense... Quels mandats syndicaux exerces-tu et depuis combien de temps ?

J'ai effectivement plusieurs mandats : je suis représentant syndical CFDT au CSE depuis 2023. J'ai également la charge du suivi revendicatif et de la politique CFDT à la commission exécutive du Syndicat Francilien des Services à l'Agriculture (SFSA). J'exercerai en outre probablement un mandat de délégué syndical (dans les prochains jours/semaines). Enfin, pour la MSA, je suis membre de la commission des Activités Sociales et Culturelles.

Depuis combien de temps es-tu adhérent à la CFDT ? Qu'est-ce qui t'y a amené ?

Je suis adhérent depuis deux ans. Ce sont les échanges et le partage de valeurs avec mon collègue de l'époque, secrétaire du CSE, qui m'ont amené à adhérer.

Par ailleurs, je dois dire aussi que ma mère a un historique syndical fort au Luxembourg avec l'organisation syndicale OGBL (la Confédération syndicale indépendante du Luxembourg, principale organisation syndicale représentative du Luxembourg). Son entreprise a instauré une demi-journée de travail gratuit le samedi pour les employés. Elle a contacté et réussi à faire entrer le syndicat OGBL dans l'entreprise. Suite à cela, la journée de travail gratuite a été supprimée et beaucoup d'amélioration des conditions de travail ont été mises en place.

Je pense que, plus ou moins consciemment, c'est une réussite

qui m'a sans doute beaucoup inspiré pour me lancer à mon tour... J'avoue que je suis très fier de ce qu'elle a mis en place !

Que t'apporte le syndicat dans ta vie professionnelle ? As-tu obtenu des améliorations de tes conditions de travail grâce à la CFDT ?

Ce que ça m'apporte ? D'abord une ouverture d'esprit, grâce à des partages de points de vue différents. J'apprécie également l'existence d'un collectif soudé et aidant, qui se traduit par un sentiment plus fort de pouvoir agir sur les conditions de travail.

Parmi ce qui a été obtenu, je citerais, tout récemment, la revue de la classification MSA dans un temps très contraint – et bravo encore à mes collègues qui ont travaillé dessus, d'ailleurs ! C'est une mesure intéressante pour rehausser le niveau de certains postes à un minimum de rémunération, particulièrement pour le réseau des caisses et pour les plus bas salaires.

La CFDT est-elle bien implantée dans ton secteur professionnel ? Et plus particulièrement chez toi, au niveau local ? Est-ce possible (et facile) de faire du développement ? Est-ce qu'on est réceptif à la CFDT autour de toi, parmi tes collègues (et notamment les jeunes) ?

Oui, la CFDT est plutôt bien implantée : nous avons plus de 50% en caisse centrale de MSA.

Il est possible de faire du développement, même si ce n'est pas toujours facile auprès des jeunes, avant tout parce qu'il y en a peu (la moyenne d'âge doit tourner entre 50 et 55 ans).

Les collègues sont plutôt réceptifs à la CFDT et contents de ce qui est fait ■ **Propos recueillis par SGA et JCM**