

France Travail du Futur ou la généralisation de l'IA

En juillet, le 1er ministre nous annonçait que l'IA permettait jusqu'à 20% de productivité supplémentaire. Voilà une des solutions pour réduire les coûts et les effectifs des Services Publics ! C'est sans attendre les annonces du gouvernement, que la Direction Générale, en élève modèle, a intégré l'IA comme un des leviers permettant de redéployer 3 700 équivalents temps plein travaillés (ETPT) dans le cadre de **son plan efficience**. La ministre chargée des comptes publics déclarait : "Je peux déjà signaler [...] un effort de 1000 à 1500 emplois liés à la réorganisation, en lien notamment avec France Travail, les opérateurs de compétences (Opco) [...]" à propos du projet de Loi de Finances 2026. Nous comprenons mieux la volonté de la DG de vouloir aller plus vite en matière d'IA. Cette dernière nous a informés et consultés à la fois sur le déploiement de l'IA mais aussi sur des outils en lien avec son développement. **Le conseiller virtuel, NEO, arrive à grands pas.**

L'IA : un danger pour les usager.es, pour les agent.es, pour nos missions !

Les conclusions du rapport du cabinet Degest sur le déploiement de l'IA sont sans appel. L'IA représente des risques graves :

- ➔ **Sécurité informatique** : risques d'instructions cachées pouvant compromettre la sécurité des données.
- ➔ **Comportements imprévisibles** : les LLMs (tels que Chat GPT ou Chat FT) peuvent produire des résultats erronés ou incohérents (dits hallucinations), rendant leur utilisation risquée.
- ➔ **Risque de perte de capacités et connaissances**, de subjugation et d'addiction pour les agent.es
- ➔ **Anxiété au travail** : pression accrue pour maîtriser ces outils complexes.

Au delà de ces risques, attestés non seulement par l'expert mais aussi par les constats faits dans d'autres entreprises ou établissements, **la CGT y voit un risque sur les emplois et les missions. NEO en est un exemple parfait.** Est-il besoin de conseiller.es supplémentaires pour appliquer la Loi Plein Emploi ? Loi qui prévoit de renforcer la coercition par tous les moyens (y compris le CRE) à l'égard des privé.es d'emploi dans le but de leur faire occuper les postes les plus précaires du marché du travail. Les récentes annonces en matière de nouvelle baisse des allocations chômage vont dans ce sens. Quoi de mieux pour le gouvernement que de déployer des outils moins coûteux et plus dociles que des conseiller.es pour mener à bien sa politique antisociale ?

La Direction s'appuie sur une multiplicité des outils, et un flou entourant les règles du code du travail en matière d'information et consultation des élu.es pour introduire cette nouvelle technologie, de façon insidieuse et opaque, dans tous nos actes métiers.

NEO, Match FT, Oscar, Chat FT, et tous les Ft's : L'IA va impacter tous nos actes métiers !

Capable d'extraire des données, d'établir le diagnostic d'un.e usager.e en quelques secondes, d'élaborer des préconisations, de rédiger des conclusions d'entretien : **voici NEO**, outil d'IA testé dans 4 régions. Ne serait-ce pas le travail d'un.e conseiller.e à l'emploi ? A ceci près que NEO est dénué d'empathie, n'adaptant pas le diagnostic en fonction de l'entretien physique qui, lui, en général, permet de comprendre la globalité d'une problématique. Parallèlement, "**Chat FT Ecoute**" devrait voir le jour dans quelques temps pour, nous dit-on, "mieux écouter" ! NEO devrait être accessible à tous les métiers en contact avec les usager.es. Pour la CGT, NEO représente un des plus grands dangers pour nos métiers, en lien avec l'IA, puisqu'il prétend effectuer l'ensemble des tâches dévolues à un agent.e, à part un aspect qui pour nous est essentiel, l'aspect humain. **A la question "est-ce que cet outil sera accessible directement par les usager.es ?" la direction répond : "ce n'est pas prévu pour le moment".**

Le service entreprise se verra doté de 2 nouveaux outils : **Match FT et Oscar**. Le 1er doit permettre une augmentation du nombre de propositions de candidatures aux employeurs (pour imposer l'ORE?) et de les affiner. **Cet outil ferait gagner 42 minutes par semaine par conseiller.e et représenterait une économie de 100 équivalents temps plein travaillés (ETPT) ! CQFD.** Mais, encore une fois, le rapprochement n'est pas qu'une question de données informatisées.

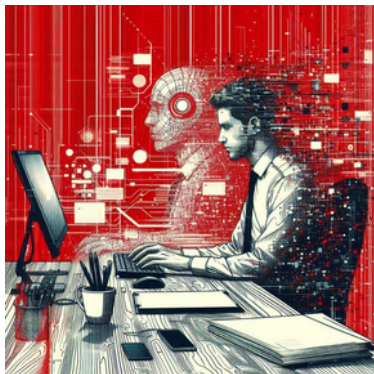
Suite page 2

NEO, Match FT, Oscar, Chat FT, et tous les Ft's : L'IA va impacter tous nos actes métiers ! (suite)

Proposer des candidatures et les promouvoir demande des arguments que seul.es des conseiller.es formé.es peuvent fournir, prenant en compte la situation globale des personnes. **Oscar**, lui, est présenté comme une simple modification d'ergonomie destinée à remplacer DUNE. Mais il n'en est rien. Oscar sera un portail accessible par les partenaires du réseau national pour l'emploi voire les délégataires de ces partenaires (opérateurs privés) et permettra un usage de l'IA. **A la question "est-ce que cet outil sera accessible directement par les usager.es ?" la direction répond : "ce n'est pas prévu pour le moment".**

Ces outils ne sont que la partie émergée de l'iceberg. **En effet, parallèlement à Chat FT (censé permettre une économie de 226 ETPT...), la direction développe des FT's**, chats spécialisés dans certaines tâches, reliés à Chat FT (23 en tout dont Chat Doc, Redac'MEE, ConclusIA, Cartobot, LegiRH...). NEO fait partie de ceux-ci. Pour la direction, nul besoin de consulter les représentant.es du personnel sur ces gadgets, puisque ces derniers sont simplement associés à d'autres. **Le cabinet Degest, mandaté par les élu.es du CSEC pour expertiser le déploiement de l'IA, préconise le contraire. Et au regard des conséquences qu'ils peuvent avoir, à minima sur l'organisation du travail, la CGT aussi !**

Retrouvez ici l'avis majoritaire voté par le CSEC sur l'introduction de l'IA



L'introduction progressive de l'intelligence artificielle (IA) à France Travail, sous couvert de modernisation des services publics et de simplification des démarches, soulève de profondes inquiétudes tant pour les usager.es que pour les agent.es. Selon la DG, l'IA promet des gains d'efficacité, une meilleure gestion des flux ou encore des services personnalisés afin de centrer les agent.es sur leur « cœur de métier », utilisant souvent le terme de lever les irritants pour convaincre tout le monde. Pour la CGT, l'IA peut entraîner en réalité une déshumanisation accrue de l'accompagnement, un contrôle renforcé des privé.es d'emploi et une remise en cause de nos métiers et de nos conditions de travail. C'est bien sur la base de l'IA que la DG introduit la démarche d'efficience.

La CGT demande l'ouverture au plus vite d'une négociation en vue d'un accord pour encadrer l'utilisation de l'IA à France Travail.

Syndiquez Vous !

PRÉPARONS LA RENTRÉE !

Face aux menaces de suppressions de postes, aux risques sur nos missions, n'attendons pas pour agir !

Prochain CSEC du 25 au 27 août 2025



Elus et RS CGT au CSEC France Travail - Titulaires : Pierre ATHENOUR, Laurent DUBOST, Loïc KERDRAON (CSSCTC) - **Suppléants :** Karim AMZIANE, Edmond D'OVIDIO (Com éco), Dimitri MAGNIER (CSSCTC) - **Représentant.e Syndical.e :** Guillaume BOURDIC / Francine ROYON