

Réunion du Comité Social et Economique Central (CSEC)

Cette réunion du CSEC avait pour ordre du jour :

- Présentation du rapport d'expertise sur la politique de déploiement de l'IA au sein de France Travail
- Consultation sur la politique de déploiement de l'IA au sein de France Travail
- Information en vue d'une consultation sur Match FT
- Information sur NEO

1

Présentation du rapport d'expertise sur l'IA

Pour rappel les élus du CSEC ont voté unanimement en mai dernier une expertise sur ce dossier relatif à la politique de déploiement de l'IA à France Travail. Il s'agissait ce jour d'échanger sur le rapport final composé de 253 pages de constats et préconisations (disponible sur notre site internet).

En voici quelques éléments notoires :

La première considération est que nous sommes passés d'une IA sommaire (Intelligence Emploi) à une IA générative qui fonctionne comme une boîte noire. Il faut entendre par « générative » le fait que les réponses de l'IA ne sont pas exactes mais approchantes d'une synthèse que l'IA produit au regard des informations dont elle dispose. Il faut donc en toute circonstances vérifier la « réponse » de l'IA car cette-dernière peut très bien apporter une fausse réponse ! L'expert rappelle que cette technologie porte intrinsèquement un risque.

L'expert souligne que l'IA est également à l'origine d'un changement de pilotage de projets qui passe en mode produits. Pour **FO** cet aspect est particulièrement problématique car il provoque un travail en silo qui empêche une vision d'ensemble en particulier sur les impacts des cas d'usage de l'IA sur les conditions de travail.

La motivation profonde de la Direction autour de l'IA est de gagner du temps et par là des effectifs à redéployer sur les activités prioritaires de la Loi Plein Emploi. Or comme le rappelle l'expert rien n'est moins sûr et les estimations de gains de temps avancées par la DG ne s'appuient sur aucune méthode rationnelle.

Une des autres risques de l'IA est le « *cognitive offloading* » c'est-à-dire la perte d'une capacité de réflexion au regard d'utilisations compulsives et oisives de l'IA en lieu et place d'un diagnostic. Pour **FO** un autre vrai danger réside dans la perte d'une expertise métier que l'IA supplanterait.

L'expert appelle France Travail à **se doter d'un vrai comité de protection** en lieu et place d'un comité éthique externe qui cautionne toutes les volontés de France Travail mais qui s'avère une coquille vide comme **FO** le pressentait (la lecture des comptes rendus de ce comité est en effet sidérante de vacuité).

Enfin l'expert note que le dialogue social à France Travail sur la question de l'IA est obsolète et complètement inadapté aux enjeux en particulier en termes de conséquences sur les métiers et plus globalement sur les conditions de travail.

Rejoignez-nous !

Vos représentants **FO** :

Allaoui ATTOUMANI, Loïc BARBOUX, Guillaume BLAIN, Ghislain BONNICHON, Emmeline CADOT, Mickael CARI, Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN, Khalid MAHKOUT, Alain THALY

Adhérez



<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Consultation sur la politique de déploiement de l'IA au sein de France Travail

Suite aux échanges sur le rapport d'expertise, les élus du CSEC rendent un avis commun quasi-unanime, seule la CFE-CGC, bien qu'ayant voté l'expertise, a souhaité donner une autre position.

Avis circonstancié pour le CSE Central des élu.es CFDT-CGT-FO-FSU-SNAP-STC) de France Travail dans le cadre de la consultation sur la Politique de déploiement de l'IA au sein de l'établissement

2

Du rapport d'expertise restitué dans le cadre de la consultation, il ressort que :

La technologie de l'IA générative (en opposition à l'IA non générative) a ceci de particulier qu'elle fonctionne comme une boîte noire, et qu'il n'est pas possible d'expliquer les produits de sortie qu'elle génère. Il est possible en revanche d'en constater les limites : hallucinations, failles de sécurité, changements permanents, des réponses voire inexactitudes des réponses.

Le déploiement de l'IA générative à FT est très avancé et présente un caractère massif : 151 cas d'usage à ce jour sont désormais recensés et le flux est continu et exponentiel depuis quelques mois.

Cette situation et ce rapport ne permettent pas non plus, aujourd'hui, de mettre en lumière la stratégie globale de la Direction Générale sur cette nouvelle technologie. Cette dernière étant également absentes des dernières orientations stratégiques et des feuilles de routes présentées.

En outre, la Direction n'apporte aucune garantie ni ne pose de réflexions, sur d'éventuelles limites qui seraient nécessaires au regard d'impacts réellement mesurés à court, moyen et longs termes, en particulier sur la préservation des qualifications et des métiers des agent.es, indispensables à une qualité d'accompagnement à forte dimension humaine.

Cette accélération est imputable à deux facteurs : une conduite du changement en mode agile et itératif et une évolution extrêmement rapide des produits et solutions proposés par les éditeurs. Il ressort en effet que le déploiement de l'IA s'apparente à une forme de sous-traitance inédite et à ce jour peu ou mal régulée :

- Parce que le sous-traitant, qui ne peut être contrôlé du fait de l'absence de cahier des charges, est une machine (IA générative) d'un type radicalement nouveau et évolutif de semaine en semaine (une machine qui génère un nouveau contenu « inédit » à partir de données d'entrée),*
- Parce que c'est le salarié qui est censé organiser lui-même sa propre sous-traitance et son contrôle et l'évaluation de sa qualité, via l'émergence des cas d'usage et le recours à la méthode agile.*

Les élus alertent sur le fait que l'IA semble être a priori et de façon systématique créditée par l'employeur de nombreux bénéfices (gains de temps, traitement des irritants, gains financiers) sans que les informations permettant de le vérifier ne soient mis à disposition : cela concerne notamment l'ensemble des différents protocoles : d'expérimentation/de tests, de preuves de valeur, d'analyse d'impacts.

Or ce déploiement à grande échelle et tous azimuts entraînera (en l'état actuel des connaissances) des conséquences majeures pour les conditions de travail, l'organisation du travail, la santé des salariés, l'évolution des emplois et des compétences. Il est porteur de risques déjà identifiables, notamment :

Rejoignez-nous !

Vos représentants **FO** :

Allaoui ATTOUMANI, Loïc BARBOUX, Guillaume BLAIN, Ghislain BONNICHON, Emmeline CADOT, Mickael CARI, Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN, Khalid MAHKOUT, Alain THALY

Adhérez



<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

- *Risques sur la sécurité informatique : introduction de consignes non désirées dans les prompt injection, problématique de l'hébergement des LLM chez des éditeurs tiers,*
- *Risques liés à l'usage : addiction, subjugation, « cognitive off loading » => perte de prise de recul et de savoir-faire,*
- *Risques liés au nouveau régime de changement dans lequel la frontière entre concepteurs et utilisateurs devient floue, ce qui soulève la question de la responsabilité, et est corollaire d'un symptôme d'anxiété latente sur la fiabilité de la réponse.*
- *Risque organisationnel avec un risque d'engorgement du processus d'instruction via le CPIA et la DSI,*
- *Risques environnementaux non évalués,*
- *Risque juridique personnel et collectif quant à la nature des réponses engageant l'agent et l'établissement*
- *Risque de transformation rapide du volontariat en obligation d'utilisation au regard des attendus bénéficiels au sens de la Direction Générale,*
- *Risque de la mise en place via les outils IA d'une plus grande segmentation de l'activité des conseillers voire une personnalisation, avec le risque de la mise en place très rapidement d'objectifs individuels, contraire à notre CCN et inexistant dans le Statut de 2003.*

Les élu.es constatent que les modalités du dialogue social (consultation de l'instance des années après l'intégration de la technologie, consultation unique et de façon un peu saupoudrée sur tel ou tel produit, mais pas sur l'ensemble du process, absente sur les FT's) ne leur permettent pas, en l'état, d'exercer pleinement leurs prérogatives en regard de la spécificité de l'objet (nature de la technologie et mode de déploiement).

Aussi les représentants du personnel au CSEC, soucieux d'exercer leurs prérogatives, et de se doter d'outils de prévention des risques liés à l'IA adéquats, souhaitent :

Dans le cadre de l'information des élu.es :

- *Être informés préalablement et au fil de l'eau sur l'ensemble des cas d'usage mis en œuvre, que ces derniers soient clairement documentés et accessibles aux représentants du personnel.*
- *L'accompagnement des élus du CSEC par un expert : Fournir un soutien expert aux élus pour mieux comprendre les enjeux techniques et éthiques liés à l'IA.*
- *Une information vérifiable sur les « gains de productivité » prétendus et engendrés potentiellement par l'IA.*
- *L'intégration de la problématique IA dans les 3 consultations annuelles du CSEC*
- *Une information régulière sur les impacts financiers inhérents au déploiement de l'IA, d'autant qu'aucune information n'est fournie aux experts en la matière*

Concernant le cadrage de l'utilisation de l'IA :

- *L'ouverture rapide de négociations en vue d'une refonte de la charte éthique pour tenir compte de la nouveauté de l'IA générative.*
- *L'ouverture d'une négociation pour encadrer l'IA dans la perspective d'établir un accord qui régle l'utilisation de l'IA dans l'organisation.*

Dans le cadre des risques engendrés :

- *La création d'un Comité de risques (pilotage, suivi, ...) en lieu et place du comité éthique interne (qui a déjà démontré de sérieuses limites), pour suivre et contrôler le déploiement de l'IA, garantissant ainsi une supervision des représentants du personnel (du CSEC et de la DSI) légitime et adéquate, à la conduite du changement.*

Rejoignez-nous !

Vos représentants **FO** :

Allaoui ATTOUMANI, Loïc BARBOUX, Guillaume BLAIN, Ghislain BONNICHON, Emmeline CADOT, Mickael CARI, Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN, Khalid MAHKOUT, Alain THALY

Adhérez



<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

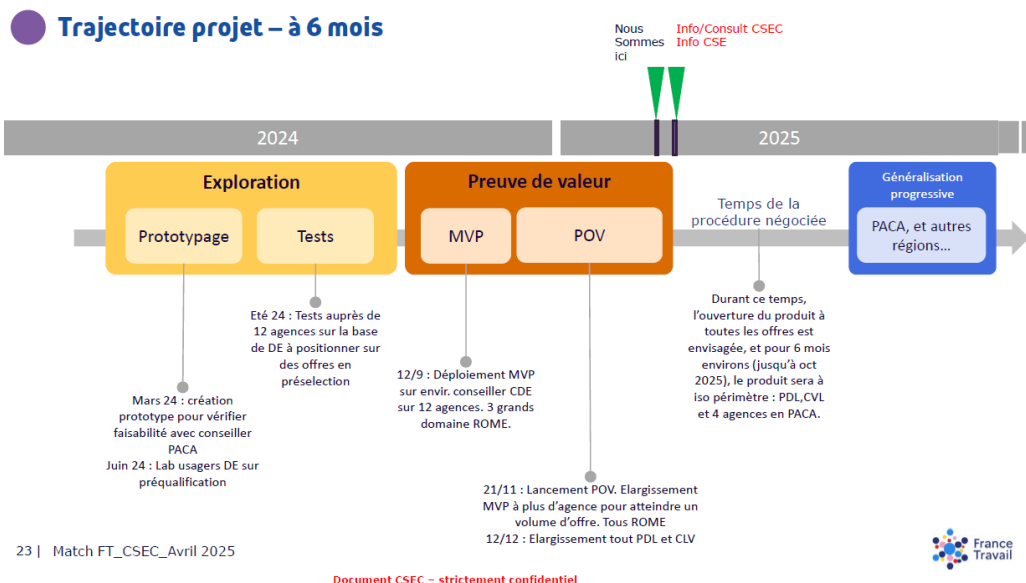
En ce sens, nous pouvons rappeler la délibération votée à l'unanimité des élus lors du CSEC des 15 et 16 mai 2024 (CSEC Ordinaire 15 et 16 mai 2024 « Création d'une commission mixte composée d'un.e élu.e par organisation syndicale représentée au CSEC et d'un.e élu.e par organisation syndicale représentée au CSE de la DSI, un représentant de la direction expert sur le sujet IA et un représentant « métiers » en charge d'étudier les impacts de l'IA sur les métiers et services de France travail. Elle se réunira une fois par trimestre à minima. Ce temps de réunion et le temps de préparation seront considérés comme du temps de travail. La commission pourra décider d'inviter des experts y compris extérieurs afin d'apporter des éclairages nécessaires aux travaux ».

- La création d'un nouveau risque dans les DUERP et PAPRIACT : risque technologique et construction en CSSCTC des contours des moyens de maîtrise et de prévention du risque.
- L'engagement de la Direction Générale de réaliser une analyse régulière et approfondie de chaque métier, mobilisant des solutions IA (génératives ou non) pour plusieurs cas d'usage, notamment en matière de risques professionnels et en intégrant notamment les évolutions liées au plan d'efficience.
- L'adaptation des outils constitutifs de l'IA aux spécificités des territoires, considérant des modes dégradés de fonctionnement ou d'équipement des usagers.

Dans le cadre de la responsabilité sociale et environnementale

- La création d'une charte RSE de l'IA à France Travail afin d'imposer à tous les acteurs (internes et externes) de la chaîne de prendre des engagements pour contribuer à la maîtrise de l'impact environnemental.

Information en vue d'une consultation sur Match FT



Cette information en vue d'une consultation avait été reportée d'avril dernier à juillet afin d'actualiser le document.

Vos représentants **FO** :

Allaoui ATTOUMANI, Loïc BARBOUX, Guillaume BLAIN, Ghislain BONNICHON, Emmeline CADOT, Mickael CARI, Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN, Khalid MAHKOUT, Alain THALY

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Rejoignez-nous !

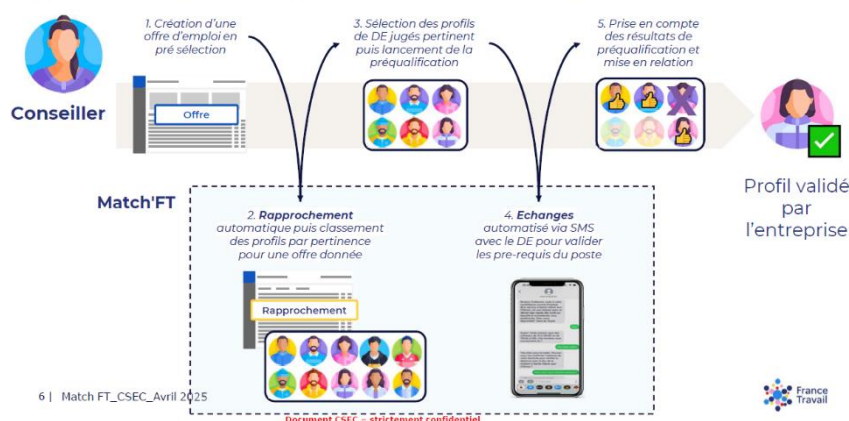
Adhérez



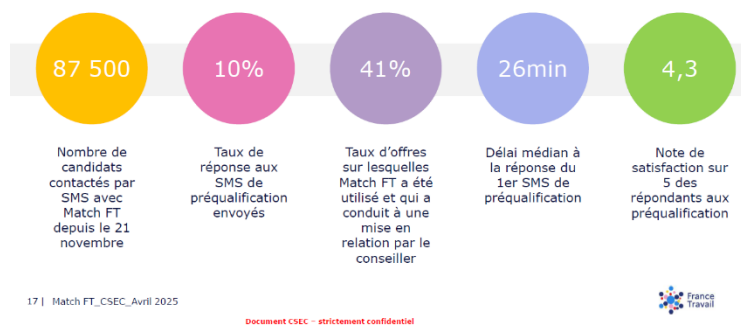
Pour autant, la DG fournit le même document et donne « sur table » des informations en précisant que l'analyse des tests et preuves de valeur, faits dans les 3 régions pilotes, n'est pas encore terminée !

Mais, la consultation aura néanmoins bien lieu lors du prochain CSEC d'août, la DG s'engageant à fournir les informations complémentaires...

● Cinématique d'usage de Match FT dans le processus métier



● Indicateurs d'usage au 28/3/25



La principale fonctionnalité est et l'échange automatisé par SMS avec le DE.

Dans certains cas, reconnaît la DG, les conseillers ne trouvent pas intérêt à utiliser Match FT...

FO s'étonne du faible taux de réponse aux SMS (10% de répondants), peut-être dû en partie à une méfiance des DE face à des SMS jugés frauduleux... La DG indique vouloir mieux communiquer envers les DE. Pour autant, s'enorgueillir d'un outil obtenant un si faible taux de réponse démontre une certaine méthode couët : l'IA c'est fantastique !

Vos représentants **FO** :

Allaoui ATTOUMANI, Loïc BARBOUX, Guillaume BLAIN, Ghislain BONNICHON, Emmeline CADOT, Mickael CARI, Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN, Khalid MAHKOUT, Alain THALY

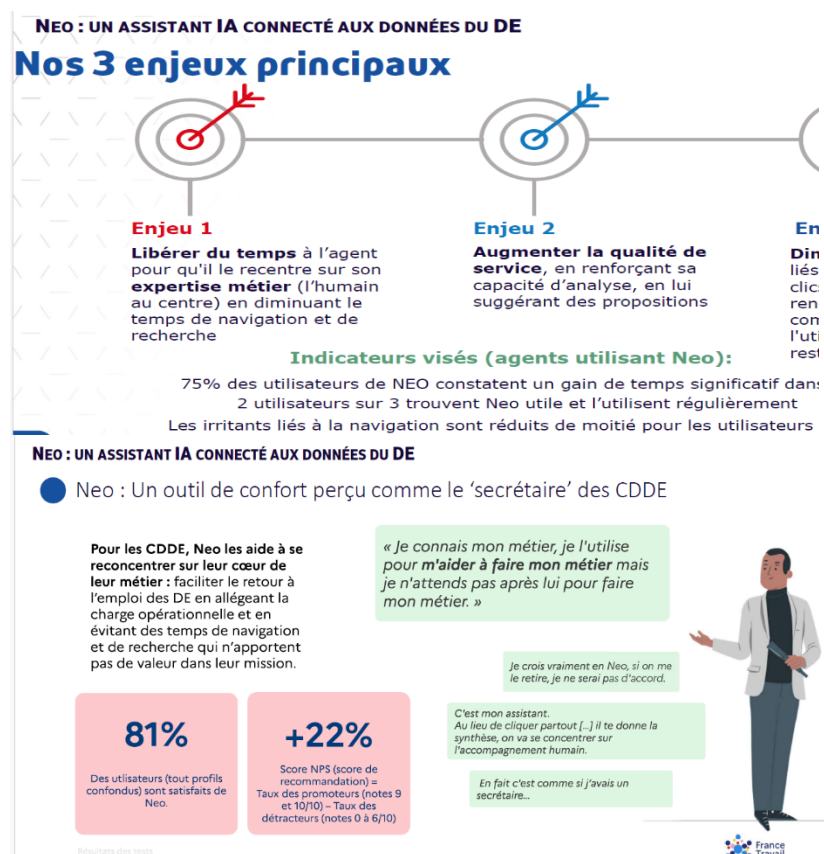
Rejoignez-nous !

Adhérez



<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

La DG a développé NEO, sorte de « moteur de recherche » sur MAP, au format IA car il n'était pas possible d'améliorer directement MAP.



La Direction considère comme positifs les retours des 121 testeurs répartis sur 2 régions. Ce "logiciel" à base d'IA générative interpelle les élus **FO**.

En effet, chaque interrogation d'un dossier va générer une réponse différente. Dès lors, avec la variabilité des réponses obtenues par NEO est-il possible de se fier totalement à l'outil ? Un risque existe sur ce point.

Des informations complémentaires seront données aux CSE des régions concernées.

Vos représentants **FO** :

Allaoui ATTOUMANI, Loïc BARBOUX, Guillaume BLAIN, Ghislain BONNICHON, Emmeline CADOT, Mickael CARI, Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN, Khalid MAHKOUT, Alain THALY

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Rejoignez-nous !

Adhérez

