



Paris, le 19 septembre 2024

Le conseiller de demain aura-t-il une intelligence artificielle ?

Depuis 2018, Pôle emploi travaille sur des outils utilisant l'intelligence artificielle avec le programme *"intelligence emploi"*. Dès lors, la DG se dotait d'une charte éthique afin d'éviter, autant que faire se peut, les dérives que peut engendrer l'utilisation de l'intelligence artificielle. Cette charte énonce 7 principes : légitimité ; l'humain au centre ; l'équité et la non-discrimination ; la liberté de choix ; la transparence ; la sécurité ; l'impact environnemental.

Si depuis 2018, une très grande discrétion entourait les développements de l'IA, le deuxième trimestre 2024 a marqué un tournant sur cette question au sein de France travail. Pas moins de 6 chantiers et tests sont mis en œuvre : ChatFT, Néo, Qualif'IA, Macht FT, Chatbot et analyse de poste 4.0. Cette accélération se traduit par le recours de plus en plus poussé vers l'intelligence artificielle générative.

Bien que la DG se veut rassurante avec 2 garde-fous contenus dans la charte éthique (l'IA doit être au service de l'humain et la liberté de choix de l'utiliser ou non), se pose la question de la place du conseiller face à cette technologie aux capacités de traitement des données hors norme. De plus en plus, les outils développés sont mis à disposition directe des entreprises et des usagers sans intervention d'un agent de France Travail.

Pour **FO**, le choix opéré par la DG, pose la question du maintien de l'expertise entourant l'accompagnement des demandeurs d'emploi et des entreprises. Plus les tâches sont automatisées plus les collègues risquent de perdre la maîtrise des savoir-faire professionnels. L'intérêt et les qualifications de nos métiers sont en passe d'être impactés.

Depuis son premier jour à France Travail, notre nouveau DG insiste sur le nécessaire gain de temps que l'IA doit permettre aux agents. A ce titre, il espère une force de travail équivalente à près de 2 500 postes. Jusqu'en 2027, la convention tripartite garantit le maintien de nos effectifs (*« Il réalise des gains d'efficience notamment par la poursuite de l'automatisation et l'externalisation de tâches administratives, ... l'utilisation de l'intelligence artificielle ... Ces gains sont réinvestis dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi ... »*).

Pour autant, pour peu que les futurs gouvernements respectent la signature de la convention, **FO** s'inscrit dans un temps plus long : au-delà de 2027 quel sera l'engagement de l'Etat ? D'autres pans de notre activité seront impactés par l'IA. Les fonctions supports vont également connaître des développements pour des *"gains d'efficience"*.

***FO se bat pour préserver les emplois et métiers
des agents de France travail !***



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

Rejoignez-nous !

Adhérez

