CGT FRANCE TRAVAIL PAYS DE LOIRE

Sous les algorithmes, les économies : l'intelligence artificielle à France Travail

À FRANCE TRAVAIL, UNE NOUVELLE ÉTOILE BRILLE AU FIRMAMENT DU MANAGEMENT : L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE. HIER, C'ÉTAIT LE PILOTAGE PAR LA PERFORMANCE. AVANT-HIER, L'AMÉLIORATION CONTINUE. ENTRE-TEMPS, NOUS AVONS CONNU L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE, LES DÉMARCHES QUALITÉ, LES RÉORGANISATIONS PERMANENTES ET LES INDICATEURS MIRACLES.
AUJOURD'HUI, PLACE À L'IA.
RASSUREZ-VOUS : CETTE FOIS-CI, C'EST DIFFÉRENT.

L'IA VA TOUT RÉSOUDRE. ENFIN PRESQUE.

Des portefeuilles surchargés ?
De l'attente pour les usagers ?
Des agents épuisés ?
Des effectifs insuffisants ?



Pas de problème ! Aide à la rédaction des offres d'emploi, analyse automatisée de données, rapprochement entre offres et demandes, assistants conversationnels, outils d'aide à la décision. La transformation est en marche… Le miracle tant promis est enfin là, sous vos yeux. Si vous ne le voyez pas encore, c'est sans doute que vous regardez la réalité au lieu des diapositives de présentation.

Certains esprits mal intentionnés pourraient penser qu'embaucher davantage d'agents serait une solution plus simple. Quelle idée ringarde !
Pourquoi recruter des humains lorsqu'on peut acheter une licence logicielle ?

Une révolution technologique ou une révolution managériale ?

Le discours officiel est séduisant : L'IA serait là pour « aider les conseillers », « simplifier les tâches », « libérer du temps pour l'accompagnement ».

C’est exactement ce qu'on nous promet depuis vingt ans à chaque nouvelle couche informatique.
À chaque fois, le résultat est remarquable : davantage de tableaux de bord, davantage de reporting, davantage d'indicateurs, davantage de procédures…
Quant au temps libéré, il est généralement réinvesti dans de nouvelles tâches.



L'ALGORITHME GAGNE DU TEMPS. L’AGENT GAGNE DU TRAVAIL !

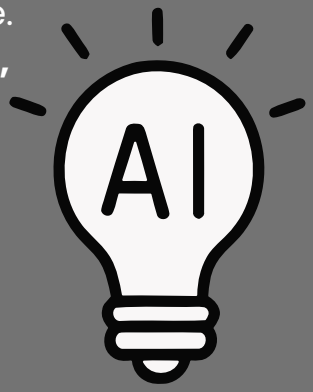
L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE N'EST PAS UN SIMPLE OUTIL NEUTRE. COMME LE SOULIGNENT DE NOMBREUX TRAVAUX, L'INTRODUCTION DE **L'IA TRANSFORME LES ORGANISATIONS DU TRAVAIL, ET LES CONDITIONS D'EXERCICE DES MÉTIERS**.
LA QUESTION N'EST DONC PAS DE SAVOIR SI L'IA EST « BONNE » OU «MAUVAISE», **LA VÉRITABLE QUESTION EST DE SAVOIR : QUI DÉCIDE DE SON UTILISATION ET DANS QUEL OBJECTIF ?**

Si l'objectif principal est réellement d'améliorer les conditions de travail des agents,

- pourquoi les premières discussions portent-elles systématiquement sur les gains de productivité ?
- pourquoi les directions parlent-elles de performance avant de parler de qualité du travail ?
- pourquoi les gains attendus ne se traduisent-ils jamais par une baisse des objectifs ?

L'intelligence artificielle est présentée comme un outil d'assistance.
Mais dans un contexte de restrictions budgétaires permanentes, elle risque surtout d'être perçue comme un moyen de faire toujours plus avec toujours moins.

Moins de moyens.
Moins d'effectifs.
Moins de temps.
Mais davantage d'algorithmes.



L'histoire du travail nous enseigne qu'aucune innovation technologique n'est neutre.
Son impact dépend des rapports de force sociaux qui encadrent son déploiement.

LE RISQUE D'UNE INDUSTRIALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

À France Travail, la richesse du métier de conseiller repose sur plusieurs dimensions :

- L’écoute.
- L’analyse des situations individuelles.
- La prise en compte des parcours de vie.
- La capacité d'adaptation.
- La relation humaine.

Or les outils algorithmiques fonctionnent sur une logique inverse : catégoriser, standardiser, automatiser et prédire.

Le risque est donc réel de voir se développer une logique d'accompagnement industrialisé dans laquelle l'algorithme oriente les décisions et réduit progressivement l'autonomie professionnelle des agents.

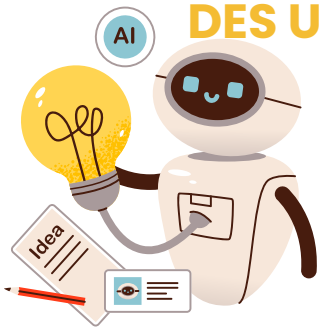
LE CONSEILLER AUGMENTÉ OU LE CONSEILLER SURVEILLÉ ?

L'IA promet également d'aider les conseillers dans leurs décisions. Très bien.
Mais qui contrôlera les recommandations ?
Qui définira les critères ?
Qui vérifiera les biais ?
Qui pourra contester une décision automatisée ?
Et surtout :

Que se passera-t-il lorsqu'un conseiller s'écartera des recommandations de la machine ? Les outils de pilotage présentés comme des aides finissent souvent par devenir des outils d'évaluation. **Ce qui est aujourd'hui une suggestion peut devenir demain une norme. Puis un objectif. Puis un indicateur. Puis un motif de comparaison entre agents.**

> *Le progrès technologique possède parfois un sens de l'humour très particulier.*

Grâce à l'exploitation massive des données, il devient possible de mesurer toujours plus finement l'activité, les comportements et les résultats individuels. Sous couvert d'optimisation, l'IA peut devenir un formidable outil de contrôle du travail : temps de traitement des dossiers, fréquence des contacts, suivi des actes réalisés, comparaison entre agents ou entre équipes : les possibilités techniques sont immenses.
La question est donc simple : Les données serviront-elles à améliorer le travail ou à renforcer le contrôle des travailleurs ?



DES USAGERS TRANSFORMÉS EN PROFILS STATISTIQUES

L'autre enjeu majeur concerne les demandeurs d'emploi eux-mêmes. Les systèmes d'intelligence artificielle reposent sur des mécanismes de classement, de notation et de prédiction. Or aucune personne ne se résume à un ensemble de données.
L'algorithme connaît-il le chômage ?

L'accompagnement vers l'emploi repose sur des réalités humaines complexes : une rupture familiale, un problème de santé, une perte de confiance, une discrimination…

Aucun algorithme ne comprend réellement ces situations.
Aucun modèle statistique ne remplacera la capacité d'un conseiller à entendre ce qui n'apparaît dans aucun dossier.

Le Défenseur des droits alerte régulièrement sur les risques de discrimination algorithmique dans les services publics. Les biais présents dans les données peuvent être reproduits et amplifiés par les algorithmes. Les femmes, les seniors, les personnes en situation de handicap, les habitants des quartiers populaires ou encore les travailleurs précaires peuvent être victimes de traitements défavorables sans même en avoir conscience.

Le risque est d'installer une forme de sélection invisible où des décisions importantes sont influencées par des calculs opaques que ni les usagers ni les agents ne peuvent réellement comprendre ou contester.



Un demandeur d'emploi n'est pas une suite de données.
Un conseiller n'est pas un exécutant chargé d'appliquer des recommandations générées par une boîte noire informatique.

LA VRAIE QUESTION ...

LA QUESTION N'EST PAS DE SAVOIR S'IL FAUT ÊTRE POUR OU CONTRE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE. LA VÉRITABLE QUESTION EST POLITIQUE.
QUI CONTRÔLE LES DONNÉES ? QUI CONTRÔLE LES ALGORITHMES ? QUI DÉCIDE DES USAGES ? QUI BÉNÉFICIE DES GAINS DE PRODUCTIVITÉ ?

---

la cgt
France Travail
Pays de la Loire

Pour la CGT, l'intelligence artificielle ne doit pas devenir un outil supplémentaire de surveillance, de rationalisation budgétaire et de déshumanisation du travail.
Les travailleurs doivent avoir un droit de regard sur les technologies qui transforment leurs métiers.
L'avenir du travail ne peut être abandonné aux directions, aux cabinets de conseil et aux géants du numérique.

IL DOIT ÊTRE DÉBATTU DÉMOCRATIQUEMENT PAR CELLES ET CEUX QUI PRODUISENT LES RICHESSES ET ASSURENT LES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC.

La CGT France Travail Pays de la Loire a organisé en juin des journées d'études sur l'IA avec des objectif ambitieux :

- Sortir des débats binaires et simplistes « pour ou contre » l'IA
- Analyser la place de l'IA dans notre quotidien professionnel aujourd'hui, mais aussi demain
- Réfléchir aux usages pour lesquels l'IA pourrait réellement être utile aux conseillers
- Réfléchir aux conséquences de l'IA sur nos métiers, sur les usagers et sur nos missions de service public
- **Formuler des propositions en vue du prochain accord IA qui sera négocié à l'automne à France Travail**

Le sujet vous intéresse ? Vous souhaitez participer à l'élaboration des propositions de la CGT sur l'IA ?

SYNDIQUEZ-VOUS !

J'ADHÈRE À LA CGT !
Cliquez ici

Syndicat.CGT-Paysdeloire@francetravail.fr