

Chat FT Ecoute : le loup dans la bergerie ?

La saisie informatique actuelle pendant l'entretien instaure une distance entre l'agent et l'utilisateur. S'en affranchir via « Chat FT Ecoute » peut en effet :

- améliorer la fluidité et la qualité de l'entretien
- augmenter le temps dédié aux échanges
- éviter le risque d'omission d'un thème de la discussion

Mais nous voyons une **zone de risque importante** non évaluée par l'Etablissement pour l'instant :

- Le maintien des compétences des agents (notamment, à terme, pour rédiger un entretien)
- Le gain d'efficacité au sens de l'établissement et non chiffré : qualitatif ou quantitatif ?
- La faiblesse de l'échantillonnage pour valider le test.

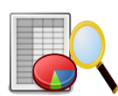


Que choisira l'établissement avec le déploiement de cet outil et le gain de temps associé ? Augmenter le nombre d'entretiens effectué par la réduction du temps de saisie ou améliorer la qualité ressentie par l'utilisateur d'un échange plus approfondi ? **Approche qualitative ou quantitative ?**



Qualitatif

VS



Quantitatif

L'approche quantitative est bien sûr plus facile à mettre en œuvre et malheureusement la plus probable... Nous aurions préféré un vrai saut qualitatif des entretiens, si nécessaire avec l'accompagnement des agents par la formation !

On pourra aussi s'interroger sur la **taille de l'expérimentation** puisque seuls **100 entretiens retranscrits** par « Chat FT Ecoute » seront analysés pour décider du déploiement ou non de l'outil. **A rapporter aux 215367 entretiens individuels physiques** réalisés en Centre Val de Loire sur 12 mois glissants de nov 2024 à oct 2025....Où est la **méthode scientifique** sur un sujet aussi **crucial** ?



Et demain ?

Nous sommes également dubitatifs quant aux conséquences à long terme du déploiement généralisé (et accéléré) à France Travail des outils liés à l'IA, même si on le sait inéluctable. **Plusieurs études**, notamment celle du M.I.T., **tirent un premier signal d'alarme** :

«Pour mesurer l'impact de l'IA, les chercheurs ont demandé à trois groupes de rédiger un texte : le premier avec ChatGPT, le deuxième en utilisant Google, le troisième... uniquement avec leur cerveau.

Résultat: l'activité neuronale des participants "sans IA" était 55% plus élevée. Leur cerveau établissait bien plus de connexions entre différentes zones. Autre différence notable: ils étaient capables d'expliquer et de justifier leur travail, ce que les utilisateurs d'IA peinaient à faire. Plus préoccupant encore : lorsqu'on demande ensuite aux utilisateurs d'IA de rédiger un texte sans aucune aide, leur cerveau ne retrouve pas le niveau d'activité initial. L'IA crée un confort tel que, livrés à eux-mêmes, les utilisateurs semblent mentalement désarmés....»

Enfin, le pilotage lui aussi pourrait dans un avenir plus ou moins proche être aussi intégralement réalisé par l'IA. Heureusement, on peut encore penser que l'accompagnement des agents ne pourra faire l'économie des managers de proximité mais... jusqu'à quand ?

Nous avons prévu de nous abstenir sur cette consultation, estimant que les avancées de l'outil compensaient en partie au moins les risques listés ci-dessous.

Malheureusement la démonstration faite ce jour au CSE n'est pas concluante à plusieurs égards, nous avons donc voté CONTRE ce test.



Oh regarde c'est cool, l'I.A. c'est l'avenir !