



## Intervention des élus CFE CGC Métiers de l'Emploi Nouvelle Aquitaine au CSE du 29/01/2026

La modernisation du Service Public de l'Emploi est une nécessité que la CFE-CGC a toujours soutenue. **En tant que syndicat progressiste**, nous ne sommes pas des technophobes. **Nous croyons que l'innovation, si elle est maîtrisée, peut être un levier de progrès.**

La transformation numérique de France Travail, marquée par l'accélération du déploiement de l'intelligence artificielle (IA) et spécifiquement de l'IA générative (IAG), constitue un point d'inflexion historique pour notre établissement.

Cependant, la lecture croisée du récent rapport de la Cour des comptes et de l'expertise du cabinet DEGEST nous oblige aujourd'hui à tirer la sonnette d'alarme.

**Sur le plan de la stratégie et de la gouvernance**, le constat est sévère. La Cour des comptes pointe une « quasi-absence d'analyse d'impact relative à la protection des données » (AIPD) sur les outils d'IA. Pour un opérateur public qui gère les données sensibles de millions de demandeurs d'emploi, cette fragilité juridique au regard du RGPD est inconcevable.

**Sur le plan technique**, l'adoption du « mode produit » et de l'agilité à l'échelle a conduit à une prolifération d'outils IA dont la conformité au RGPD est jugée « insuffisante » par la Cour des comptes et dont la sécurité technique (injections de prompts, hallucinations) est remise en cause par l'expertise DEGEST.

**Sur le plan économique et social**, nous dénonçons la logique comptable qui sous-tend ce déploiement. **L'IA est affichée comme le « Levier n°2 » du plan d'efficience de la DG, justifiant une ambition de redéploiement ou de suppression de plusieurs centaines d'ETP à l'horizon 2027. Les gains de productivité affichés sont théoriques**, alors que **la pression sur les effectifs, elle, sera bien réelle**. Nous contestons l'idée que l'IA va « libérer du temps » par magie.

**Sur le plan QVCT**, comme le souligne l'expertise DEGEST, l'agent n'est pas soulagé : il devient un « programmeur latent », « prompteur » si vous préférez, maintenu dans un état d'anxiété, contraint de vérifier en permanence les réponses ou propositions d'une IA susceptible d'hallucinations ou d'erreurs grossières, au risque de laisser passer une erreur dont il sera tenu responsable. Pour un conseiller France Travail, cela signifie qu'il travaille avec un outil qui peut mentir avec aplomb, si tant est que l'on prête des intentions à une IA.

Les élus CFE CGC constatent une augmentation du nombre de C'zam demandant confirmation d'une réponse donnée par l'IA, voire demandant comment répondre à une réclamation suite à une réponse erronée donnée à un usager... quand ce n'est pas la Direction de la Réglementation qui incite à ne pas utiliser l'IA...

L'introduction massive d'outils IA ne supprime donc pas, dans tous les cas, la charge de travail, elle peut au contraire la densifier. Le risque de « déqualification » des experts métiers est majeur et c'est l'expertise qui le démontre.



Si nous déléguons systématiquement le diagnostic ou la synthèse à la machine, nous appauvrissons le sens du travail de nos conseillers et **nous fragilisons notre expertise humaine, qui reste la seule valeur ajoutée irremplaçable du service public**. A défaut d'être remplacé par l'IA, quand bien même elle deviendrait incollable, l'intelligence du conseiller étant mise de côté, quel risque le jour où l'outil tomberait en panne !

Les élus CFE CGC souhaiteraient être assurés qu'aucun poste ne sera supprimé sur la base de gains de productivité prédictifs de l'IA. Les gains de temps réels, s'ils adviennent, doivent être réinvestis à 100 % dans l'amélioration de l'accompagnement des publics fragiles, et non dans la fragilisation de la masse salariale.

**L'intelligence artificielle doit rester un outil au service de l'agent, et non un instrument de pilotage par les coûts ou de surveillance.**

**La CFE-CGC sera intransigeante sur la protection des agents face à ces risques inédits.**